

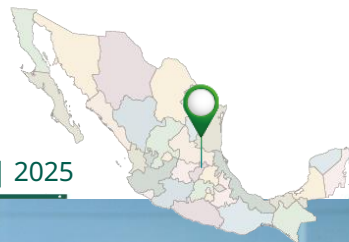
FAMILIA

Historias de **IMSS**piración

QUERÉTARO

IMSS
—SUPLEMENTOS—

Número 23 | Mayo | 2025



**RESPONSABILIDAD Y EMPATÍA
ACOMPAÑAN AL BUEN TRATO**



**14 NUEVAS AMBULANCIAS PARA EL
IMSS QUERÉTARO**

SUPLEMENTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

3. DESDE CASA

Recibe IMSS Querétaro 14 nuevas ambulancias.

Reconocen labor del personal TAOD en Querétaro.

9. HISTORIAS DE ÉXITO

Responsabilidad y empatía acompañan al buen trato: Zoyla Osornio.

Destacan labor y compromiso del personal en la UMF 7.

ASÍ SOMOS**6.**

Entregan 44 distintivos ELSSA a empresas queretanas.

En el IMSS mejoramos la eficiencia energética.

COMUNIDADES**12.**

Fotogalería:
Actividades en el IMSS Querétaro.

Las notas y reportajes contenidos en esta publicación son de carácter informativo y están dirigidos al personal del Instituto Mexicano del Seguro Social, sin perseguir un fin político o partidista.

Colaboración especial:

RECIBE IMSS QUERÉTARO 14 NUEVAS AMBULANCIAS



Con el objetivo de brindar un mejor servicio a la población derechohabiente, el IMSS Querétaro recibió 14 nuevas ambulancias para renovar el parque vehicular de las Unidades de Medicina Familiar y hospitales.

La titular del IMSS Querétaro, Martha Eloísa Sánchez Vázquez, destacó que las unidades permitirán mejorar el servicio de traslado de pacientes.

“Con estas ambulancias daremos una respuesta oportuna para el traslado programado de nuestros pacientes. El IMSS trabaja en mejorar no sólo los espacios en unidades médicas, sino también en el equipamiento para que nuestros operadores ofrezcan un servicio de calidad”, añadió.

Por su parte, el director del Hospital General Regional No. 2, Dr. Aldo Enríquez Osorio, destacó que la renovación de ambulancias es muestra de que las peticiones que los derechohabientes hacen a los directivos son escuchadas por las autoridades.

“Gracias por brindarnos la oportunidad de seguir dignificando los servicios de salud, hacer más seguros y cómodos los traslados en ambulancia, en atención de los derechohabientes”, resaltó.

Los vehículos beneficiarán a los usuarios de las Unidades de Medicina Familiar 4, 5, 8, y 9 además de los dos hospitales regionales y el Hospital General de Zona.

RECONOCEN LABOR DE PERSONAL TAOD DE QUERÉTARO

El personal Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD) es un pilar fundamental para brindar un servicio de calidad y calidez a la derechohabencia.

En este sentido, para impulsar su formación y profesionalización, se llevó a cabo la capacitación en materia de buen trato.



Asimismo, reconoció el trabajo del personal técnico, ya que gracias a su esfuerzo el OOAD se ubica en segundo lugar nacional de la estrategia “Menos quejas, más gestiones”, lo que se traduce en confianza hacia el IMSS.



La titular del IMSS Querétaro, Mtra. Martha Eloísa Sánchez Vázquez, destacó la importancia de esta capacitación, ya que el personal TAOD se vuelve “los oídos y los ojos de los derechohabientes”, y es a través de esta sensibilidad que se busca mejorar la prestación de servicios.



En esta ocasión se contó con la participación de la titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, Mtra. Gabriela Paredes, quien encabezó la imposición de mascaradas y corbatas, acto que refrenda el compromiso de los trabajadores con la población.



La Mtra. Gabriela Paredes aplaudió el trabajo realizado en el OOAD, lo que posiciona al IMSS Querétaro como segundo lugar con menos quejas.

Explicó que de enero a diciembre de 2024 únicamente se recibieron 11 quejas de servicio, lo que representó una disminución del 98.2% respecto a las 614 recibidas en 2018. Por otro lado, se realizaron 57 mil gestiones en el mismo periodo, cifra que representa un incremento del 314% comparado con las gestiones realizadas en 2018.

