



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO



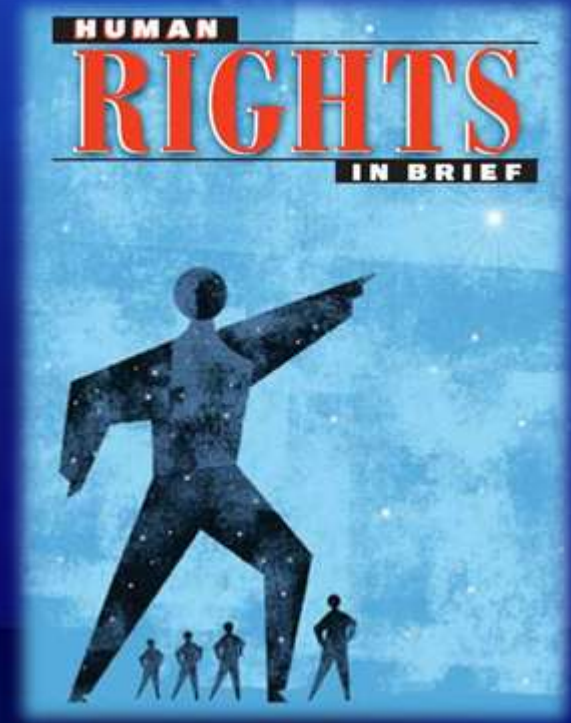
**Marco Jurídico  
Nacional en Salud  
y Derechos  
Humanos**



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Un enfoque centrado en los derechos humanos proporciona un marco común, en el cual las obligaciones inherentes a esos derechos pueden concretarse en programas, a nivel internacional y nacional, fortaleciendo así tanto los programas específicos de respuesta como las acciones más generales en el ámbito de la salud, el desarrollo y la respuesta humanitaria





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Las leyes protegen a las personas y los grupos de personas de los actos que atentan contra las libertades fundamentales y la dignidad humana.

En la actualidad todos los países del mundo son signatarios de por lo menos un tratado de derechos humanos que hace mención de los derechos vinculados con la salud





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Derecho a la no discriminación:

El 10 de junio fue publicada en el Diario Oficial de la Federación, la reforma constitucional en derechos, este decreto modifica la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma de diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para quedar el artículo 1° como sigue:



**DIARIO OFICIAL  
DE LA FEDERACION**

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## TÍTULO PRIMERO CAPÍTULO I De los Derechos Humanos y sus Garantías

Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos **todas las personas** gozarán de los **derechos humanos reconocidos en esta Constitución** y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio **no podrá restringirse ni suspenderse**, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia **favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, **tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos** de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá **prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos**, en los términos que establezca la ley.



AUTORIDAD

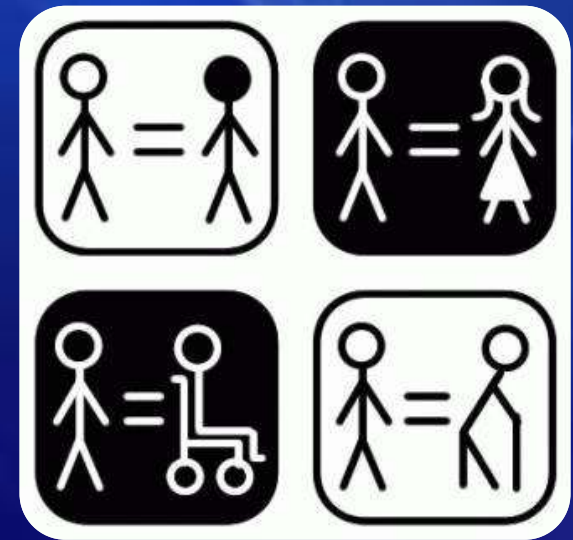


Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

(...)

