



Protocolo de atención

del Instituto Mexicano
del Seguro Social a personas
pertenecientes
a las poblaciones lésbico,
gay, bisexual, transexual,
travesti, transgénero
e intersexual (LGBTTTI)



GOBIERNO DE
MÉXICO





ÍNDICE

I.	Marco normativo	3
II.	Objetivo general	5
III.	Ámbito de aplicación	6
IV.	Definiciones	7
V.	Principios	13
VI.	Trato digno a personas LGBTTTI	14
VII.	De la atención médica a la población derechohabiente	16
VIII.	De la sensibilización, capacitación y profesionalización	19
IX.	Responsabilidades	20
	Referencias	21

I. Marco normativo

Nacional

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en el Artículo 1 que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la misma y en los tratados internacionales que sea parte el Estado Mexicano, así como de las garantías para su protección. De igual manera, establece que queda prohibido todo acto de discriminación que atente contra la dignidad humana. Adicionalmente, el Artículo 4 reconoce la igualdad de mujeres y hombres ante la ley, así como la protección del desarrollo de la familia y del derecho de toda persona a la protección de la salud (CPEUM, 1917).

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación establece la prohibición de toda práctica discriminatoria definida en el Artículo 1, párrafo segundo, fracción III, como “toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, las preferencias sexuales, la condición de salud o por cualquier otro motivo” (LFPED, 2003).

El 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 las Guías de Atención Específicas (Secretaría de Salud, 2020) buscan asegurar que durante la prestación de los servicios médicos se garantice el libre acceso sin discriminación para las personas pertenecientes a las poblaciones lésbico, gay, bisexual, transexual, travesti, transgénero e intersexual.

Internacional

En la Declaración Conjunta de los Miembros Fundadores del Grupo de Apoyo LGBTI en la Organización de Estados Americanos (OEA), del 15 de junio de 2016 en Santo Domingo, República Dominicana; México, como miembro fundador, se comprometió a apoyar la implementación de diversas resoluciones de la Asamblea General de la OEA, entre las que destaca la Resolución 2653/11 (OEA, 2011), que condena la discriminación contra personas por motivos de orientación sexual e identidad de género, e insta a los estados miembros a adoptar las medidas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar dicha discriminación.

Los Principios de Yogyakarta (2007), relacionados con la orientación sexual y la identidad de género en el derecho internacional, comprenden estándares que son considerados como un referente que refleja el estado de la legislación internacional en materia de derechos humanos.

En tanto, en relación al derecho a la salud, la Observación General No. 14 (ONU, 2000) del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), establece que las restricciones al derecho a la salud, así como el acceso efectivo a los servicios médicos y tratamientos pueden producir afectaciones a la vida, la libertad y la integridad.

Institucional

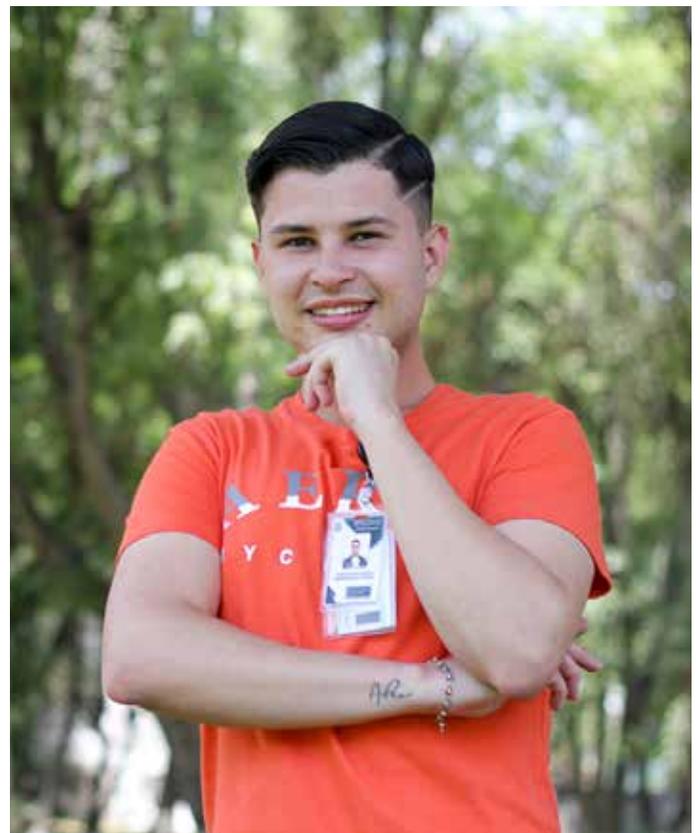
El Artículo 2 de la Ley del Seguro Social considera que “la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado” (LSS, 1995).

El Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) establece el respeto, la protección y garantía de los derechos humanos como valores del personal del Instituto; así como el derecho a la igualdad y a la no discriminación, el acceso a la información y a la protección de datos personales para fortalecer la imagen interna y externa del IMSS.

La Guía Técnica para la Prevención de la Discriminación por Género y su expresión en el Proceso de la Atención Médica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2017) establece los elementos fundamentales para que la transversalización de la perspectiva de género contribuya a la eliminación de todas las formas de discriminación, así como la reducción de las desigualdades por motivos de género o sus expresiones en la prestación de los servicios de salud de la población derechohabiente del IMSS.

II. Objetivo general

Establecer directrices que promuevan un trato igualitario, digno y no discriminatorio en los servicios de salud y de seguridad social, así como en los espacios laborales, hacia personas que por su identidad, orientación o expresión de género pertenezcan a las poblaciones lésbico, gay, bisexual, transexual, travesti, transgénero e intersexual (LGBTTTI), o se encuentren en algún espectro de identidad sexo-genérica.



III. **Ámbito de aplicación**

El presente protocolo es de observancia general y obligatoria para las personas servidoras públicas del IMSS en el marco de sus funciones, atribuciones y responsabilidades que les confieren su jerarquía, tipo de contratación y denominación de su categoría y/o puesto.



IMSS

IV. Definiciones

Para los efectos del presente Protocolo, además de otras definiciones contenidas en las disposiciones jurídicas aplicables, se entenderá por:

Acciones afirmativas: medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas, grupos o poblaciones en situación de discriminación, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones (Conapred, 2003). Su objetivo es mejorar la calidad de vida de personas desfavorecidas y compensarles por los perjuicios o la discriminación de la que han sido víctimas. Estas acciones no se considerarán discriminatorias.

Bifobia: rechazo, discriminación, invisibilización y otras formas de violencia basadas en prejuicios y estigmas hacia las personas bisexuales o que parecen serlo.

Binarismo de género: concepción, prácticas y sistema de organización social que parte de la idea de que solamente existen dos géneros en las sociedades, femenino y masculino, asignados a las personas al nacer, como hombres (biológicamente: machos de la especie humana) y como mujeres (biológicamente: hembras de la especie humana), y sobre quienes se ha sustentado la discriminación, exclusión y violencia en contra de cualquier identidad, expresión y experiencia de género diversas.

Bisexual: atracción erótica y/o afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas. Esto no implica que sea con la misma intensidad, al mismo tiempo y de la misma forma.

Características sexuales: cualidades físicas o biológicas, cromosómicas, gonadales, hormonales y anatómicas de una persona, que incluyen características innatas, tales como los órganos sexuales y genitales, y/o estructuras cromosómicas y hormonales, así como características secundarias, tales como la masa muscular, la distribución del pelo, los pechos o mamas.

Cisgénero: identidad de género de la persona cuando se corresponde con el sexo asignado al nacer. El prefijo “cis” es antónimo de la palabra “trans”.

Consentimiento informado: expresión tangible del respeto a la autonomía de las personas en el ámbito de la atención médica y de la investigación en salud, por lo que es un proceso continuo y gradual que se da entre el personal de salud y la persona derechohabiente o usuaria, y que se consolida en un documento. Este consta de dos partes: el derecho a la información, es decir, que la información brindada a la persona derechohabiente o usuaria debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna y objetiva acerca de todo lo relativo al proceso de atención, diagnóstico, tratamiento y pronóstico del padecimiento; y la libertad de elección, es decir, la posibilidad de otorgar o no el consentimiento para que se lleven a cabo los procedimientos (Conbioéticas, 2015).

Derechos humanos: conjunto de prerrogativas de carácter universal sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Son inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en la Constitución Política, en los tratados internacionales y en las leyes federales y locales.

Derecho a la identidad de género: manera en que cada persona se asume a sí misma, de acuerdo con su vivencia personal del cuerpo, sus caracteres físicos, sus emociones, sus sentimientos, sus acciones y conforme al cual se expresa de ese modo hacia el resto de las personas.

Derecho al libre desarrollo de la personalidad: derecho personalísimo que deriva de la dignidad de toda persona, a partir del cual se reconoce su libertad de elegir de forma autónoma quién quiere ser, con el fin de cumplir las metas u objetivos que se ha fijado, de acuerdo con su proyecto de vida. Entre otros aspectos, incluye la forma en cómo se relaciona sexual y afectivamente con las demás personas.

Discriminación: toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional, y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género, las características sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Diversidad sexual y de género: todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales. Parte del reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse, sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas.

Estereotipo: preconcepciones, generalmente negativas y con frecuencia formuladas inconscientemente, acerca de los atributos, las características o los roles asignados a las personas, por el simple hecho de pertenecer a un grupo en particular sin considerar sus habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales.

Expresión de género: manifestación del género de la persona. Puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal o social y modificaciones corporales, entre otros. Constituye las expresiones del género que vive cada persona, ya sea impuesto, aceptado o asumido.

