



Gobierno de  
**México**



# **Protocolo para la atención a las personas usuarias que presentan inconformidades**

---

**Mtra. Rocío Daniela Ramírez Montalvo**



# Marco Jurídico

La atención médica que reciben los usuarios se encuentra regulada en:

- a) Art. 4 Constitucional
  - b) Ley General de Salud
  - c) Art. 25 de la Declaración Universal de los Derecho Humanos
  - d) Art. 11 de la Declaración Americana de los Derecho y Deberes del Hombre
-

# El derecho a la salud



(Consejo Económico y Social, 2000).



Los actos, omisiones y errores voluntarios e involuntarios incluso, dentro de ciertos límites, cometidos en el ejercicio de su profesión, obligan al prestador del servicio de atención médica a responder por los actos perjudiciales resultantes de su actividad profesional.



## **Decálogo de los derechos de los pacientes**

Recibir atención médica adecuada

Recibir trato digno y respetuoso

Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz

Decidir libremente sobre su atención

Otorgar o no su consentimiento válidamente informado

## Decálogo de los derechos de los pacientes

Ser tratado con confidencialidad

Contar con facilidades para obtener una segunda opinión

Recibir atención médica en caso de urgencias

Contar con un expediente clínico

Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida



Disminuir las asimetrías de la relación médico-paciente, a modo que las personas usuarias, familiares o interesadas, tengan la oportunidad de asumir decisiones sobre el cuidado de su salud, para que en su caso, formulen reclamos y sugerencias que deberán ser atendidas.



# Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, 2023

El trabajo de las y los servidores públicos también requiere aplicación de medidas de nivelación y de inclusión, por lo que deben asumir una conducta que facilite el ejercicio de sus derechos humanos.



# **Contexto médico y legal en la atención de usuarios**

## Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Su objeto es contribuir **a resolver los conflictos** suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios y por su contribución a **salvaguardar la salud** de la población.



# Dirección General de Orientación y Gestión



## Objetivo General

- Contribuir en el ejercicio pleno del derecho a la salud proporcionando a la población usuaria orientación legal, gestión médica y contención psicológica, con enfoque diferenciado de acuerdo a sus características personales, mediante el establecimiento de criterios orientadores y acciones específicas que permitan la regulación emocional al manifestar sus inconformidades en la prestación de servicios de atención médica, en cualquier etapa del procedimiento arbitral de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Vincular a los procesos, procedimientos y sus políticas, que regulan la prestación de los servicios que brinda la Comisión, la contención psicológica.

Proporcionar un marco contextual de la CONAMED que incorpore la contención psicológica, el enfoque de género y considere la zona geográfica y los recursos personales, familiares, sociales e institucionales en armonía con los principios éticos que rigen el servicio público.

## Objetivos específicos

## Objetivos específicos

Sensibilizar a los servidores públicos sobre la atención a usuarios con crisis emocionales ante la pérdida de la salud, un ser querido o su patrimonio.

Formar servidores públicos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con las técnicas adecuadas de atención a usuarios según sus condiciones de vulnerabilidad.

Reforzar los conocimientos sobre la aplicación del lenguaje inclusivo.