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ***Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación,*** reglamentaria del artículo 1° parrafo 3° constitucional:

Artículo 4º.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por discriminación toda **distinción, exclusión o restricción** que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil **o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.**

También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Artículo 5.- No se considerarán conductas discriminatorias las siguientes:

- I. Las acciones legislativas, educativas o de políticas públicas positivas o compensatorias que sin afectar derechos de terceros establezcan tratos diferenciados con el objeto de promover la igualdad real de oportunidades;
- II. Las distinciones basadas en capacidades o conocimientos especializados para desempeñar una actividad determinada;
- III. La distinción establecida por las instituciones públicas de seguridad social entre sus asegurados y la población en general;



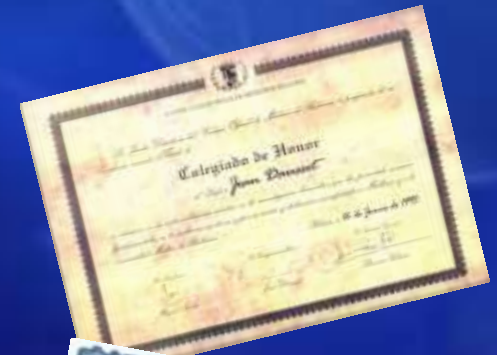


Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Artículo 5.- No se considerarán conductas discriminatorias las siguientes:

- IV. En el ámbito educativo, los requisitos académicos, pedagógicos y de evaluación;  
*(Fracción reformada DOF 27-11-2007)*
- V. Las que se establezcan como requisitos de ingreso o permanencia para el desempeño del servicio público y cualquier otro señalado en los ordenamientos legales;
- VI. El trato diferenciado que en su beneficio reciba una persona que padezca alguna enfermedad mental;





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Artículo 5.- No se considerarán conductas discriminatorias las siguientes:

VII. Las distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias que se hagan entre ciudadanos y no ciudadanos, y

VIII. En general, todas las que no tengan el propósito de anular o menoscabar los derechos, y libertades o la igualdad de oportunidades de las personas ni de atentar contra la dignidad humana.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

### Ejemplo de no discriminación derivada del artículo primero constitucional:

Jurisprudencia del Pleno de la Suprema Corte de Justicia,  
diciembre de 2007.

**SEGURIDAD SOCIAL PARA LAS FUERZAS ARMADAS MEXICANAS. EL ARTÍCULO 226 , SEGUNDA CATEGORIA, FRACCIÓN 45, DE LA LEY DEL INSTITUTO RELATIVO, QUE PREVEE LA CAUSA LEGAL DE RETIRO POR INUTILIDAD BASADA EN LA SEROPOSITIIDAD A LOS ANTICUERPOS CONTRA EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA (VIH), VIOLA EL ARTICULO PRIMERO DE LA CONSTITUCIÓN.**

REGISTRO NO. 170590

Localización

Novena época

Instancia: Pleno

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
XXVI, Diciembre de 2007

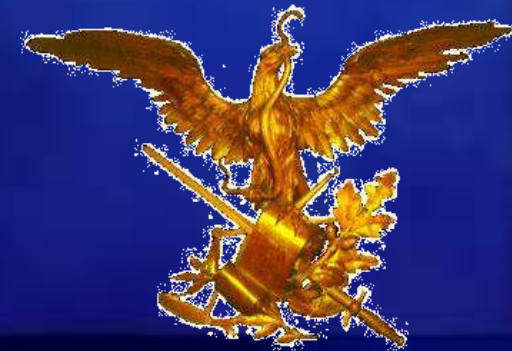
Página: 12

Tesis: P./J. 131/2007

Jurisprudencia

Materia (s): Constitucional, Administrativa.

El tribunal Pleno, el quince de octubre en curso aprobó, con el número 131/2007, la tesis jurisprudencial, que antecede, México, Distrito Federal, a quince de octubre de dos mil siete.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Derecho a la salud

Artículo 4°.- Párrafo Tercero:

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud...”.

Respecto a este derecho en **Tesis Jurisprudencial del Pleno de la Suprema Corte de Justicia, marzo de 2000** establece que:





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**Salud:** el derecho a su protección, que como garantía individual consagra el artículo 4o. Constitucional, comprende la recepción de medicamentos básicos para el tratamiento de las enfermedades y su suministro por las dependencias y entidades que prestan los servicios respectivos.



