



## LA EVALUACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS EN EL ÁREA DE URGENCIAS DEL IMSS EN EL MUNICIPIO DE TLAXCALA

Favianna Aguilar Segovia <sup>1</sup>, Diana Elizabeth Calva Cortés<sup>2</sup>, Vanesa Alejandra Macías Martínez<sup>2</sup>, Madison Jahzeel Montes de Oca Parra<sup>2</sup>, Erick Iván Rojas Bernal<sup>2</sup> y Edwin Ramírez Morales<sup>2</sup>

1 Universidad Autónoma de Tlaxcala, 2 Universidad Autónoma de Tlaxcala. fas231290@gmail.com

Las quejas que presentan los derechohabientes sobre la atención inadecuada durante la jornada laboral en el área de urgencias del IMSS por parte del personal médico, es un dato que en nuestros días se ha acrecentado, sin embargo, existen mínimas investigaciones en México que se enfoquen en la perspectiva del médico que brinda este servicio. Por tal motivo dicha situación y causa de investigación es exponer el punto de vista de quienes poseen una jornada laboral extenuante, misma que genera efectos secundarios como el síndrome de burnout que menciona el constructo psicológico refiriéndose también al síndrome del agotamiento, el cual no sólo impacta a nivel personal y emocional, sino también a nivel profesional, mermando la relación médico-paciente.

Si bien, esta realidad se presenta en la clínica antes mencionada, al ser éstas las que atienden las demandas de los usuarios, así se han dejado ver en el Municipio de Tlaxcala, en el área de urgencias del IMSS, la metodología de este proyecto de investigación es de tipo cualitativa, refiriéndose por el método de investigación-acción, es decir, explorando las problemáticas y situaciones dentro de las instalaciones del IMSS y la descripción de los involucrados (Medico-Derechohabientes), proceso y fases de investigación que se realizaron fueron análisis de datos y la realización de entrevistas a los médicos y derechohabientes dentro de la institución.

De acuerdo a los datos arrojados, la relevancia de esta investigación radica en aportar y exponer los hallazgos obtenidos respecto a las deficiencias, debilidades y necesidades expresadas por los médicos sobre el servicio de urgencias del IMSS; así como un comparativo de la actitud (en sus componentes cognitivos, afectivos y conductuales) entre el personal médico femenino y masculino. El personal médico femenino manifestó una mayor empatía por los derechohabientes a pesar del estrés, fatiga o agotamiento que la carga laboral genera.