Durante el protocolo también se entregaron reconocimientos a personal por el número de gestiones realizadas, así como por brindar una atención de calidad a las y los derechohabientes.

Como parte del curso se abordaron temas como: marco jurídico sobre clima organizacional, formación de habilidades, salud mental y técnicas de regulación emocional.

ENTREGAN 44 DISTINTIVOS ELSSA A EMPRESAS QUERETANAS

En el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el IMSS Querétaro reconoció el compromiso de las empresas locales por brindar a sus trabajadores mejores condiciones y sumarse a la estrategia Entornos Laborales Seguros y Saludables (ELSSA).



En esta ocasión fueron entregados 44 distintivos ELSSA, además de 3 reconocimientos a centros laborales que no tuvieron riesgos de accidentes durante 2024.

A través de este distintivo, se garantiza que las empresas promueven el bienestar de sus trabajadores.



El titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, Aarón Alejandro Ramírez López, destacó el impacto que tiene ELSSA en los centros laborales gracias al trabajo interinstitucional entre las empresas y el Seguro Social.

Precisó que se han sumado 429 empresas a la estrategia, para beneficio de 143 mil empleados.

“ELSSA es un esfuerzo colaborativo entre el Instituto, las empresas y las personas trabajadoras. Si alguno de estos no estuviera no tendríamos entornos laborales, seguros y saludables”, añadió.



La Dra. Julieta Ángeles Velázquez, coordinadora de Salud en el Trabajo, comentó que a través de ELSSA se busca mejorar la salud y bienestar de los trabajadores, prevenir enfermedades crónico degenerativas y de trabajo.

En Querétaro, han sido otorgados 338 distintivos ELSSA, y brindado más de 2,600 asesorías a empresas.

EN EL IMSS MEJORAMOS LA EFICIENCIA ENERGÉTICA



El Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) es el conjunto de procesos y métodos que permiten mejorar la eficiencia energética en las instalaciones.

Objetivos:

- Mejorar la eficiencia energética.
- Reducir el consumo de energía.
- Disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Disminuir el costo energético.

Implementación:

Es en apego a los artículos 1, 2, 5 y 18 fracción XVII de la Ley de Transición Energética, que como normativa federal promueve un modelo energético más sostenible, eficiente y descarbonizado, que permita el logro de los objetivos.

¿Quiénes la llevan a cabo?

La alta dirección de una instalación, mediante el establecimiento de objetivos, metas y planes de acción, apegados a la regulación existente por cada energético, a través de procesos aparejados a una cultura de ahorro, con la implementación de una política energética que marque la línea de ahorro energético a seguir. Además, se debe monitorizar, analizar y gestionar la energía que se consume para una mejor toma de decisiones.



¿Cómo puede apoyar el personal institucional para que el SGE sea un éxito?

- Apegarse a la política energética, a los protocolos y procesos establecidos para la disminución del consumo energético.
- Reducir las horas de uso de los equipos, apagando sus computadoras cuando no se utilizan.
- Disminuir el uso de automóviles.

Para 2025, se pretende que los 27 inmuebles que actualmente implementan el SGE dentro del Instituto consigan el nivel de madurez 2, que significa:

- Operar todo el sistema desde la identificación de energéticos.
- Definir una política energética.
- Implementar medidas y procesos de ahorro energético.
- Contar con la planeación de recursos presupuestales, para la mejora continua de las acciones a realizar.

RESPONSABILIDAD Y EMPATÍA ACOMPAAÑAN AL BUEN TRATO: ZOYLA OSORNIO



Con 15 años de servicio, Zoyla Osornio Jiménez, enfermera de la Unidad Médica de Atención Ambulatoria (UMAA), es ejemplo de responsabilidad y demuestra con empatía el buen trato a las y los derechohabientes.

“La atención a los pacientes implica el buen trato en general. Ser muy responsable con lo que haces, ser empático, ponerte en el lugar de la persona, aunque esté enferma o no esté enferma”, explicó.

Su loable favor la llevó a ser una de las nueve enfermeras galardonadas en la ceremonia de Reconocimiento a la Calidad de la Atención del Personal de Enfermería, encabezada por el Mtro. Zoé Robledo Aburto.

Se trató de una experiencia que la tomó por sorpresa, pero muy gratificante, ya que se trata de una distinción hecha por un paciente en respuesta al buen trato recibido en el Seguro Social.

