



En el país, tiempo de mujeres; en el IMSS, tiempo de TAOD: Zoé Robledo

- **El director general del IMSS resaltó que de enero a septiembre de 2024, solo 0.12 por ciento de las peticiones que realizó la derechohabiente fueron por quejas.**
- **Con la presencia del secretario de Salud, David Kershenobich Stalnikowitz, se llevó a cabo la Ceremonia Conmemorativa por el 47 aniversario del Día del Personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente.**

El personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cada día brinda un promedio de 30 mil atenciones entre gestiones, quejas, sugerencias, recomendaciones y orientaciones; de enero a septiembre de 2024, atendió seis millones 470 mil peticiones de la derechohabiente, solo 0.12 por ciento fueron quejas, informó el director general, Zoé Robledo.

En el marco de la Ceremonia conmemorativa por el 47 Aniversario del Día del Personal TAOD, acompañado por el secretario de Salud, doctor David Kershenobich Stalnikowitz, Zoé Robledo reconoció que la labor de este personal es similar a un faro que orientan al que está perdido, toma del brazo al que tiene miedo y enseñan el camino hacia el porvenir y la esperanza.

“Hoy que son mayoritariamente mujeres, a las mil 739 técnicas súmenle una más, que es la doctora Claudia Sheinbaum, que comparte la capacitación y la ciencia, pero también con mucho corazón; por eso si en México es tiempo de mujeres en el IMSS es tiempo de TAOD”, enfatizó.

El titular del Seguro Social resaltó que 2023 fue el primer año en el cual los reconocimientos de los servicios institucionales superaron el número de quejas, situación que se repetirá en el presente año.

Resaltó que la disminución de las quejas se debe a un mayor número de gestiones, en lo que va del año se han efectuado 751 mil gestiones; “ahora lo que viene para el segundo piso de la Cuarta Transformación, ya lo ha dicho la presidenta, es ponernos en los zapatos del otro, de los derechohabientes y abatir todo tipo de maltrato que sigue siendo la principal causa de quejas y malestar”.

Destacó que entre técnicas y técnicos de Atención al Derechohabiente, coordinadores delegacionales, jefes de Departamento, coordinadores técnicos, consultores y personal de Nivel Central suman 2 mil 318 personas que se han convertido en el ejército de servidores públicos que escuchan, gestionan, resuelven, registran sugerencias, atienden quejas y problemas que todos los días enfrenta la derechohabiente.

Zoé Robledo anunció que hoy al medio día se publicó la octava convocatoria que pondrá en concurso 39 plazas en 23 representaciones del IMSS en los estados, incluidas las coordinaciones de Campeche y Querétaro.

En su mensaje, el secretario de Salud, David Kershenobich Stalnikowitz, resaltó que este personal es parte esencial del servicio que se brinda a la población con calidad y calidez y que promueve el IMSS.

El secretario Kershenobich subrayó que para la presidenta Claudia Sheinbaum Pardo, es esencial la atención con humanismo centrada en las personas; en este contexto, la labor de estos profesionales tiene un impacto muy significativo, ya que solo en lo que va de 2024 han atendido más de siete millones de peticiones, garantizando un servicio de calidad para cada derechohabiente, independientemente del lugar de origen.

Mencionó que desde la creación de esta área en 1977, el personal técnico en atención y orientación al derechohabiente ha representado al IMSS con calidez y compromiso en cada rincón del país y se han consolidado como un apoyo esencial, su entrega y dedicación “nos inspira a seguir construyendo un gran futuro para el país”.

El secretario de Salud invitó a las y los asistentes a atender el llamado de la presidenta Sheinbaum Pardo de trabajar en equipo para seguir avanzando y forjando un servicio público basado en valores, ética y humanismo. “Este esfuerzo es esencial en el sector salud, donde cada trabajador contribuye al bienestar del pueblo”.

Por su parte, el secretario general del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), doctor Rafael Olivos Hernández, refrendó su compromiso para capacitar a las diferentes ramas y estructuras de la base trabajadora, con el objetivo de brindar una mejor atención a los derechohabientes; manifestó su agradecimiento al personal TAOD por su dedicación y alto profesionalismo en cada una de las gestiones que llevan a cabo.

Reconoció la labor que día con día realizan al humanizar el servicio que se otorga en las instalaciones médicas y administrativas del Instituto y por tender “puentes de confianza” entre el personal del Instituto y los derechohabientes, que resulta esencial para mejorar la calidad de vida de las y los mexicanos.

En su oportunidad, el director de Operación y Evaluación, Javier Guerrero García, afirmó que hace 47 años el Seguro Social creó la categoría TAOD para orientar y atender a los derechohabientes en los requerimientos relacionados con los servicios que el Instituto presta a los asegurados y sus familias.

Resaltó que este personal opera en todo el país a través de 885 Unidades de Medicina Familiar, Hospitales, UMAE y Subdelegaciones de los 35 Órganos de Operación Administrativa Desconcentradas, destaca su profesionalización en procesos de certificación y de capacitación permanente, además de concursos de oposición para seleccionar a los representantes y coordinadores en todas las Representaciones y UMAE.

En su mensaje, la titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia, Gabriela Paredes Orozco, destacó el impulso y empoderamiento que esta categoría tiene gracias al director general del IMSS, Zoé Robledo; se logró homologar la atención en mil 048 módulos para otorgar diversos trámites y servicios.

Dijo que la categoría TAOD participa de manera activa en las juntas de Cuerpo de Gobierno de las Representaciones del IMSS en los estados, se reconoce su experiencia, vocación de servicio y profesionalización para que otorguen atención integral a los derechohabientes y usuarios que diariamente acuden a instalaciones del Seguro Social.

Al hacer uso de la palabra, la técnica en Atención y Orientación al Derechohabiente de la representación del IMSS en Chiapas, Mara Ivette Briones Núñez, expresó que ser TAOD significa estar presente para escuchar, comprender y guiar a las personas, lo que hace de esa categoría de trabajadores algo único entre todas las instituciones públicas del sector salud; “somos aliados de la derechohabiencia en los momentos en que la vida se vuelve desafiante”.

Durante la ceremonia conmemorativa por el 47 Aniversario de este personal, el secretario de Salud y el director general del IMSS reconocieron a TAOD con 25 años de servicio, con la mayor productividad en la atención de gestiones en los tres niveles de atención, así como a los primeros lugares del concurso de representante en las categorías TAOD y consultora.