REVISTA CONAMED

**Invitación**
Vol. 28 Supl. 1, 2023 • pp s9-s21
Folio: 280/2023
doi: 10.35366/113807

# Decálogos de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud

*Decalogues of rights and obligations of patients and health care professionals*

**AUTORES**

**Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño**
*Director General de Arbitraje*

**Mtra. Cintia Judith Rojano Fernández**
*Directora de Control de Gestión y Seguimiento*

**Dra. Leticia De Anda Aguilar**
*Directora de Sala Arbitral*

**CO-AUTORES**

**Dra. Martha Arellano González**
*Directora de Sala Pericial*

**Dr. Ricardo Landa Reyes**
*Director de Sala Arbitral*

**Lic. María Eugenia Romero Vilchis**
*Directora de Coordinación Pericial*

**Lic. Jesús Olivares Villa**
*Director de Arbitraje Jurídico*

**Mtro. Antonio Ruiz Alegría**
*Director Jurídico Pericial*

**Lic. Mayra Elizabeth Molina Damasio**
*Directora de Arbitraje*

**Dr. David Olvera López**
*Director de Calidad*

**Mtra. Sandra Martínez López**
*Subdirectora de Enseñanza*

**Dr. José Antonio Moreno Sánchez**
*Asesor Médico*

**DIRECTIVOS**

**Lic. Juan Antonio Orozco Montoya**
*Subcomisionado Jurídico y encargado del despacho de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico*

**Mtro. Iván González del Valle**
*Director General de Orientación y Gestión*

**Dra. Liliana Hernández Mendoza**
*Directora General de Conciliación*

**Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño**
*Director General de Arbitraje*

**COLABORACIONES FEDERALES**

**Mtro. Ricardo Martínez Molina**
*Subdirector de Calidad*

**Lic. I. Kristel Rosas Díaz**
*Subdirectora de Estadística*

**Lic. Christian Colmenares Yáñez**
*Jefe de Departamento en Proyectos de Difusión Electrónica*

**Lic. C. Gabriel Arreguín Lira**
*Jefe de Departamento de Vinculación*

**Mtra. Brenda Magos Acuña**
*Soporte Administrativo*

**COLABORACIONES ESTATALES**

Comisión Estatal de Arbitraje Médico del estado de Aguascalientes
Comisión de Arbitraje Médico del estado de Baja California
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el estado de Baja California Sur
Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del estado de Campeche
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del estado de Chiapas
Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico para el estado de Chihuahua
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato
Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Michoacán
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el estado de Nayarit
Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca
Comisión de Arbitraje Médico del estado de Sinaloa
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco
Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala

## DECÁLOGOS DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PACIENTES Y PROFESIONALES DE LA SALUD

### Presentación y exposición de motivos

Esta carta, tomada como un hecho sin precedentes que se vuelve un prontuario de los derechos y obligaciones generales en la práctica médica, fue acuñada bajo principios y normas que en su año de creación, 2001, eran vigentes; a poco más de 22 años de su publicación, surge la necesidad de actualizar tanto la estructura del instrumento como su contenido, y es que no sólo la reforma en materia de derechos humanos del año 2011 impactó en el derecho a la salud, sino la propia política de gratuidad de servicios, medicamentos e insumos, impulsando la necesidad de actualizar los instrumentos de consulta complementarios en materia de salud.

Sobre el punto anterior es oportuno señalar que aun cuando la Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes no es vinculante a las normas legalmente establecidas del derecho a la salud, sí se convierte en un instrumento general de referencia para pacientes y profesionales de la salud, y en ello se justifica la necesidad de su actualización.

El artículo 51 de la Ley General de Salud, señala que *«Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas, de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares»*,[1] es aquí donde cobra gran importancia el papel que juega el Estado al garantizar este derecho.