Clave: P. , Núm.: XIX/2000  
Amparo en revisión 2231/97. José Luis Castro Ramírez. 25 de octubre de 1999. Unanimidad de siete votos. Ausentes: Mariano Azuela Güitrón, Guillermo I. Ortiz Mayagoitia, Humberto Román Palacios y Juan N. Silva Meza. Ponente: Mariano Azuela Güitrón; en su ausencia hizo suyo el proyecto Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Secretaria: Lourdes Ferrer Mac Gregor Poisot.  
El Tribunal Pleno, en su sesión privada celebrada hoy veintinueve de febrero en curso, aprobó, con el número XIX/2000, la tesis aislada que antecede; y determinó que la votación no es idónea para integrar tesis jurisprudencial.  
México, Distrito Federal, a veintinueve de febrero de dos mil.  
Materia: Constitucional  
Tipo: Tesis Aislada



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Ley general de Salud:

### CAPITULO IV

#### Usuarios de los Servicios de Salud y Participación de la Comunidad

Artículo 50.- Para los efectos de esta Ley, se considera usuario de servicios de salud a toda persona que requiera y obtenga los que presten los sectores público, **social y privado**, en las condiciones y conforme a las bases que para cada modalidad se establezcan en esta Ley y demás disposiciones aplicables.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51.-

Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como **trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.**  
(...)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51.- (...)

Los usuarios tendrán **el derecho de elegir, de manera libre y voluntaria**, al médico que los atienda de entre los médicos de la unidad del primer nivel de atención que les corresponda por domicilio, **en función del horario de labores y de la disponibilidad de espacios del médico elegido** y con base en las reglas generales que determine cada institución. En el caso de **las instituciones de seguridad social, sólo los asegurados** podrán ejercer este derecho, a favor suyo y de sus beneficiarios





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51 Bis 1

Los usuarios **tendrán derecho** a recibir información suficiente, clara, oportuna, y veraz, así como la orientación que sea necesaria respecto de su salud y sobre los riesgos y alternativas de los procedimientos, diagnósticos terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51 Bis 2.-

Los usuarios tienen derecho a decidir libremente sobre la aplicación de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos ofrecidos.  
(...)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51 Bis 2.-

(...)

En caso de urgencia o que el usuario se encuentre en estado de incapacidad transitoria o permanente, la autorización para proceder será otorgada por el familiar que lo acompañe o su representante legal; en caso de no ser posible lo anterior, el prestador de servicios de salud procederá de inmediato para preservar la vida y salud del usuario, dejando constancia en el expediente clínico.

(...)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 51 Bis 2.- (...)

Los usuarios de los servicios públicos de salud en general, **contarán con facilidades** para acceder a una segunda opinión.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

### Artículo 51 Bis 3.-

Las quejas que los usuarios presenten por la atención médica recibida, **deberán ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva** por los prestadores de servicios de salud o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin, cuando la solución corresponda a su ámbito de competencia





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**Artículo 54.** Los Regímenes Estatales **divulgarán** entre los afiliados al Sistema **sus derechos y obligaciones.**

Para facilitar la aplicación efectiva de los derechos, los Regímenes Estatales impulsarán la creación de unidades de atención al beneficiario encargadas de la tutela de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

(...)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 54.

Las autoridades sanitarias competentes y las propias instituciones de salud, establecerán procedimientos de orientación y asesoría a los usuarios sobre el uso de los servicios de salud que requieran, así como **mecanismos para que los usuarios o solicitantes presenten sus quejas, (...)**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 54.

(...) reclamaciones y sugerencias respecto de la prestación de los servicios de salud y en relación a la falta de probidad, en su caso, de los servidores públicos.

En el caso de las poblaciones o comunidades indígenas las autoridades sanitarias **brindarán la asesoría y en su caso la orientación en español y en la lengua o lenguas en uso en la región o comunidad.**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**Artículo 55.** Los establecimientos para la atención médica del Sistema, los Regímenes Estatales y, en su caso, la Comisión, responderán, canalizarán y **darán seguimiento a las preguntas, quejas y sugerencias** que los beneficiarios presenten en relación con la prestación de **servicios y los derechos** a que se refiere el artículo 77 bis 37 de la Ley.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 58.-

La comunidad podrá participar en los servicios de salud de los sectores público, social y privado a través de las siguientes acciones:

(...)

V. Formulación de sugerencias para mejorar los servicios de salud;

(..)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 58.-

**VI. Información** a las autoridades competentes de las **irregularidades o deficiencias** que se adviertan en la prestación de servicios de salud, y

**VII. Otras actividades** que coadyuven a la **protección de la salud.**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**Artículo 60.-** Se concede acción popular para denunciar ante las autoridades sanitarias todo **hecho, acto u omisión** que represente un riesgo o **provoque un daño a la salud de la población.**

La acción popular podrá ejercitarse por **cualquier persona**, bastando para darle curso el **señalamiento** de los datos que permitan localizar la causa del riesgo.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Artículo 66.-

En materia de higiene escolar, corresponde a las autoridades sanitarias establecer las **normas oficiales mexicanas** para proteger la salud del educando y de la comunidad escolar.