“La verdad es que hacen las cosas muy emotivas, ves a todas tus compañeras todas muy uniformadas y bonitas. Te queda una gran satisfacción porque te reconocen y porque te hacen saber que fue un paciente”, dijo.

En su día a día atiende servicios oncológicos así como a los pacientes que necesitan atención ambulatoria.

Subrayó que las experiencias más significativas son justo con los pacientes que reciben quimioterapias, pues se crean lazos más allá de la atención médico-paciente, además del acompañamiento que llevan durante sus tratamientos.

“Creas lazos aún fuera de, porque terminan su tratamiento o los dejas de ver por cualquier situación, pero por teléfono o con las compañeras te dejan sus saludos”, añadió.

El buen trato, afirmó, tiene un impacto en la percepción que las personas tienen de los servicios del IMSS. Esto puede surgir desde acciones tan pequeñas como un saludo pero que la gente valora.

Después de ser reconocida por su calidad en la atención, Zoyla destaca que mantiene los mismos principios para atender a la población que se acerca al Seguro Social, además que le gusta su trabajo, aunque ser enfermera tiene sus retos.

“Considero que sigo con el mismo compromiso, sigo siendo la misma persona, viendo a las personas de la misma forma, con la misma empatía y la misma responsabilidad de mis actividades. Lo hago con gusto”, finalizó.

La Familia IMSS Querétaro envía una felicitación a Zoyla Osornio Jiménez por ser una persona sensible y que atiende con calidad y calidez a los derechohabientes, así como a todo el equipo de la Unidad Médica de Atención Ambulatoria por su compromiso y dedicación.

**ESCANEA PARA VER
EL VIDEO**



DESTACAN LABOR Y COMPROMISO DEL PERSONAL EN LA UMF No. 7

Brindar un servicio de calidad y calidez es el compromiso del IMSS Querétaro. En esta ocasión, a través de Redes Sociales fue reconocida la labor que realiza el personal de la Unidad de Medicina Familiar No. 7, en el municipio de San Juan del Río.

Luis "N" extendió su reconocimiento a las asistentes médicas, además del área de Urgencias y personal de enfermería.

La felicitación también fue para la Dra. María Concepción Cruz y la Jefa de Departamento Clínico, la Dra. Lizeth Rodríguez Juárez.

Desde el IMSS Querétaro compartimos esta felicitación y extendemos el reconocimiento a las y los trabajadores de la UMF No. 7, ya que su actuar es ejemplo de las afirmaciones del Buen Trato.

Ser IMSS es demostrar empatía, entender y atender las necesidades de los derechohabientes.

¡Muchas felicidades por ser un gran ejemplo para esta Familia IMSS!



Luis
14 de abril a las 11:41a. m. ·

...

Quiero dar las gracias al personal médico de la clínica 7 del departamento de urgencias, aquí en San Juan del Río, por la atención que recibí tanto de la asistente, que la primera en recibirme y darme el acceso inmediato, ante el dolor que presentaba en el pecho.

Lo cual fui valorado por la Dra. Maria Concepción Cruz

Junto con otra Dra. El enfermero, la enfermera incluso el personal de limpieza, por la atención que recibí del estudio de cardio

Incluyendo al personal jefa del departamento clínico Dra Lizeth Rodriguez Juárez por su orientación

En verdad muchas gracias por toda la atención

FOTOGALERÍA

ACTIVIDADES EN EL IMSS QUERÉTARO



Reconocimiento a personal en UMF 5.



Celebración Día de la Danza.



Unidad Deportiva celebra a niñas y niños.



Día de las Niñas y los Niños en los hospitales del IMSS Querétaro.



Participación en el Primer Simulacro Nacional

AFIRMACIONES DEL BUEN TRATO



Las afirmaciones del Buen Trato

tienen como objetivo difundir y homologar las conductas y acciones que definen el buen trato al interior del IMSS, con el propósito de que el personal las conozca y ponga en práctica



1. Soy cordial

Saludo con amabilidad, me presento, veo a los ojos y hablo de “usted”



2. Demuestro empatía

Conozco, entiendo y atiendo las necesidades de quien requiere mis servicios



3. Represento al IMSS

Reconozco que la forma en que hago mi trabajo fortalece el prestigio del IMSS y mi reputación como persona servidora pública



4. Agradezco la oportunidad de servir

Manifiesto mi disposición de dar un buen servicio, refrendo mi compromiso con la derechohabencia, mis compañeras y compañeros



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social