La salud es un Derecho Humano fundamental establecido desde 1948 en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, mismo que los gobiernos deben garantizar, proteger y defender. Este derecho ha sido reconocido por múltiples tratados internacionales y regionales, así como por las constituciones de diversas naciones. En México, fue incorporado parcialmente en 1983 en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en ella se instituye el Derecho Humano a la Protección de la Salud y prevé la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.

Para atender este mandato, la Secretaría de Salud como organismo rector de la política pública en el país y principal autoridad sanitaria reconocida por la ley, tiene como uno de sus objetivos el *«Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del Sistema Nacional de Salud para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural, trato no discriminatorio, digno y humano»*, que forma parte del Programa Sectorial de Salud 2020-2024.

Con el objeto de atender e introducir en nuestro país esta corriente internacional de protección a las y los pacientes, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), en diciembre de 2001, publica la Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes, trabajo realizado en conjunto con diversas instituciones de salud, que analizaron antecedentes internacionales y la bibliografía mundial publicada en esta materia.

En este sentido, para dar cumplimiento a uno de los principales objetivos de la presente administración, de garantizar el irrestricto cumplimiento a los derechos humanos plasmados en nuestra Constitución Política, buscando compensar las carencias existentes; a iniciativa de esta Comisión Nacional, se realizó la compilación de estos derechos con aportaciones de las comisiones estatales de arbitraje médico, para adecuarlos al contexto y necesidades actuales, compartiendo con el Estado la responsabilidad de su logro.

La Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes del año 2001, se presentó como un decálogo de fácil consulta, por lo que la presente propuesta se muestra bajo la misma estrategia, reconociendo que las y los pacientes cuenten sólo con derechos y no con obligaciones, trunca el vínculo con las y los prestadores de servicios de salud. Por tanto, con el objeto de equilibrar esta relación, la CONAMED construyó y condensó los derechos y obligaciones de pacientes y personal de salud por decálogos, los cuales tienen como objeto mostrar los principios básicos sobre los cuales se sustenta la práctica médica, la libertad y prerrogativas en el ejercicio profesional de quienes brindan servicios de atención médica.

Esta nueva versión cuenta con documentos de consulta en los que se plasman los derechos,

pero también las obligaciones, tanto de las y los pacientes como de las y los profesionales de la salud; estos derechos y obligaciones tienen una conexión entre sí, encontrando el equilibrio directo al vincular cada derecho con una obligación de la contraparte. Los decálogos incluyen, además, en cada uno de sus apartados, el fundamento legal contemplado en los diferentes ordenamientos jurídicos que estructuran el derecho a la salud, tomando como base el principio pro-persona.

La principal razón por la cual se plantea una nueva propuesta, es debido a que nuestra legislación ha tenido reformas y adiciones; tan solo la Ley General de Salud del 2011 al 2023 presenta 79 reformas, de la mano de las reformas constitucionales que impactan de manera directa en algunos aspectos y criterios que se emplearon en la elaboración de la primera carta, sobre todo al ejercicio de tales derechos, y las obligaciones del binomio que las compone, específicamente entre las y los profesionales de la salud y los pacientes o sus familiares, dado que a todo derecho corresponde una obligación, lo que en muchas ocasiones no han sido del todo claras tanto para la población como para las y los profesionales de la salud, basándonos fundamentalmente en un principio de equidad y justicia en ambos sentidos.

El derecho a la salud, hoy es más amplio, más robusto, más garantista; es por ello que, a continuación, se presenta el resultado de este gran esfuerzo conjunto en espera de incidir directamente en la mejora de la calidad de la atención a través de una adecuada relación entre Pacientes y Profesionales de la Salud.

1. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgs.htm

## DECÁLOGO DE DERECHOS DE LAS Y LOS PACIENTES

### 1. Acceso a la atención médica integral

***Derecho***

Recibir atención médica integral conforme al padecimiento presentado en la unidad médica o ante el profesional de salud que se requiera.

