



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ciudad de México, miércoles 18 de noviembre de 2020

No. 779/2020

BOLETÍN DE PRENSA

Reconoce IMSS labor de personal que orienta a derechohabientes y ha brindado más de seis millones de atenciones

- El director general, Maestro Zoé Robledo, anunció que habrá una reestructuración y modernización interna para implementar el servicio profesional para las y los Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD).
- Se reconoció al Profesor José Humberto Medina Ortiz, impulsor de esta figura institucional desde 1977.

El director general del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Maestro Zoé Robledo, reconoció la labor de las mil 586 las y los Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), a quienes definió como el rostro humano del Instituto y que en lo que va del año han brindado 6 millones 373 mil 33 gestiones en apoyo a la derechohabiencia, atendido quejas, recibido reconocimientos y sugerencias.

En la ceremonia conmemorativa de las y los TAOD que se llevó a cabo en el Teatro Juan Moisés Calleja del IMSS, el titular del Seguro Social anunció que ha planteado una reestructuración y modernización interna para implementar un servicio profesional de carrera, en donde para ser Coordinadora de Atención a Quejas y Orientación, se cuente al menos con cinco años y experiencia como TAOD.

Además, se establecerán procesos de mejora continua y evaluación de calidad homologados en los Módulos de Atención de las Oficinas de Representación del IMSS en los estados y en la Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAE).

Con ello, se pretende “mejorar los procesos para reducir el tiempo de espera de una respuesta o la realización de un trámite”, enfatizó.

Zoé Robledo precisó que las y los TAOD durante la emergencia sanitaria por COVID-19 “han atendido 461 peticiones relacionadas con la pandemia, ya sea de manera presencial, por redes sociales correo electrónico o por teléfono”.

A su vez, el director Jurídico del IMSS, Antonio Pérez Fonticoba, comentó que las TAOD desempeñan tareas fundamentales, pues además de atenderlos con empatía y respeto,





UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

incluso en esta etapa de emergencia sanitaria, gestionan la resolución de sus inconformidades.

Son parte esencial de la mejora de la satisfacción de la ciudadanía y la transformación del Instituto, añadió.

Por ello, dijo “hemos sumado esfuerzos para lograr que en estos 43 años, el personal TAOD sea reconocido por el gran profesionalismo, sensibilidad y vocación de servicio”.

En su oportunidad, la titular de la Unidad de Atención al Derechohabiente, Gabriela Paredes Orozco, reconoció que la labor de las y los TAOD durante esta pandemia ha sido fundamental y plausible, pues sus acciones han permitido mantener en contacto a los pacientes con sus familias “llevando con esto, esperanza”.

Señaló que este personal es seleccionado para mostrar el lado más humano del Seguro Social, con el reto de consolidar la excelencia en las gestiones; técnicas y técnicos deben ser “esa figura que el derechohabiente identifique como personas garantes de que sus necesidades serán atendidas en el IMSS. No es casualidad que los módulos se encuentren en la entrada de hospitales y clínicas médicas”.

En su intervención, la TAOD Madai Sámano Nieves, destacó que en la conmemoración de este día, refrendan el compromiso con su labor, que invariablemente se acompaña de empatía, colaboración, unión y fuerza, para brindar siempre la mejor atención a los derechohabientes, con el rostro cálido, en los momentos que más necesitan apoyo.

Subrayó que este año no ha sido fácil por la pandemia de COVID-19, principalmente por el apoyo que se ha brindado a los familiares de pacientes hospitalizados por esta enfermedad, momentos en los que se experimentan distintas sensaciones y emociones, donde las TAOD están de pie y con la mano en alto.

En la ceremonia, el director general del IMSS, Maestro Zoé Robledo, entregó un reconocimiento a la señora Emma Isabel Medina Ruíz, hija del Profesor José Humberto Medina Ortiz, impulsor de esta figura institucional que inició en 1977 con 200 Técnicos en Orientación e Información (TOI).

También se entregaron reconocimientos por 25 años de servicio como TAOD a: Erika Alejandra Cruz Cerda, Hospital General de Zona con Medicina Familiar (HGZ/MF) No. 29; Teresa Pérez Domínguez, Unidad de Medicina Familiar (UMF) No. 191; Ana Lilia García Iturbide, UMF No. 33; Luz María González Aguilar, UMF No. 36; Elvia Ramos Jacques, Clínica de Mama Tláhuac; Martha Patricia Ríos Ruiz, UMF No. 96; Mónica Rodríguez Luviano, HGZ/MF No. 29; Concepción Sánchez Valdés, HGR 220; y, Sandra García Vázquez, UMAE Hospital Cardiología CMN Siglo XXI.





**GOBIERNO DE
MÉXICO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

En la ceremonia también estuvieron presentes: la directora de Planeación Estratégica Institucional, Asa Cristina Laurell; la Titular de la División de Programas de Enfermería, Fabiana Maribel Zepeda Arias; el director de Prestaciones Médicas, Víctor Hugo Borja Aburto; el enlace de la Secretaría General para TAOD, Karen Berlanga Valdés; el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), Arturo Olivares Cerda; la secretaria de Acción Femenil del Comité Ejecutivo Nacional (CEN) del SNTSS, Nayeli Fernández Bobadilla; Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, así como directoras y directores de las Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAE).

--- oOo ---

