NACIONAL

Destaca Claudia Sheinbaum estrategia Trato Digno para fortalecer la atención humana en IMSS, ISSSTE e IMSS-Bienestar

2 de diciembre de 2025 · 3 min de lectura



La presidenta Claudia Sheinbaum indicó que la estrategia Trato Digno, implementada desde mayo en unidades del ISSSTE, tiene como objetivo de fortalecer la atención humana, empática y respetuosa hacia las y los derechohabientes en todas las unidades médicas y hospitales del país.

Durante la Mañanera del Pueblo de este 2 de diciembre, el titular de Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Martí Batres, destacó que desde el inicio de la estrategia, se elaboró un protocolo de Trato Digno al derechohabiente, para su uso en todos los centros de servicios, además de talleres de humanización al personal y la instalación de Módulos de Atención.

Asimismo, detalló que, de mayo a noviembre:

- Se han sensibilizado a 20,154 profesionales de la salud y personal de apoyo
- Se han formado 342 facilitadores y 1,026 auxiliares de capacitación
- Se instalaron 480 módulos de Trato Digno en clínicas y hospitales
- Se entregaron 1,323 chalecos a promotores de la estrategia y se distribuirán 4 mil más
- La estrategia de Atención a filas y tiempos de espera opera en 491 unidades de primer nivel

- A través de ISSSTETEL desde mayo se atendieron 344,563 llamadas de las cuales 4,065 derivaron en gestiones puntuales

Por su parte, el titular del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Zoé Robledo, explicó que desde 2020 aumentó el número de personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TOAD) pasó de 1,652 a 2,350 personas, lo que representó un aumento de 42%, demás también aumentó el número de módulos de atención de 944 a 1,083, 15% más,

Asimismo, detalló que la estrategia de Trato Digno en el IMSS contempla 11 acciones para mejor la atención a las y los derechohabientes:

1. Nueva identidad: uniforme, chaleco, corbata y distintivos
2. Identidad visual Trato Digno en los 1,083 módulos
3. Tablero virtual de monitoreo en tiempo real para resoluciones de casos complejos unidad por unidad
4. Muro de Trato Digno para reconocimiento al personal ejemplar y el decálogo de buen trato
5. 546 nuevos módulos para estar en el 100% de las UMF y Hospitales
6. Contratación de personal para turnos nocturnos y urgencias
7. Nuevo Comité Central de Trato Digno y Comités en Delegaciones
8. 100% de los Agentes de Trato Digno certificados en el protocolo Buen Trato
9. Encuesta de percepción al derechohabiente cada 2 meses
10. Reconocimiento al personal ejemplar en materia de Trato Digno (cada 16 de noviembre)
11. Brigadas locales con directivos para analizar y atender las causas de mal trato

“Este relanzamiento forma parte de este nuevo enfoque de atención que garantice derechos, generé empatía y procure la dignidad de quienes se atienden en el seguro social”, explicó Zoé Robledo.

Finalmente, el titular del IMSS-Bienestar, Alejandro Svarch, indicó que como parte de la estrategia se capacitará a todo el personal en cada unidad hospitalaria, a través de un curso presencial y la formación de monitoreo en cada unidad hospitalaria.

Se crearán 578 módulos de Trato Digno y de dará seguimiento al Trato Digno a través de 36 indicadores agrupados en 4 elementos estructurales para evaluar la infraestructura, medir el respeto a los derechos del paciente, monitorear servicios generales, así como valorar ambiente y comodidades hospitalarias.

Publicado en Punto de Referencia. Dirección original: https://puntodereferencia.mx/nacional/destaca-claudia-sheinbaum-estrategia-trato-digno-para-fortalecer-la-atencion-humana-en-imss-issste-e-imss-bienestar
Descargado el 21 de noviembre de 2026.