En las unidades médicas del IMSS-Bienestar y a cargo de las Entidades Federativas, será de forma gratuita, cuando la persona carezca de seguridad social, incluyendo medicamentos y demás insumos asociados de conformidad con el Compendio Nacional, así como la atención de la salud mental y aplicación de las vacunas contenidas en el Programa de Vacunación Universal.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 2, fracción V, párrafo segundo, 7 fracción II, 18, 28, 27 fracción III, 35, 44, 157 Bis 1, 77 Bis 1 y 77 Bis 2, 77 Bis 3, 77 Bis 5, 77 Bis 6, 77 Bis 7 y 77 Bis 9.

### 2. Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud

***Derecho***

Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud, en apego a los preceptos legales, científicos y éticos que sustentan la práctica médica; con las garantías establecidas en el derecho a la protección de la salud, así como a los principios de disponibilidad, aceptabilidad, calidad, seguridad, accesibilidad y no discriminación.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 4.
2. Ley General de Salud, artículos 1, 2 fracción V y 51.
3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 12.
4. Observación general Nº 14 (2000) del COMITÉ DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES "El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud", numerales 1, 9 y 12.

### 3. Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos

***Derecho***

Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos, extensivo a su familiar, acompañante y/o cuidador, sin discriminación alguna y en cualquier circunstancia.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1 último párrafo.
2. Ley General de Salud, artículos 51, 77 Bis 37 fracción III y 166 Bis 3 fracción IV.

**4. Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica**

***Derecho***

Respetar la autonomía de la o el paciente, tutora o tutor, cuidadora o cuidador y/o representante legal, recibiendo información comprensible, completa, oportuna y veraz, que incluya los beneficios, riesgos, pronóstico y alternativas del tratamiento que va a recibir.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 1, 51 Bis 2, 74 Ter fracción III, 77 Bis 37 fracción V.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 76.

**5. Otorgar o no su consentimiento informado**

***Derecho***

Otorgar o no su consentimiento informado, previo a someterse a cualquier procedimiento o tratamiento médico, quirúrgico, de rehabilitación o paliativo; el cual deberá incluir diagnóstico, pronóstico, técnica o procedimiento curativo; el alcance del tratamiento, alternativas terapéuticas, los riesgos y beneficios.

***Normativa***

1. Ley General de Salud artículos 51 Bis 2 párrafos tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo, 77 Bis 37 fracciones V, VIII, IX y XIII.
2. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numeral 4.2. y 5.6.
3. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 76.

**6. Protección y tratamiento de sus datos personales**

***Derecho***

Garantizar el tratamiento y la protección de sus datos personales, así como la confidencialidad respecto de su estado de salud, diagnóstico y tratamiento; con excepción de los casos en que exista la obligación de informar a la autoridad competente.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 6 apartado A.
2. Ley General de Salud, artículos 73 Ter fracción II, 74 Ter fracción VIII, 77 Bis 37 fracción X.
3. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículos 3 fracción X, 6 y 47 fracción II.
4. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numeral 5.5.1, 5.4 y 5.7.

**7. Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento**

***Derecho***

Obtener una segunda opinión por otro profesional de la salud de su elección, sobre su diagnóstico, pronóstico, tratamiento, rehabilitación o cuidados paliativos, ante cualquier duda o incertidumbre.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 2 párrafo segundo, 77 Bis 37 fracción XI, y 166 Bis 15 fracción X.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 138 Bis 6.

**8. Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica**

***Derecho***

Recibir atención oportuna y eficaz en la unidad médica, pública o privada, más cercana a su ubicación

en caso de urgencia, cuando esté en riesgo su vida, un órgano o la función, hasta su estabilización, independientemente de su derechohabiencia.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 27 fracción III, 36 párrafo quinto, 51 Bis 2 párrafo séptimo, 55, 64 Bis 1 y 77 Bis 37 fracción XII.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 71, 72, 215 Bis 3, 215 Bis 4 y 215 Bis 6.