**¿A quién va dirigido el presente protocolo?**



# Personas usuarias o promoventes



## **Posibles reacciones emocionales de la población usuaria**

---

Estados de crisis

---

Enojo

---

Síntomas de ansiedad

---

Síntomas de depresión

# Estados de crisis

## Moderadas

Físico: llanto que no interrumpe el discurso

Cognitivo: Pérdida de recuerdos sobre el evento

Conductual: Hipervigilancia

## Severa

Físico: llanto que pausa el discurso

Cognitivo  
Irritabilidad

Conductual: movimientos ansiosos

## Extrema

Físico: Sofocamientos

Cognitivo: Dificultad para concentrarse

Conductual: Paralización, impulsividad



# Enojo

## Moderadas

Físico:  
tensión facial

Cognitivo:  
Impaciencia

Conductual:  
Ademanes

## Severa

Físico: rubor  
facial

Cognitivo:  
incapacidad  
para la  
comprensión

Conductual:  
gritos

## Extrema

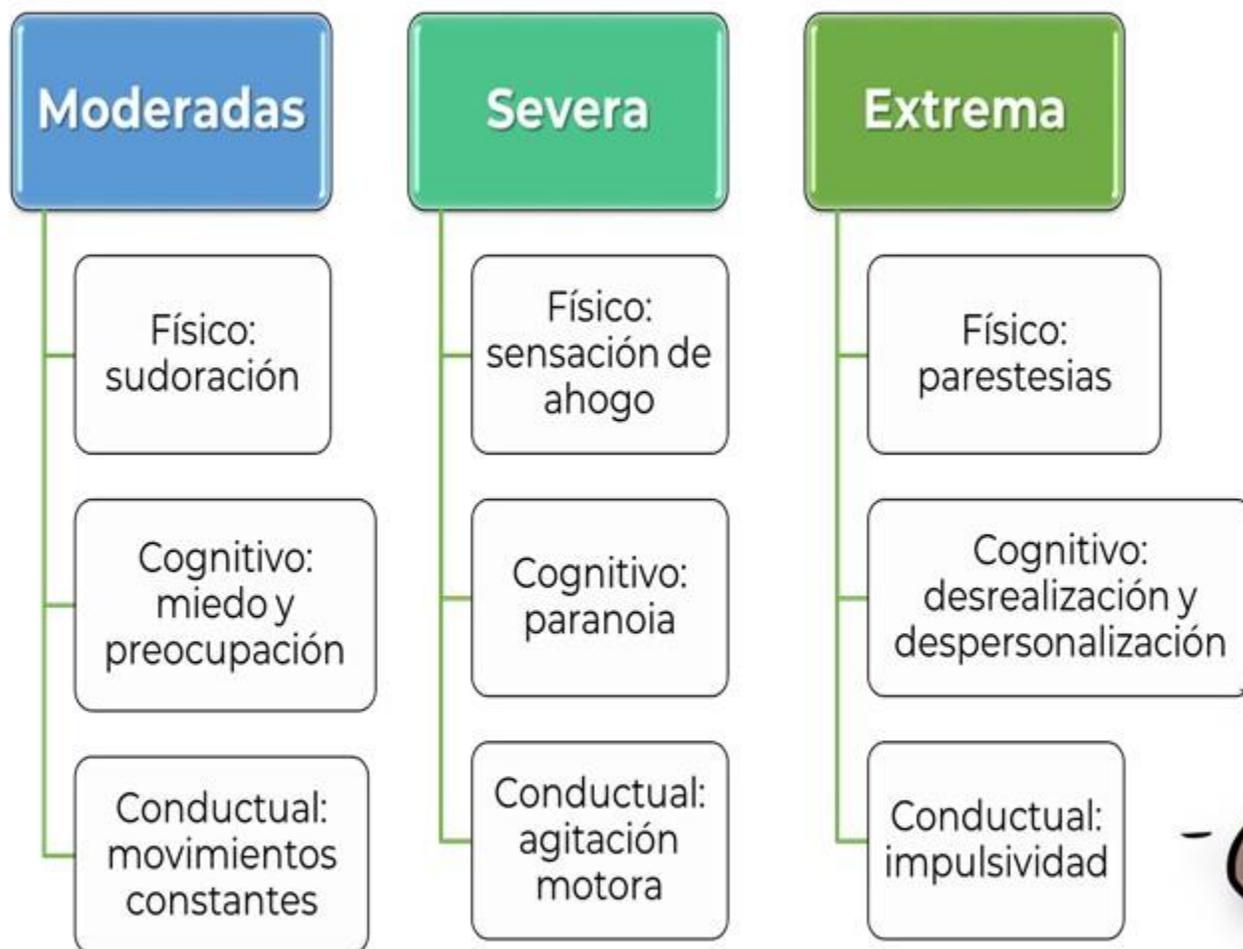
Físico: tensión  
muscular,  
respiración  
acelerada

