



Ciudad de México, miércoles 16 de noviembre de 2022  
No. 594/2022

## BOLETÍN DE PRENSA

### Cuenta IMSS con mil 705 Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente que brindan seguridad, calidad y calidez

- El Seguro Social tiene a nivel nacional mil 589 Técnicas y 116 Técnicos que contribuyen a mejorar la percepción que la derechohabencia tiene del IMSS.
- Las y los TAOD tienen como actividad principal atender las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria.
- Han sido de los principales conductos de comunicación entre derechohabencia e IMSS y, participan para garantizar el derecho a la salud y a los servicios sociales.

En el marco del 45 aniversario del Día del Personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) informó que a nivel nacional cuenta con un total de mil 705 Técnicas y Técnicos, mil 589 mujeres y 116 hombres, que brindan seguridad, calidad y calidez a la ciudadanía.

El personal TAOD contribuye a mejorar la percepción que la derechohabencia tiene del IMSS, posicionándolo como una Institución noble, humana y comprometida con la salud y la seguridad social. Además, a través del análisis de las quejas que se presentan, detectan áreas de oportunidad para la mejora del quehacer institucional y de la calidad en el servicio.

Las Técnicas y los Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente tienen como actividad principal atender las peticiones de la derechohabencia, patrones, sujetos obligados y población usuaria, además orientar sobre los trámites y servicios, procedimientos y lineamientos institucionales.

Asimismo, imparten pláticas de orientación sobre la Ley del Seguro Social (LSS), sus reglamentos, prestaciones, derechos y obligaciones; orientan a la derechohabencia proactivamente en las áreas de mayor concurrencia de las unidades médicas y administrativas; participan en las juntas de cuerpo de gobierno para presentar informes.

Las Técnicas y los Técnicos son una parte importante para el Instituto, ya que analizan los trámites y servicios que registran quejas con mayor frecuencia, detectan áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora continua e informan a las autoridades delegacionales y de nivel central los casos especiales que se les presenten para atenderlos en coordinación con las áreas involucradas.



En sus 45 años de historia, los TAOD han sido uno de los principales conductos formales de comunicación entre la derechohabiente y el IMSS, por lo que participan para garantizar el derecho a la salud y a los servicios sociales.

Su labor inicia desde el momento en que reciben a una persona que acude por primera vez a su unidad médica, hasta gestionar estudios de laboratorio y acompañar a los familiares del paciente para estar debidamente informados sobre su estado de salud.

El personal TAOD se distingue por estar certificado en el Estándar de Competencia 1268 "Atención al Usuario Basada en la Cultura del Buen Trato", se distingue por ser profesional y respetuoso de cada una de las personas que atiende, al escuchar activamente su necesidad y buscar la forma de atender su petición de forma eficaz y eficiente.

Las Técnicas y los Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente han participado en programas transversales como "Tu receta es tu Vale", campañas contra el cáncer de mama, inventarios de sillas-cama, videollamadas durante la pandemia de COVID-19 y la atención en las unidades de extensión hospitalarias, entre otros.

En 2021, se reconoció a 142 TAOD por su labor en la atención de la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, otorgándoseles la Condecoración Miguel Hidalgo en Grado Banda.

--- oOo ---

#### LINK DE FOTOS

<https://bit.ly/3UZymD3>