### 9. Contar con un expediente clínico único e integrado

***Derecho***

Contar con un expediente clínico único e integrado por la unidad médica de atención, en el que se describa la totalidad de datos e intervenciones relacionadas con la atención médica, conforme a las normas vigentes, así como tener acceso a él y obtener una copia íntegra previa solicitud formal.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1 y 4. Al tratarse de un derecho reconocido para el hombre (atento al principio PRO HOMINE en ejercicio del control de convencionalidad); el que tenga acceso a la información exacta de su estado de salud en relación con que se le deben proporcionar las facilidades necesarias para ello, es incuestionable que debe bastar la sola solicitud para que le sea expedida la copia de su expediente clínico.
2. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 2 párrafos primero y séptimo, 77 Bis 37 fracción VII.
3. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numerales 4.4, 4.10, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5 y 5.6.
4. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 30.

### 10. Recibir atención y solución de quejas e inconformidades

***Derecho***

Ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva sus quejas e inconformidades, por las y los prestadores de servicios de salud o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 3, 54, 77 Bis 37 fracción XV y 77 Bis 38 fracción VI.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 51.

## DECÁLOGO DE OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

### 1. Brindar trato digno a pacientes, familiares y/o cuidadores

***Obligación***

Brindar trato digno y respetuoso, sin discriminación alguna y de acuerdo con los principios científicos y éticos que orientan la práctica profesional, utilizando todos los recursos y conocimientos a su alcance en beneficio de las y los pacientes.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 2, inciso B, fracción III, 4 párrafos primero y cuarto, 18 párrafo segundo. Artículo 5º, párrafo segundo y las Leyes Reglamentarias del Artículo 5º Constitucional de cada entidad federativa.
2. Ley General de Salud, artículos 51, 72 segundo párrafo, 73 Bis fracción II, 74 Ter fracción I, 77 Bis 38 fracción VIII, 103 Bis 2, 103 Bis 5, 166 Bis 18.
3. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, artículos 2 y 3.
4. Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional. Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, artículo 33.
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 48.

6. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
7. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44, y los correlativos de las Leyes que expiden las entidades federativas para los trabajadores al servicio del Estado.

### 2. Brindar información integral a pacientes, familiares y/o cuidadores

***Obligación***

Proporcionar al paciente, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador, la información suficiente y oportuna sobre su estado de salud para la toma de decisiones libres e informadas, respetando su derecho a aceptar o rechazar los tratamientos y/o procedimientos propuestos.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 1, 51 Bis 2, 75 Bis, 77 Bis 37 fracción V.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
4. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numerales 4.2, 5.4 y 5.6.
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica artículos 29, 30 y 80.
6. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, artículos 20 y 21.

### 3. Abstenerse de garantizar resultados y facilitar una segunda opinión en caso de duda o incertidumbre

***Obligación***

Abstenerse de garantizar resultados y de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral, brindando siempre la posibilidad de una segunda opinión y cumplir con los principios del Código de Ética de las y los Profesionales de la Salud.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 33 y 51 Bis 1.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
4. Código de Conducta de la Secretaría de Salud, fracción III, inciso A.

### 4. Integrar, cuidar y resguardar el expediente clínico

***Obligación***

Integrar y resguardar el expediente clínico de las y los pacientes por un periodo mínimo de 5 años posteriores a la última atención otorgada, salvo que se trate de procesos administrativos o legales, así como proporcionar una copia íntegra a la o el paciente, su familiar o su representante legal, siempre que lo solicite.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 2 y 77 Bis 37.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TITULO SEGUNDO; y artículo 44.
4. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, artículos 25 y 26 fracción VII.
5. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículos 23 y 24.
6. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numerales 5.4 y 5.6.
7. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 32 y 134.