Cognitivo:  
Juicio  
nublado

Conductual:  
empujones y  
golpes



# Síntomas de ansiedad





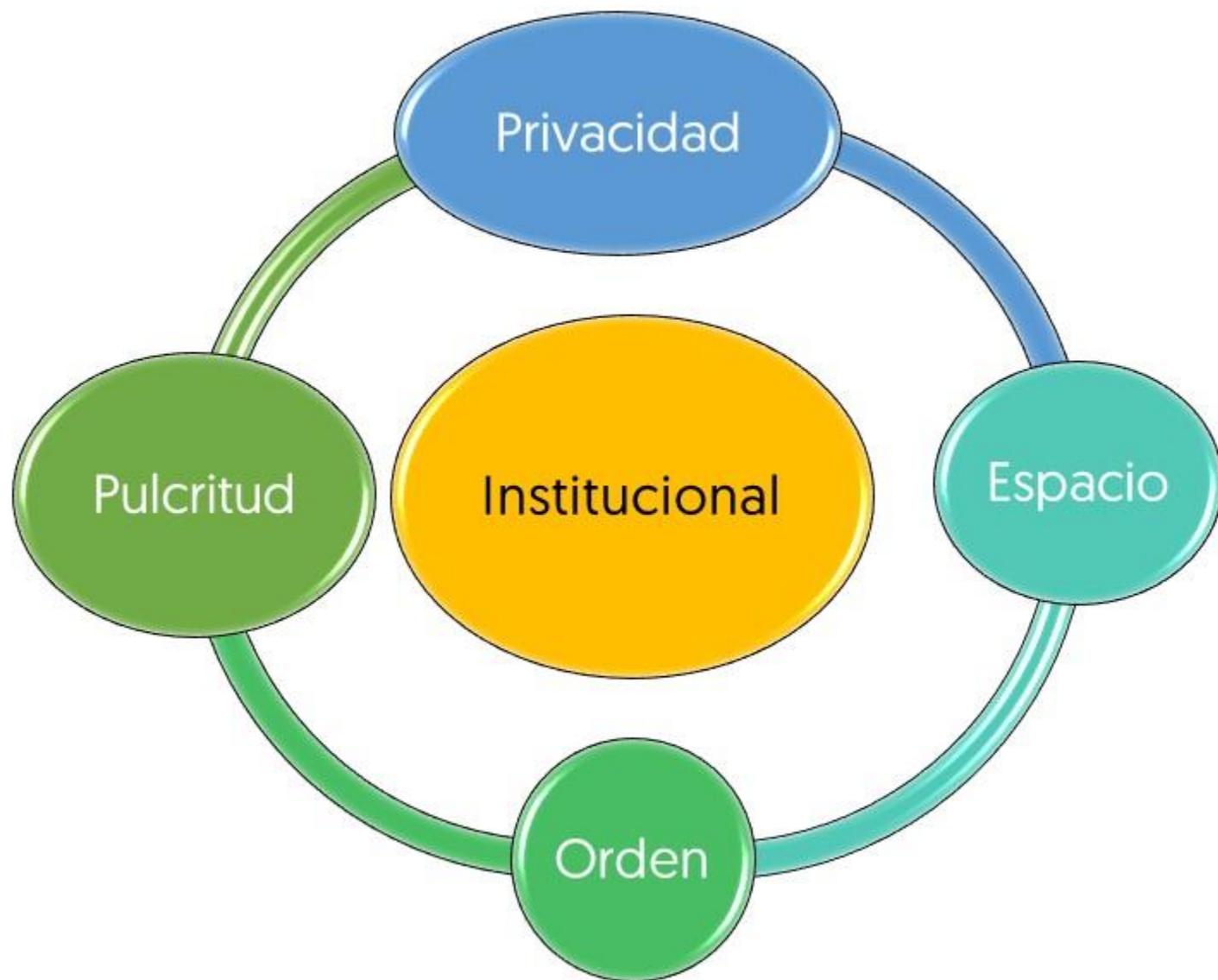
# Síntomas de depresión



# Entorno en la atención de los usuarios

---





# Ámbito de aplicación

- Dirección General de **Orientación y Gestión**
- Dirección General de **Conciliación**
- Dirección General de **Arbitraje**

# Principios Orientadores



Inclusión

Privacidad

Confidencialidad

Igualdad

Lenguaje  
incluyente

Servicio

Atención  
personalizada

Asesoría

Amabilidad

# Habilidades del personal para la atención a las personas usuarias



Habilidades duras

Actitud de servicio

Buena disposición por ayudar

Confidencialidad

Protección de la información personal

Transparencia

Proporcionar información clara

Ética

Normas y reglas de comportamiento sociales

Igualdad

No discriminación





Escucha activa: Absoluta atención en el mensaje del emisor



Asertividad: expresar sentimientos, opiniones y pensamientos de forma adecuada, considerando los derechos de los demás



Liderazgo: Habilidades y destrezas de manejo, que el individuo tiene para influir en la forma de actuar de un grupo