Las autoridades educativas y sanitarias **se coordinarán para la aplicación de las mismas**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## C) Ley General de Salud

### Capítulo IX. Derechos y obligaciones de los beneficiarios

**Artículo 77 BIS 36.** Los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud tienen **derecho a recibir bajo ningún tipo de discriminación los servicios de salud**, los medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local, acreditados de su elección de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**Artículo 77 BIS 37.** Los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud tendrán además de los derechos establecidos en el artículo anterior, los siguientes (entre otros):



- I. Recibir servicios integrales de salud;
- II. Acceso igualitario a la atención;
- III. Trato digno, respetuoso y atención de calidad;
- IV. Recibir los medicamentos que sean necesarios y que correspondan a los servicios de salud
- V. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz, así como la orientación que sea necesaria respecto de la atención de su salud y sobre los riesgos y alternativas de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen;

...



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

VII. Contar con su expediente clínico;

VIII. Decidir libremente sobre su atención;

IX. Otorgar o no su consentimiento  
válidamente informado y a rechazar  
tratamientos o procedimientos;

X. Ser tratado con confidencialidad;

...

XII. Recibir atención médica en urgencias;

...





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Artículo 112. La educación para la salud tiene por objeto...

“III. Orientar y capacitar a la población preferentemente en materia de nutrición, salud mental, salud bucal, educación sexual, planificación familiar, riesgos de automedicación, prevención de la farmacodependencia, salud ocupacional, salud visual, salud auditiva, uso adecuado de los servicios de salud, prevención de accidentes, prevención y rehabilitación de la invalidez y detección oportuna de enfermedades”.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Reglamento de la ley general de salud en materia de prestación de servicios de atención Médica

**ARTICULO 51.-** Las autoridades sanitarias competentes y las propias instituciones de salud, señalarán los procedimientos para que los usuarios de los servicios de atención médica, **presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias**, respecto de la prestación de los mismos **y en relación a la falta de probidad**, en su caso, **de los servidores públicos o privados**.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTICULO 52.-

Ante cualquier irregularidad en la prestación de servicios de atención médica, conforme a lo que establece la Ley y el presente Reglamento, **toda persona podrá comunicarla** a la Secretaría o las demás autoridades sanitarias competentes.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTICULO 53.-

Para poder dar curso a la acción mencionada en el artículo anterior, será necesario **el señalamiento de la irregularidad, nombre y domicilio del establecimiento** en que se presume la comisión, o del profesional, técnico o auxiliar a quien se le impute, **así como el nombre y domicilio del denunciante.**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTICULO 54.-

Las autoridades sanitarias correspondientes, efectuarán las diligencias que crean necesarias para comprobar la información de la denuncia, cuidando que por este hecho, **no se generen perjuicios al denunciante.**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTICULO 55.-

Comprobada la infracción, **la Secretaría**, o en su caso, las demás **autoridades sanitarias competentes**, **dictarán las medidas** necesarias para subsanar las deficiencias encontradas en la prestación de los servicios médicos, independientemente de las sanciones que pudieran corresponder por los mismos hechos.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.

### CAPÍTULO V DE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS

En este reglamento, de los artículos 54 al 63, se describe a detalle las obligaciones de los regimenes de salud para dar a conocer los derechos de los beneficiarios.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

En ellos se precisa:

La creación de unidades de atención al beneficiario

Dar seguimiento a las quejas de acuerdo al el artículo 77 bis 37 de la Ley de salud

Mandata a atender a los principios de celeridad en la respuesta a todas las solicitudes, adoptando la forma escrita cuando así se formulen.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

También establece que:

Se evaluarán periódicamente la opinión de los beneficiarios, con mención expresa a la aplicación de los derechos a que se refiere el artículo 77 bis 37 de la Ley general de salud

Deberá haber un centro de atención telefónica que proporcione **orientación** a los beneficiarios para facilitar el acceso a los servicios de salud y recibir las **preguntas, quejas y sugerencias**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Además de que en todos los estados:

los beneficiarios tendrán en todo momento la posibilidad de presentar sus preguntas, quejas y sugerencias en forma escrita o de manera directa en los establecimientos para la atención médica o las unidades administrativas del Sistema, debiendo otorgárseles **un trato adecuado y una atención oportuna a sus requerimientos**





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Y finalmente:

la integración de organizaciones de beneficiarios que se constituirán como **avales ciudadanos** de los resultados de **calidad** en lo referente al trato digno que debe proporcionarse en los centros de atención del área geográfica correspondiente.