### 5. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de las y los pacientes

***Obligación***

Garantizar el tratamiento de los datos personales, salvaguardando la confidencialidad respecto del estado de salud, padecimientos, diagnóstico y tratamiento de cualquier paciente a su cargo.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 6 base A, fracción II y V III.
2. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 3 fracción X.
3. Ley General de Salud, artículos 161 Bis base I, inciso a) y 314 Bis 1.
4. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
5. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
6. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numerales 4.4, 5.4, 5.5.1, y 5.7.

### 6. Utilizar correctamente los recursos sanitarios de los que disponga

***Obligación***

Utilizar de forma racional, honesta, honrada, eficiente, efectiva, justificada, equitativa y prudente, los recursos sanitarios que se le confían, para beneficiar en todo momento a la y el paciente.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 134 párrafo primero.
2. Ley General de Salud, artículo 103.
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7 fracción VI.
4. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
5. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.

### 7. Recabar el consentimiento informado

***Obligación***

Recabar el consentimiento informado o negativa de la o del paciente, familiar y/o cuidadora o cuidador, previo a realizar cualquier tratamiento o intervención, plasmando la voluntad en el documento correspondiente.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 2 párrafos tercero, cuarto, séptimo, 74 Ter fracciones II y III, 75 Bis, 100 fracción IV, 103, 166 Bis 3 fracción VI, 166 Bis 15 fracción II, 316 Bis fracción II, 321, 321 Bis, 322, 323, 324, 333 fracción V.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
4. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, numerales 4.2 y 10.1.
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 76 y 77.

### 8. Referir a la o el paciente oportunamente a un profesional o unidad médica de mayor capacidad resolutiva

***Obligación***

Consultar o referir a la o a el paciente a otra u otro profesional de la salud calificado, ante algún caso que supere su capacidad resolutiva y/o experiencia.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 51 Bis 2 párrafo segundo y 166 Bis 15 fracción X.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.

3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
4. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 74 y 138 Bis 6.

### 9. Actualización y certificación profesional permanente

***Obligación***

Realizar de forma periódica y permanente una actualización profesional. En caso de ser médica o médico general y/o especialista, contar con certificación vigente del Consejo de Profesionales que corresponda.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 81 párrafo cuarto, 89 y 166 Bis 13 fracción VI.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 1 53 A y 1 53 F.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TITULO SEGUNDO; y artículo 44.
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 23, 108 y 130.

### 10. Responder y resolver las inconformidades y quejas por la atención médica brindada

***Obligación***

Responder y resolver las quejas en su contra, recurriendo a los procesos conciliatorios o arbitrales disponibles, en su caso, restablecer la salud de la o del paciente y/o reparar el daño ocasionado.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 17.
2. Ley General de Salud, artículos 5 1 Bis 3 y 5 4.
3. Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, Relativo al ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, artículo 34.
4. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 134 y 135.
5. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 44.
6. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 5 1.

## DECÁLOGO DE DERECHOS DE LAS Y LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

### 1. Ejercer la profesión en forma licita, libre y responsable

***Derecho***

Ejercer la profesión en forma lícita, libre, autónoma y sin coacción, en igualdad de derechos y condiciones; y asociarse libremente para promover sus intereses profesionales.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 5 y 9.
2. Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México artículos 38, 40 y 50.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TITULO SEGUNDO; y artículo 43.

### 2. Participar en la mejora de la calidad de la atención

***Derecho***

Proponer acciones para mejorar la calidad, oportunidad y eficacia de los servicios en su unidad médica y participar en su ejecución.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 57 y 59.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
4. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 31 y 138 Bis 13.

### 3. Contar con infraestructura, equipamiento y material necesario

***Derecho***

Contar con unidades médicas dignas, personal de apoyo, recursos materiales e insumos básicos suficientes y adecuados para el desempeño de sus funciones.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123 A fracción XV.
2. Ley General de Salud, artículos 7 fracciones VII, VIII, 19 y 77 Bis 5, apartado B fracción VI.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
5. NOM-005-SSA3-2018, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, numeral 1 y apéndices.
6. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 19 fracción II, 26, 87, 95, 126, 138 Bis 12 párrafos segundo y tercero, 138 Bis 17 y 222 fracción V.