Empatía: Capacidad de comprender al otro



**Amabilidad:** conducta prosocial que fomenta el establecimiento de acuerdos y alianzas



**Autocontrol:** capacidad de autorregulación



**Toma de decisiones:** Elección entre alternativas o forma de resolver situaciones



**Trabajo en equipo:** Estrategias y procedimientos que utiliza un grupo para lograr una meta en común

## Enfoque de contención emocional

Reconocer en la atención que se brinde el **contexto de las personas usuarias** y evitar enfocarse únicamente en los aspectos subjetivos del hecho, lo que implica que el personal atienda a las personas usuarias con **sensibilidad, tomando en cuenta su perspectiva en cuanto al daño y los hechos manifestados en la atención.**



# Enfoque diferencial y especializado

Deberán tener presente las condiciones de **desigualdad** que viven grupos de personas en nuestro entorno social, por ello, debe **generar condiciones que les permitan gozar plenamente de sus derechos sin importar sus características o condiciones**, a fin de resarcir en la prestación del servicio las desigualdades que experimentan en otros lugares.

# Igualdad sustantiva

Es efectiva, un hecho material y vivido por las personas diversas y para obtenerla, se deben implementar acciones orientadas al **respeto, la protección, la promoción y la garantía** del derecho a la igualdad y no discriminación, destinadas a compensar a las poblaciones vulneradas en sus derechos con medidas de inclusión.



Mujeres que han vivido desigualdad de trato por sexo y por género.



Personas con discapacidades, discriminadas por la condición de discapacidad, sea cual sea.



Pueblos indígenas y afro-mexicanos, por su condición étnica, lengua y apariencia, entre otras.



Personas migrantes, por su origen nacional, nacionalidad, situación migratoria.



Personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, por su condición etaria dentro del ciclo de vida.



Personas de la disidencia sexual o de la diversidad sexual, por su orientación sexual, su identidad de género

# Instalaciones

Las instalaciones y mobiliario en los que se atienden a los usuarios deben **facilitar el acceso** considerando su condición y capacidades, adaptados a las personas con discapacidad, lo que implica, que sea adecuado a las limitaciones de los usuarios, así como debe **otorgar privacidad** para manifestar los hechos motivo de su inconformidad.



# Proceso ágil, accesible y eficiente

---

¿Cuáles son los datos de la persona que recibió la atención médica?

---

¿Cuáles son las peticiones que solicita al prestador del servicio de atención médica y datos del mismo?

---

¿En qué fecha ocurrió el evento médico del cual se inconforma?

---

¿Cuáles fueron los servicios de atención médica proporcionados y cómo ocurrió la atención médica?

---

¿Si un prestador distinto al que se informa intervino?

# Procedimiento arbitral

Presentación de la  
inconformidad

Etapa conciliatoria

Etapa decisoria

## Reacciones emocionales moderadas



El contacto personal con la persona usuaria, supone que lleguen a exacerbarse las reacciones emocionales enunciadas con anterioridad, por lo que el personal adscrito a esta Comisión Nacional hace uso de estrategias de la comunicación asertiva, a fin de favorecer la regulación emocional en la persona y la comprensión del procedimiento.

## Reacciones severas

Se hará uso de estrategias, basadas en los primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis, de acuerdo con el tipo de sintomatología identificada, por ejemplo:

- Ejercicios de respiración y relajación.
- Diálogo orientado
- Detención del pensamiento
- Solución de problemas
- Modificación de conducta.



# Para reacciones extremas

Medidas de protección para el protección para el personal:

Evitar tener objetos cerca

Solicitar ayuda

Evitar usar frases de consuelo

Mantener la calma

Guardar distancia física

**Malestares físicos**

Interrumpir la atención

Llamar al servicio de urgencias

**Ideación suicida**

Primeros auxilios psicológicos

Contactar con redes de apoyo

**Sospecha de víctima**

Guardar la confidencialidad

Orientar a la autoridad competente

**Datos de alerta**

# Consideraciones especiales

---



# Personas en duelo reciente

## Características

- Estado de shock
- Labilidad emocional
- Sentimientos de culpa
- Angustia y enfado, contra ellos mismos, familiares, amigos y/o personal médico

## Recomendaciones

- Reforzar las expresiones positivas y el sentido de acción.
- Escucha activa, comunicación asertiva.
- Ser directivo



# Personas bajo tratamiento psiquiátrico

## Características

- Cambios repentinos en el estado de ánimo.
- Cambios en la energía física (episodios de manía e hipomanía)
- Ideas delirantes o alucinantes
- Comportamiento desafiante
- Discurso con gran fluidez
- Dificultad para la abstracción y razonamiento

## Recomendaciones

- Realizar preguntas asertivas,
- Discurso directivo o dirigido
- Brindar información de manera escrita
- Corroborar la información que el usuario a entendido.

