

## **RECIBEN CURSO DE ACTUALIZACIÓN PERSONAL TÉCNICO EN ORIENTACIÓN AL DERECHOHABIENTE DEL IMSS**

Orizaba, Ver. A 8 de diciembre de 2015.- Como parte de la capacitación continua en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en la Delegación Veracruz Sur se llevó a cabo con éxito el Curso de Técnicas y Técnicos en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), con el objetivo de capacitarlos y actualizarlos de manera práctica teórica en cuanto los procesos administrativos en nuestras clínicas y hospitales y así brindar una mejor servicio a los usuarios. La licenciada Selene Caballero Gómez titular de la coordinación de atención y orientación al derechohabiente añadió que las y los TAOD fungen como el primer contacto con la población adscrita al IMSS en las diferentes unidades médicas de régimen ordinario del IMSS. Ya sea para gestar o realizar algún trámite solicitado por nuestros usuarios. Como parte de los trabajos que se llevaron a cabo durante dos días, el delegado regional doctor Jon Rementería Sempé, reiteró el compromiso de este importante personal en pro de los usuarios de los servicio y exhortó al equipo de colaboradores a aplicar lo aprendido en las áreas asignadas y especialmente no olvidar ofrecer un trato amable y respetuoso a quienes soliciten de su apoyo. Asimismo, Caballero Gómez hizo hincapié en que la calidad y calidez es la mística que se promueve diariamente en el IMSS, por ello a través de estas actividades de capacitación al personal, se refuerza el compromiso del buen trato, competitividad y resolución de las necesidades de quienes depositan su confianza en el Instituto, brindándoles la información necesaria y oportuna según sea el caso a tratar. La entrevistada compartió que dentro de las funciones de los orientadores se encuentran la



# EL INFORMANTE

de Veracruz

atención a quejas, grupos organizados y atención ciudadana. Además de realizar la evaluación en relación a la satisfacción del servicio otorgado en las unidades de atención médica dígase clínicas y hospitales. En aras de detectar áreas de mejora en los procesos y ofrecer alternativas de solución. Para finalizar, la titular de la coordinación en atención y orientación al derechohabiente detalló algunos de los temas abordados en esta capacitación como: prestaciones económicas, afiliación, orientación proactiva, derechos humanos y estrategia nacional para el fortalecimiento del buen trato.