### 4. Recibir información necesaria, completa y veraz por parte de los pacientes, familiares y/o cuidadores

***Derecho***

Recibir de las y los pacientes, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador todos los datos necesarios sobre los antecedentes y problemas de salud, para integrar su diagnóstico y fundamentar su tratamiento.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículo 77 Bis 38 fracción IV.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
4. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, inciso 6 numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3.
5. NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud, numerales 3.27, 3.28, 3.29.

### 5. Recibir trato digno y respetuoso

***Derecho***

Recibir trato digno y respetuoso de la o del paciente, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículo 77 Bis 38 fracción VIII.
2. Ley Federal del Trabajo, artículo 132 fracción VI.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.

### 6. Acceso a actividades para el desarrollo y crecimiento profesional

***Derecho***

Tener acceso a actividades de actualización, capacitación, investigación y docencia, en igualdad de oportunidades en su campo profesional, con el objeto de mejorar sus competencias y áreas de experiencia, siempre y cuando no afecte la prestación de los servicios.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos, 6 fracción VI, 7 fracción XI, 89 párrafo segundo y 90 fracción I.
2. Ley Federal del Trabajo, artículo 153 A.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
5. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 6, 17 fracción VI y 130.

## 7. Recibir asesoría jurídica y acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias

***Derecho***

Recibir asesoría jurídica y acompañamiento gratuito de la institución de salud donde preste sus servicios, ante un conflicto o una inconformidad presentada en su contra y, durante la tramitación del mismo hasta su conclusión, así como acceder a los mecanismos alternativos disponibles para la solución de controversias.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 17 párrafo quinto y 20 apartado B fracciones I y VIII.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
4. Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, artículo 41.

## 8. Contar con protección para salvaguardar su prestigio, honorabilidad, derechos humanos; y en su caso ejercer su derecho de réplica

***Derecho***

Contar y conocer las medidas existentes de protección para evitar que se criminalicen de manera infundada los actos médicos realizados, salvaguardando su prestigio, imagen e intereses profesionales.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 14, 17 párrafo quinto, 20 apartado B fracción I.
2. Ley Reglamentaria de artículo 5º. Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, artículo 34.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.

## 9. Inconformarse ante la autoridad por actos de discriminación o maltrato

***Derecho***

Inconformarse ante la autoridad competente por actos de discriminación o maltrato, durante la prestación de sus servicios, sin que existan represalias respetando el derecho a la libre expresión.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1.
2. Ley Federal del Trabajo, artículo 132 fracción VI.
3. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.

4. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
5. Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 1.

### 10. Recibir remuneración por su trabajo

***Derecho***

Recibir de forma oportuna y completa la remuneración que corresponda por los servicios prestados.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 5, 123 apartados A fracciones VI, X, y B fracciones IV y V, 127.
2. Ley Federal del Trabajo, artículos 82, 83 y 85.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B) del Artículo 123 Constitucional, artículos 32, 33 y 34.
4. Ley Reglamentaria de Artículo 5º. Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, artículos 24 y 31.
5. Ley Federal del Trabajo, artículos 2º párrafo segundo, 3º, 5º, 47, 132 y 133.
6. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, TÍTULO SEGUNDO; y artículo 43.
7. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 7 inciso a).

## DECÁLOGO DE OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PACIENTES

### 1. Acudir a revisión médica de manera periódica

***Obligación***

Acudir a revisión médica de manera periódica y conforme a su estado de salud, para la detección o manejo temprano de sus padecimientos.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos, 77 Bis 38 fracciones I y V.