## Características

- Dificultad o imposibilidad para ejecución de movimientos.
- Dificultades para la lecto-escritura
- Dificultades en el razonamiento o abstracción

## Recomendaciones

- Adecuar el ambiente
- Utilizar lenguaje sencillo
- Entregar información por escrito
- Preguntar sobre la información brindada

# Personas con necesidades especiales

# Personas adultas mayores

## Características

- Disminución de la memoria reciente
- Discurso reiterativo
- Disminución motriz
- Disminución sensorial (visual y/o auditiva)
- Negación al cambio
- Agresividad u hostilidad

## Recomendaciones

- Corroborar el nivel de escucha del usuario
- Ser directivo
- Realizar los trámites con rapidez

# Personas indígenas

## Características

- Características fisiológicas
- Dificultad de acceso a los servicios
- Uso de lenguas indígenas

## Recomendaciones

- Preguntar sobre la expresión de palabras tradicionales de la lengua
- Canalización a otras instituciones cuando el caso lo requiera.
- No excluye otras recomendaciones



# Personas de la comunidad LGBTIQ+

## Características

- Miedo al estigma social
- Miedo al rechazo

## Recomendaciones

- Utilizar los pronombres de acuerdo a lo identidad de género del usuario, cuando así lo requiera.
- Confidencialidad y privacidad
- No excluye otras recomendaciones

## Características

- Percepción de injusticia magnificada
- Represión de emociones
- Dificultad para identificar el futuro
- Incluye reacciones de enojo, ansiedad, depresión

## Recomendaciones

- Garantizar los principios de confidencialidad
- Evitar emitir juicios u opiniones
- Técnica de disco rayado para las facultades, atribuciones y alcances
- No excluye otras recomendaciones

# Personas menores de edad

# Personas cuidadoras

## Características

- Labilidad emocional
- Complicaciones propias de la salud
- Sensación de cansancio
- Desconocimiento y/o mal información de la enfermedad del paciente
- Trastornos de sueño

## Recomendaciones

- Reforzar el control de la situación
- Primeros auxilios psicológicos o intervención en crisis
- No excluye otras recomendaciones
- Canalización a otras instituciones de atención cuando así lo requiera

## Personas migrantes o extranjeras

### Características

- Necesidad de apoyo social efectivo.
- Miedo a la discriminación.
- Altas expectativas de atención.

### Recomendaciones

- Favorecer la información completa.

(Consejo General de la Psicología de España, 2007)



