

BOLETÍN DE PRENSA

Ciudad de México, lunes 16 de noviembre de 2026

No. XXX/2026

IMSS fortalece Trato Digno con 48 nuevos módulos en servicios de Urgencias

- **Como parte del Plan Integral del IMSS: 12 acciones en 120 días se instalarán nuevos módulos para orientar y acompañar a pacientes y familiares.**
- **El Instituto cuenta con 2 mil 98 Agentes de Trato Digno, distribuidos en mil 98 módulos de atención en unidades médicas y administrativas de todo el país.**
- **En 2025 y los primeros diez meses de 2026, este personal realizó más de 1.8 millones de gestiones; 96.6 por ciento se atendieron en menos de diez días hábiles.**

En el marco del Día del Personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), que cumple 49 años este 16 de noviembre, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) reconoce la labor que desempeñan más de dos mil Agentes de Trato Digno para consolidar una atención cercana, humana y empática a las personas usuarias de los servicios institucionales.

La Titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Maestra Gabriela Paredes Orozco, informó que como parte del Plan Integral del IMSS: 12 acciones en 120 días, que impulsa el director general, Maestro Zoé Robledo, se fortalecerá la presencia de este personal en los servicios de Urgencias con la instalación de 48 nuevos módulos.

Indicó que el objetivo es que pacientes y familiares cuenten con orientación y acompañamiento mediante atención proactiva, humana y resolutiva, en la cual Agentes de Trato Digno se acerquen a las personas, identifiquen sus necesidades y los acompañen durante su proceso de atención.

La Maestra Paredes Orozco detalló que actualmente el IMSS cuenta con 2 mil 98 Agentes de Trato Digno: mil 839 mujeres y 259 hombres, distribuidos en mil 98 módulos ubicados en 967 unidades médicas y administrativas del país. Su labor consiste en escuchar a las personas, identificar sus necesidades, proporcionar información clara, realizar gestiones ante las áreas correspondientes y dar seguimiento hasta obtener una respuesta.

Subrayó que las y los agentes no esperan únicamente a que las personas acudan a los módulos, sino que también recorren las unidades médicas para acercarse a pacientes y familiares, preguntar si requieren apoyo e identificar situaciones en las que pueden intervenir.

Informó que durante 2025 y los primeros diez meses de 2026 se realizaron un millón 871 mil 932 gestiones a nivel nacional. De esta cifra, un millón 6 mil 856 correspondieron a 2025 y 865 mil 76 al periodo de enero a octubre de 2026.





Las principales solicitudes están relacionadas con medicamentos, estudios médicos y reducción de tiempos de espera para citas; cabe destacar que 96.6 por ciento de estas gestiones se atienden en menos de diez días hábiles.

Indicó que de enero a octubre de 2026, el Instituto recibió 7 millones 629 mil 410 peticiones, de las cuales 6 millones 48 mil 647 fueron atendidas de manera presencial, lo que representa 79 por ciento del total; estos mecanismos permiten mantener un vínculo directo con la población y contribuir a que sus necesidades sean canalizadas y atendidas oportunamente.

Para fortalecer las habilidades del personal, el IMSS imparte el curso Trato Digno IMSS mediante la plataforma SICAVI, donde ofrece contenidos sobre dignidad humana, inteligencia emocional, manejo del estrés, escucha activa, trabajo en equipo, adaptabilidad y empatía, la capacitación es transversal y está disponible para distintas categorías del Instituto; a la fecha, más de 150 mil trabajadores han recibido esta formación.

La Titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia destacó que el Instituto dispone de diferentes mecanismos para escuchar a la derechohabiencia, atender inconformidades y reconocer las buenas prácticas, entre ellos se encuentran los mil 98 Módulos de Trato Digno y medios de atención remota como correo electrónico, Chat IMSS, redes sociales y telefonía.

También explicó que el Tablero Virtual de Trato Digno permite dar seguimiento a quejas y reconocimientos, las inconformidades relacionadas con la percepción de mal trato se envían diariamente a los titulares de las Representaciones y directores de las unidades involucradas, para conocer los casos e implementar acciones.

Como parte del reconocimiento al personal, se instalaron 900 Muros de Trato Digno en unidades médicas y administrativas, en estos espacios la derechohabiencia puede colocar insignias para reconocer a trabajadoras y trabajadores que brindaron una atención ejemplar.

La Maestra Paredes Orozco invitó a la población a acercarse a los Agentes de Trato Digno cuando necesite información, orientación, apoyo para realizar una gestión o resolver alguna duda sobre los servicios del Instituto, sin esperar a tener una inconformidad, ya que su labor es escuchar, orientar y acompañar, tanto en los módulos como en las áreas de Urgencias.

Con motivo de la efeméride, refirió que esta categoría surgió en 1977 con el nombre de Técnicas en Orientación e Información, cuya función principal era atender quejas. En 1994 cambió su denominación a Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente y, en 2022, la estrategia “Más Gestión, Menos Quejas” impulsó un modelo de atención más resolutivo, con mayor participación en la gestión y seguimiento de las necesidades de la población.

A finales de 2025, el personal TAOD asumió el papel de Agentes de Trato Digno, como parte de la estrategia del Gobierno de México para garantizar servicios de salud centrados en las personas. Esta transformación, dijo, no representa solo un cambio de nombre, sino una evolución en la manera de atender y acompañar a la derechohabiencia, acorde a los principios del Humanismo Mexicano.

En el marco de la conmemoración, este año se realizaron dos concursos que permitieron conocer las experiencias, reflexiones y el orgullo de pertenecer a esta categoría.





Los ganadores del Concurso de Video fueron: Roberto Carlos Arzate Sánchez, del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) Chihuahua, primer lugar; Francisco Manuel Haros Ramírez, OOAD Sinaloa, segundo lugar y Mariela Avitia Frank, Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) Hospital de Especialidades (HE) No. 2 de Sonora, tercer lugar.

En el concurso de ensayo, los tres primeros lugares correspondieron a Betsaida Alejandrina Cota Cime, OOAD Yucatán; Bianca Alejandra González Cahuich, UMAE Hospital de Especialidades No. 1, Yucatán, y Concepción Contreras Gamboa, OOAD Estado de México Poniente.

Además, el personal TAOD ha recibido más de 2 mil 800 reconocimientos en los Muros de Trato Digno, siendo una de las categorías que más reconocimientos obtiene de la derechohabiencia, destacan Paola Guzmán Domínguez, del OOAD CDMX Sur con 76 insignias; Silvia Viridiana Méndez Vega, OOAD Querétaro (37 insignias) y Dina Tizoc Uriarte, UMAE HE No. 2 Sinaloa (32 insignias).

--- o0o ---