### 2. Ser corresponsable del cuidado de mi salud

***Obligación***

Participar con su médico tratante en el autocuidado de su salud, incluyendo la mental y prevención de adicciones, así como realizar actividad física y procurar una alimentación balanceada.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículo 27 fracción III párrafo segundo, 33 fracción I, II y III, 77 Bis 38 fracciones I, IV y VII y 192.
2. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, inciso 6 numeral 6.1.1.

### 3. Tratar con respeto y dignidad al personal de salud

***Obligación***

Tratar con respeto y dignidad a los profesionales de la salud que le brinden atención, incluyendo al personal de apoyo, técnico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, igual obligación corresponde al familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador.

***Normativa***

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1.
2. Ley General de Salud, artículo 77 Bis 38 fracción VIII.

### 4. Cumplir con los trámites y procedimientos normativos de la atención médica

***Obligación***

Cumplir con los trámites institucionales y los procedimientos normativos previamente informados durante su estancia y atención en las Unidades Médicas o por los profesionales de la salud.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 40, 77 Bis 38 fracción II, IV, V y XI.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 49 y 51.

### 5. Proporcionar de forma completa y veraz la información necesaria para la atención de mi salud

***Obligación***

Informar al profesional de la salud en el momento de su atención médica, de forma completa y veraz sobre su problema de salud, antecedentes, origen y evolución de su padecimiento.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículo 77 Bis 38 fracción IV.
2. NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, inciso 6 numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3.

### 6. Cumplir las indicaciones del personal de salud

***Obligación***

Apegarse al tratamiento indicado por el profesional de la salud, para mejorar de forma integral su salud y estado emocional; en la medida de lo posible, mejorar los hábitos y adoptar estilos de vida saludables, que deberán incluir cuando menos: alimentación saludable, actividad física y prevención de las adicciones.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 77 Bis 38 fracción V y 112 fracciones I, II y III.

### 7. Comunicar de manera inmediata cualquier complicación o efecto inesperado de mi salud

***Obligación***

Comunicar de manera inmediata al personal de salud, cualquier efecto secundario o indeseable, como consecuencia de los tratamientos o medicamentos prescritos.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículo 77 Bis 38 fracción IV.
2. NOM-220-SSA1-2016, Instalación y operación de la farmacovigilancia, numerales 4.17, 4.19, 4.21, 4.22, 4.29, 4.55, 4.56, 8.1.7 y 8.1.10.2.

### 8. Evitar la automedicación y el uso irracional de antibióticos

***Obligación***

Evitar la automedicación y el uso indiscriminado de analgésicos, antibióticos o cualquier otra sustancia que represente un riesgo para su salud, el uso de tratamiento alternativo es responsabilidad del paciente.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 77 Bis 38 fracción V y 112 fracción III.
2. NOM-220-SSA1-2016, Instalación y operación de la farmacovigilancia, numerales 8 y 8.1.2.1.5.

### 9. Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados

***Obligación***

Acudir con profesionales de la salud titulados; en caso de tratarse de especialistas verificar que estén certificados por el Consejo de la Especialidad correspondiente.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 28 Bis, 81, 82, 83, 200 Bis, 251, 252 y 272 Bis.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículos 64 y 95 Bis 4.

### 10. Cuidar las instalaciones y respetar los reglamentos de la unidad médica

***Obligación***

Cuidar las instalaciones, mobiliario y equipos médicos que pongan a su disposición y respetar los reglamentos de las unidades médicas donde le brinden atención, esto incluye, no dañar o extraer de las instalaciones mobiliario, insumos y equipos médicos.

***Normativa***

1. Ley General de Salud, artículos 52 y 77 Bis 38 fracciones IX y X.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 49.

Decálogo de los Derechos y Obligaciones de las y los Pacientes y Profesionales de la Salud, elaborado por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en noviembre de 2023. Aprobados en la XL Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico el 09 de noviembre de 2023, en Tlaxcala, Tlaxcala.