# Bibliografía

- American Psychiatric Association [APA]. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (5a. ed.). Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Alzate, R. (s.f). Teoría del conflicto. <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-elconflicto-universidad-complutense.pdf>
- Anxiety & Depression Association of America. (2021, junio). Trauma. Recuperado el 14 de agosto de 2023, de Disponible en: <https://adaa.org/understandinganxiety/trauma#What%20is%20trauma?>.
- Auné, S. E., Blum, D., Abal Facundo, J. P., Lozzia, G. S., & Horacio, F. A. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 11(2), 21-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483547666003>
- Black, D. & Anderasen, N. (2015). Texto introductorio de psiquiatría. México: Manual Moderno.
- Cardona, D., Segura, A., Garzón, M., & Salazar, L. (2018). Condiciones físicas, psicológicas, sociales, emocionales y calidad de vida de la población adulta mayor del departamento de Antioquia. *Papeles de población*, 24(97): 9-42. <https://doi.org/10.22185/24487147.2018.97.23>
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. (2009) Grupos Vulnerables. [www.diputados.gob.mx/cesop/](http://www.diputados.gob.mx/cesop/) Código Civil Federal [C.C. F.], Reformado, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 11 de enero de 2021. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2\\_110121.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2_110121.pdf).
- Código de Conducta de la Comisión Nacional de Arbitraje México, 20 de agosto 2019. [http://www.conamed.gob.mx/comite\\_etica/pdf/codigo\\_conducta\\_2019.pdf](http://www.conamed.gob.mx/comite_etica/pdf/codigo_conducta_2019.pdf)
- Código de Ética de la Administración Pública Federal, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 08 de febrero del 2022. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5642176&fecha=08/02/2022#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5642176&fecha=08/02/2022#gsc.tab=0)
- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal [CPCDF], Reformado, Gaceta Oficial de la Ciudad de México [G.O.C.D.M.X.], 18 de julio de 2018. [https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/codigos/Codigo\\_Procedimientos\\_Civiles\\_DF\\_22.pdf](https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/codigos/Codigo_Procedimientos_Civiles_DF_22.pdf)
- Código Internacional de Ética Médica. (1994), Adoptado por la 3ª Asamblea General de la AMM Londres, Inglaterra, octubre 1949 y enmendado por la 22ª Asamblea Médica Mundial Sydney, Australia, agosto 1968 y la 35ª Asamblea Médica Mundial Venecia, Italia, octubre 1983. <https://bioetica.uft.cl/wp-content/uploads/2021/11/codigo-internacional-deetica-medica.pdf>
- Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales y Hospitales de Alta Especialidad (2020). Protocolo para el Acceso sin Discriminación a la Prestación de servicios de Atención Médica de las personas Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Travesti, Transgénero e Intersexual y Guías de Atención Específicas. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558167/Versi\\_n\\_15\\_DE\\_JUNIO\\_2020\\_Protocolo\\_Comunidad\\_LGBTI\\_DT\\_Versi\\_n\\_V\\_20.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558167/Versi_n_15_DE_JUNIO_2020_Protocolo_Comunidad_LGBTI_DT_Versi_n_V_20.pdf)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH]. (2018) El derecho a la no discriminación. 2da ed. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/21- Discriminacion-DH.pdf>
- Consejo Económico y Social. (2000). El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1451.pdf>
- Consejo General de la Psicología de España. (2007) Los efectos psicológicos de la migración - entrevista con el psicólogo coordinador de AIPC-PANDORA. <https://www.infocop.es/viewarticle/?articleid=1557>
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED]. (2015). Recomendaciones para el uso incluyente y sexista del lenguaje. Guías Básicas. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. [https://www.conapred.org.mx/documentos\\_cedoc/GuiaBasicaUso\\_Lenguaje\\_Ax.pdf](https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/GuiaBasicaUso_Lenguaje_Ax.pdf)
- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México [COPRED]. (2019). Programa para prevenir y eliminar la discriminación en la Ciudad de México. <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploadedfiles/PAPED%202019-2020.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 06 de junio del 2023. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica). (1978). Gaceta Oficial. [https://www.oas.org/dil/esp/1969\\_Convenci%C3%B3n\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf)
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 2 de mayo de 1948. <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/basicos/declaracion.asp>
- Declaración Universal de Derechos Humanos, 10 de diciembre de 1948. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Del Pino M. (2015) Catálogo de medidas para la igualdad. Ciudad de México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. <http://sindis.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2018/09/Catalogo-deMedidas-para-la-Igualdad.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (1996). Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4887120&fecha=03/06/1996#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4887120&fecha=03/06/1996#gsc.tab=0)
- Fernández, R. M., & Calle, F. V. (2013). En torno al rechazo, la salud mental y la resiliencia en un grupo de jóvenes universitarios gays, lesbianas y bisexuales. *Revista Griot*, 6(1), 44-65. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4318519/>
- Figueroa, R. A., Cortés, P. F., Accatino, L., & Sorensen, R. (2016). Trauma psicológico en la atención primaria: orientaciones de manejo. *Revista médica de Chile*, 144(5), 643-655. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872016000500013>
- Fisher, K. A., Ahmad, S., Jackson, M., & Mazor, K. M. (2016). Surrogate decision makers' perspectives on preventable breakdowns in care among critically ill patients: A qualitative study. *Patient education and counseling*, 99(10), 1685-1693. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.03.027>
- Gamboa, M., C. & Valdés, R. S. (2015). Responsabilidad de los profesionales de la salud. Marco teórico conceptual, marco jurídico, instrumentos internacionales, jurisprudencia. <https://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spi/SAPI-ISS-79-15.pdf>
- Gómez-Mascaraque, F., & Corral, E. (2009) Técnico en emergencias sanitarias. España: Aán Ediciones.
- Guillem, V., Romero, R., & Oliente, E. (2014). Manifestaciones del duelo. *Duelo en Oncología*. <https://seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/duelo/duelo08.pdf>
- Instituto Nacional de las Mujeres [INM]. (Sin fecha) *Protocolo de Investigación de los delitos de violencia sexual hacia las mujeres, desde la perspectiva de género*. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomexmeta7.pdf>
- Instituto Nacional de las Mujeres [INM]. (2005) La población indígena mexicana. [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100782.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100782.pdf)
- Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal (2021). La importancia de transparentar y rendir cuentas en los municipios. Recuperado el 25 de agosto del 2023, de: <https://www.gob.mx/inafed/es/articulos/la-importancia-de-transparentar-y-rendir-cuentas-en-los-municipios?idiom=es>
- Ley de Protección al Usuario de los Servicios de Salud, 4 de octubre de 2001. *Gaceta Parlamentaria*. <https://www.diputados.gob.mx/servicios/datorele/cmprts/1po2/oct7.htm>
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación [L.F.P.E.D.], Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 19 de enero del 2023 <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf>.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas [L.G.R.A.], Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 27 de diciembre de 2022. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf>
- Ley General de Salud. [LGS]. Reformada, Diario Oficial de la Federación, [D.O.F.], 29 de mayo del 2023, (México). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGS.pdf>