Asimismo, facilitarán las condiciones para que otras modalidades de participación ciudadana coadyuven a una **adecuada prestación de los servicios**.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

**ARTÍCULO 47.-** Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, **y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan**, sin perjuicio de sus derechos laborales, así como de las normas específicas que al respecto rijan en el servicio de las fuerzas armadas:





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

I.- Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión;





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**IXX.-** Supervisar que los servidores públicos sujetos a su dirección, cumplan con las disposiciones de este artículo; y denunciar por escrito, ante el superior jerárquico o la contraloría interna, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir respecto de cualquier servidor público que pueda ser causa de **responsabilidad administrativa** en los términos de esta ley, y de las normas que al efecto se expidan;



*Fracción reformada DOF 21-07-1992*



Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**XXI.- Proporcionar** en forma oportuna y veraz, toda la información y datos solicitados por la institución a la que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos, a efecto de que aquélla pueda cumplir con las facultades y atribuciones que le correspondan.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTÍCULO 49.-

En las dependencias y entidades de la Administración Pública se establecerán unidades específicas, a las que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado pueda **presentar quejas y denuncias** por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se iniciará, en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente.

(...)





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**ARTÍCULO 50.-** La Secretaría, el superior jerárquico y todos los servidores públicos **tienen la obligación de respetar y hacer respetar el derecho a la formulación de las quejas y denuncias** a las que se refiere el artículo anterior y de evitar que con motivo de éstas se causen molestias indebidas al quejoso.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## ARTÍCULO 50.- (...).

Incorre en responsabilidad el servidor público que por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, **inhiba al quejoso para evitar la formulación o presentación de quejas y denuncias**, o que con motivo de ello realice cualquier conducta injusta u omita una justa y debida que lesione los intereses de quienes las formulen o presenten.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Ley Federal sobre Metrología y Normalización:

Artículo 3o.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:  
Norma Oficial Mexicana: la regulación técnica de observancia obligatoria (...) establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables ...





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Ley Federal sobre Metrología y Normalización:

ARTÍCULO 55.- ...las autoridades judiciales o administrativas competentes en sus resoluciones deberán tomar como referencia las normas oficiales mexicanas ...

ARTÍCULO 57.- fracción V.- El retraso en el cumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior podrá sancionarse con multas por cada día que transcurra, de conformidad a los establecidos en la fracción I del artículo 112 de la Presente Ley.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

**El Artículo 112** de la Ley Federal de Metrología y Normalización también señala las sanciones aplicables en caso de incumplimiento a las NOM´:

- Multa
- Clausura
- Arresto
- Suspensión de registros





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Artículo 112 a.- Se sancionará con multa las conductas u omisiones siguientes:

IV. De cinco mil a veinte mil veces el salario mínimo cuando se incurra en conductas u omisiones que impliquen grave riesgo a la salud, vida o seguridad humana...





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lidice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

## Derecho de petición

### Artículo 8

#### ARTICULO 8o.-

Los funcionarios y empleados públicos respetaran el ejercicio del derecho de petición, siempre que esta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la república. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.





Comisión Nacional de los  
Derechos Humanos  
MEXICO

CNDH: Periférico sur 3469 Esq. Luis Cabrera Col. San Jerónimo Lídice Del. Magdalena Contreras C.P. 10200, D.F. México. 01 800 7152000

Comisión Nacional de los Derechos Humanos  
**Dr. Raúl Plascencia Villanueva**  
Presidente

**Dr. Luis García López-Guerrero**  
Primer Visitador General

***Director del programa de VIH***  
*Ricardo Hernández Forcada*

***Subdirectora del programa de VIH***  
*Roció Ivonne Verdugo Murua*

Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lídice, Delegación  
La Magdalena Contreras, C.P. 10200, México D.F.,  
Teléfonos (55) 56 81 81 25 y 54 90 74 00  
Lada sin costo 01800 715 2000 Ext: 1371, 1177, 1348.