



Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

BOLETÍN DE PRENSA

Ciudad de México, martes 2 de diciembre de 2025

No. 605/2025

IMSS relanza Estrategia de Trato Digno con más de 2 mil Agentes y mil módulos en sus unidades médicas

- El director general del Seguro Social, Zoé Robledo, explicó que la estrategia contempla 11 acciones concretas con un enfoque de atención que garantice derechos, genere empatía y procure la dignidad.
- Agregó que el crecimiento ha sido notable, ya que en comparación con 2020, los módulos pasaron de 944 a mil 083, lo que representa un incremento del 15 por ciento, y se crearon 698 nuevas plazas, equivalentes a un aumento del 42 por ciento en personal.

El director general del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Zoé Robledo, anunció el relanzamiento de la **Estrategia de Trato Digno**, una iniciativa que busca transformar la atención en las unidades médicas del país, garantizando que cada persona que acuda al IMSS sea escuchada, orientada y acompañada en un entorno donde la dignidad se convierta en una práctica institucional.

Durante la conferencia matutina: "Las mañaneras del pueblo" de la Presidenta de México, Claudia Sheinbaum Pardo, en Palacio Nacional, Zoé Robledo informó que en 2025 esta fuerza humana alcanza 2 mil 350 personas, entre coordinadoras y consultoras, desplegadas en mil 083 módulos de atención en el país.

"Este relanzamiento forma parte de un nuevo enfoque de atención que garantiza derechos, genera empatía y procure la dignidad de quienes se atienden en el Seguro Social", dijo Zoé Robledo.

Explicó que la estrategia contempla 11 acciones concretas para fortalecer la atención: una nueva identidad visual para el personal, que incluye uniforme, chaleco, corbata y distintivos con la leyenda "Trato Digno IMSS", además de nuevos rótulos e identificadores en los módulos.

El director general del IMSS dijo que también se implementa un tablero virtual de monitoreo en tiempo real de casos complejos y un decálogo acompañado de un Muro del Trato Digno en cada unidad, para reconocer públicamente al personal ejemplar.

Añadió que, para garantizar la cobertura total, se instalarán 546 nuevos módulos de Trato Digno en todas las unidades médicas y hospitales del país. A ello se suma la contratación de más personal para turnos nocturnos y de urgencias, así como la conformación de un Comité Central y comités delegacionales que coordinen acciones en el territorio nacional.



2025

Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Zoé Robledo dijo que se realizan encuestas de percepción al derechohabiente cada dos meses en todos los hospitales, la instauración cada 16 de noviembre para reconocer al personal destacado en atención y orientación y se implementan brigadas locales integradas por directivos que analizan y atienden directamente las causas de maltrato.

Recordó que el personal de Trato Digno tiene una historia de más de cuatro décadas, iniciando en 1977 como Técnicas en Orientación e Información (TOI), al evolucionar en 1994 a Técnicas de Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), y consolidándose en 2022 como Agentes de Trato Digno.

El director general del Seguro Social agregó que el crecimiento ha sido notable, ya que en comparación con 2020, se pasó de tener mil 652 TAOD a 2 mil 350, es decir, se crearon 698 nuevas plazas, equivalentes a un aumento del 42 por ciento en personal dedicado al trato digno; y los módulos pasaron de 944 a mil 083, lo que representa un incremento del 15 por ciento.

Zoé Robledo externó que un dato que refleja el compromiso con la equidad es que el 90 por ciento de quienes integran esta fuerza son mujeres, acción que reafirma que en el IMSS es tiempo de mujeres.

---oo---

LINK DE FOTOS

https://drive.google.com/drive/folders/1R0tYc-9op_YXVwAS7gj8eP3ezj8jxL21?usp=sharing

LINK DE VIDEO

<https://sendgb.com/NcGjqVbTykB>