# Bibliografía

- Luengo, M. C. E., Araneda, P., G., & López, E. M. A. (2010). Factores del cuidador familiar que influyen en el cumplimiento de los cuidados básicos del usuario postrado. *Index de Enfermería*, 19(1), 14-18. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000100003&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000100003&lng=es&tlng=es)
- Miaja, A. M. & Moral, R. J. (2014). Predicción de las respuestas psicológicas del duelo ante la pérdida de salud por variables de personalidad, religiosidad sociodemográficas, y existenciales. *Salud & Sociedad*, 5(3), 254-272. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742476002.pdf>
- Moore, J., Bismark, M., & Mello, M. M. (2017). Patients' Experiences With Communication-and-Resolution Programs After Medical Injury. *JAMA internal medicine*, 177(11), 1595-1603. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2017.4002>
- Morales, G. E., Hedlefs, M. I., & López, E. O. (2010). *La psicología de las emociones: La expresión facial como una revelación de la emoción y el pensamiento*. México: Trillas.
- Olvera A. (2012). Educación pertinente e inclusiva. La discapacidad en educación indígena. México: Secretaria de Educación Pública. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/3034/discapacidad\\_motriz.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/3034/discapacidad_motriz.pdf)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1966).
- Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI). [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf)
- Perpiña, C. (2012). Manual de la entrevista psicológica. Madrid: Pirámide.
- Prentice, J. C., Bell, S. K., Thomas, E. J., Schneider, E. C., Weingart, S. N., Weissman, J. S., & Schlesinger, M. J. (2020). Association of open communication and the emotional and behavioural impact of medical error on patients and families: state-wide cross-sectional survey. *BMJ quality & safety*, 29(11), 883-894. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-010367>
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Diario Oficial de la Federación, 1 de septiembre de 1998. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/PI2.pdf>.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, y Dependencias, Reformado, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 17 de julio de 2018. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGS\\_MPSAM\\_170718.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MPSAM_170718.pdf)
- Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Reformado, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 8 de agosto de 2018. [http://www.conamed.gob.mx/transparencia/pdf/reg\\_procedimiento.pdf](http://www.conamed.gob.mx/transparencia/pdf/reg_procedimiento.pdf)
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, Reformado, Diario Oficial de la Federación, [D.O.F.], 7 de febrero del 2023. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5690906&fecha=01/06/2023#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5690906&fecha=01/06/2023#gsc.tab=0)
- Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Diario Oficial de la Federación, 3 de febrero de 2004. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/25.PDF>
- Secretaría de Salud [SSA]. 2001. Carta de los derechos generales de las pacientes y los pacientes. [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinacional/4.NAL\\_Derechos\\_de\\_los\\_Pacientes.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinacional/4.NAL_Derechos_de_los_Pacientes.pdf)
- Slaikou, K. A. (1996). Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación. México: Manual Moderno.
- Velásquez L. (2016) *Niños hospitalizados*. ECOER ediciones. <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2016/03/Ni%C3%B1os-hospitalizados-Ira-Edici%C3%B3n.pdf>

**¡MUCHAS GRACIAS!**

