



BOLETÍN DE PRENSA

Ciudad de México, miércoles 15 de julio de 2026

No. 374/2026

IMSS y SNTSS fortalecen calidad de atención con capacitación nacional en Estrategia de Trato Digno

- El director general del Seguro Social, Zoé Robledo, afirmó que esta iniciativa fortalece la cultura de servicio del Instituto mediante la capacitación, trabajo coordinado y el compromiso de colocar a las personas derechohabientes en el centro de la atención.
- El secretario general del SNTSS, doctor Rafael Olivos Hernández, destacó que las y los trabajadores del Seguro Social son el principal activo para brindar una atención de calidad.

El director general del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Zoé Robledo, y el secretario general del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), doctor Rafael Olivos Hernández, iniciaron la capacitación en Estrategia de Trato Digno IMSS, orientada a fortalecer la calidad humana en los servicios institucionales y consolidar una cultura de atención centrada en el respeto, la empatía y la cercanía con los derechohabientes.

Durante el evento realizado en el Centro Nacional de Capacitación y Calidad y la Unidad Deportiva Villa Coapa, del SNTSS, directivos institucionales, representantes sindicales y especialistas analizaron los componentes de la estrategia, el marco jurídico vigente y las herramientas prácticas para mejorar la experiencia de los usuarios en unidades médicas, administrativas y de prestaciones sociales.

El director general del Seguro Social, Zoé Robledo, destacó que la Estrategia de Trato Digno representa una tarea compartida por todas las áreas del Instituto y una oportunidad para fortalecer la relación con la derechohabiente. En ese sentido, señaló que el compromiso institucional consiste en construir una cultura de servicio que se refleje en cada espacio de atención, mediante el ejemplo de directivos y trabajadores, así como a través de procesos permanentes de capacitación y mejora continua.

Zoé Robledo subrayó la importancia de que las distintas áreas médicas, administrativas y de prestaciones sociales participen activamente en esta estrategia, con el propósito de extender sus beneficios a todas las unidades y fortalecer la satisfacción de quienes reciben los servicios del Seguro Social.

A su vez, el secretario general del Comité Ejecutivo Nacional del SNTSS, doctor Rafael Olivos Hernández, expresó que brindar una atención digna y respetuosa constituye una de las mayores fortalezas de la institución. Además, las y los trabajadores del Seguro Social mantienen un firme compromiso con la calidad del servicio y con la mejora permanente de la experiencia de los pacientes y derechohabientes.





Añadió que esta capacitación permitirá impulsar una estrategia nacional que fortalezca las capacidades del personal con contacto directo con la población usuaria, al contribuir a ofrecer una atención cada vez más cálida, eficiente y humana en todo el país.

La Estrategia de Trato Digno es una iniciativa del Gobierno de México para fortalecer una atención centrada en las personas en los servicios de salud pública. A través de capacitación presencial y virtual en escucha activa, comunicación efectiva, inteligencia emocional, manejo del estrés, entre otros temas, el IMSS y el SNTSS impulsan una atención cada vez más humanista, profesional y cercana.

---o0o---

LINK DE FOTOS:

<https://imssmx.sharepoint.com/:f:/s/comunicacionsocial/IgCC3f8mDEQRRo74B8PGpmOIATzp--5t1Wip0cAP26gKn7E?e=30M99g>