Familia: elemento natural y fundamental de la sociedad que tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado (ONU, 1948).

Familia homoparental/lesbomaternal: familia conformada por dos padres o dos madres y sus descendientes con independencia del reconocimiento legal de sus vínculos socioafectivos.

Gay: hombre que se siente atraído erótico y afectivamente hacia otro hombre. Es una expresión alternativa a “homosexual”.

Género: atributos que social, histórica, cultural, económica, política y geográficamente, entre otros, han sido asignados a hombres y a mujeres. Se utiliza para referirse a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como “masculinas” y “femeninas”, mismas que abarcan desde las funciones que históricamente se le han asignado a uno u otro sexo (proveer vs. cuidar), las actitudes que por lo general se les imputan (racionalidad, fortaleza, asertividad vs. emotividad, solidaridad, paciencia), hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse.

Heteronormatividad: expectativa, creencia o estereotipo de que todas las personas son o deben ser heterosexuales, o que esta condición es la única natural, normal o aceptable.

Heterosexismo: actitudes, creencias y sesgos que considera que la heterosexualidad monógama y reproductiva es la única natural, válida éticamente, legítima socialmente y aceptable; negando, descalificando, discriminando y violentando otras orientaciones sexuales, expresiones e identidades de género.

Heterosexualidad: atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un sexo diferente al propio.

Homofobia: rechazo, discriminación, invisibilización, burlas u otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia la homosexualidad o hacia las personas con orientación o preferencia homosexual, o hacia quienes son percibidas como tales.

Homosexualidad: atracción emocional, afectiva y sexual por personas del mismo sexo.

Identidad de género: vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, misma que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Intersexual: persona que presenta simultáneamente características biológicas, genéticas, hormonales, anatómicas y/o fisiológicas de ambos sexos, por lo que su cuerpo sexuado varía respecto al estándar de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente. Desde una

perspectiva de derechos humanos, alude al derecho a la identidad y al libre desarrollo de la personalidad. El término intersexual es el adecuado para su uso, rechazando el de hermafroditismo o pseudohermafroditismo, usados hace algunos años en el ámbito médico¹.

Lesbiana: mujer que siente atracción erótica y afectivamente por otras mujeres. Es una expresión alternativa a “homosexual”, que puede ser utilizada por las mujeres para enunciar o reivindicar su orientación sexual.

Lesbofobia: rechazo, discriminación, invisibilización, burlas u otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia las mujeres lesbianas o quienes son percibidas como tales.

LGBTITI: siglas para referirse a poblaciones o personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis e intersexuales.

Nombre legal: designación plasmada en documentos oficiales, expedidos por las autoridades competentes en la materia, la cual está integrada por un conjunto de signos que constituyen la identidad de una persona, entre ellos, el nombre propio y apellidos.

Nombre social: vocativo por medio del cual la persona LGBTITI se identifica y desea ser conocida y llamada en sociedad, el cual puede no llegar a concordar con el sexo legal establecido en el acta de nacimiento.

Orientación sexual: capacidad de cada persona de sentir o no una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo o de su mismo género, o de más de un género o de una identidad de género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Pansexualidad: capacidad de una persona de sentir atracción erótica afectiva hacia otra persona con independencia del sexo, género, identidad de género, orientación sexual o roles sexuales, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y/o sexuales con ella.

Prejuicio: percepciones o predisposición (positiva o negativa) hacia quienes integran un grupo. Generalmente, conlleva a adoptar un comportamiento negativo hacia una persona en particular o un grupo poblacional, basado en generalizaciones erróneas acerca de tales personas o grupos, y que se plasman en estereotipos.

Queer: personas que no se identifican con el binarismo de género y que, además de no identificarse y rechazar el género socialmente asignado a su sexo de nacimiento, tampoco se identifican con el otro género o alguno en particular.

¹ Derivado del IX Informe rendido por el Estado Mexicano ante CEDAW en julio de 2018, se emitió la Recomendación 21 que establece: “El Comité está preocupado por las pocas disposiciones en las que se prohíbe someter a procedimientos médicos innecesarios a los niños intersexuales, así como por el apoyo insuficiente y la falta de recursos efectivos para las personas intersexuales que han sufrido intervenciones quirúrgicas innecesarias desde el punto de vista médico”.

Sexo: características biológicas, genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas a partir de las cuales las personas son clasificadas como hombres y mujeres al nacer. Asimismo, existen personas que presentan características biológicas, genéticas, hormonales, anatómicas y/o fisiológicas de ambos sexos, a quienes se denomina intersexuales.

Sexualidad humana: aspecto central de la persona a lo largo de la vida y comprende el sexo, las identidades, la expresión de género y la orientación sexual. La sexualidad está influida por la interacción de los factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales.

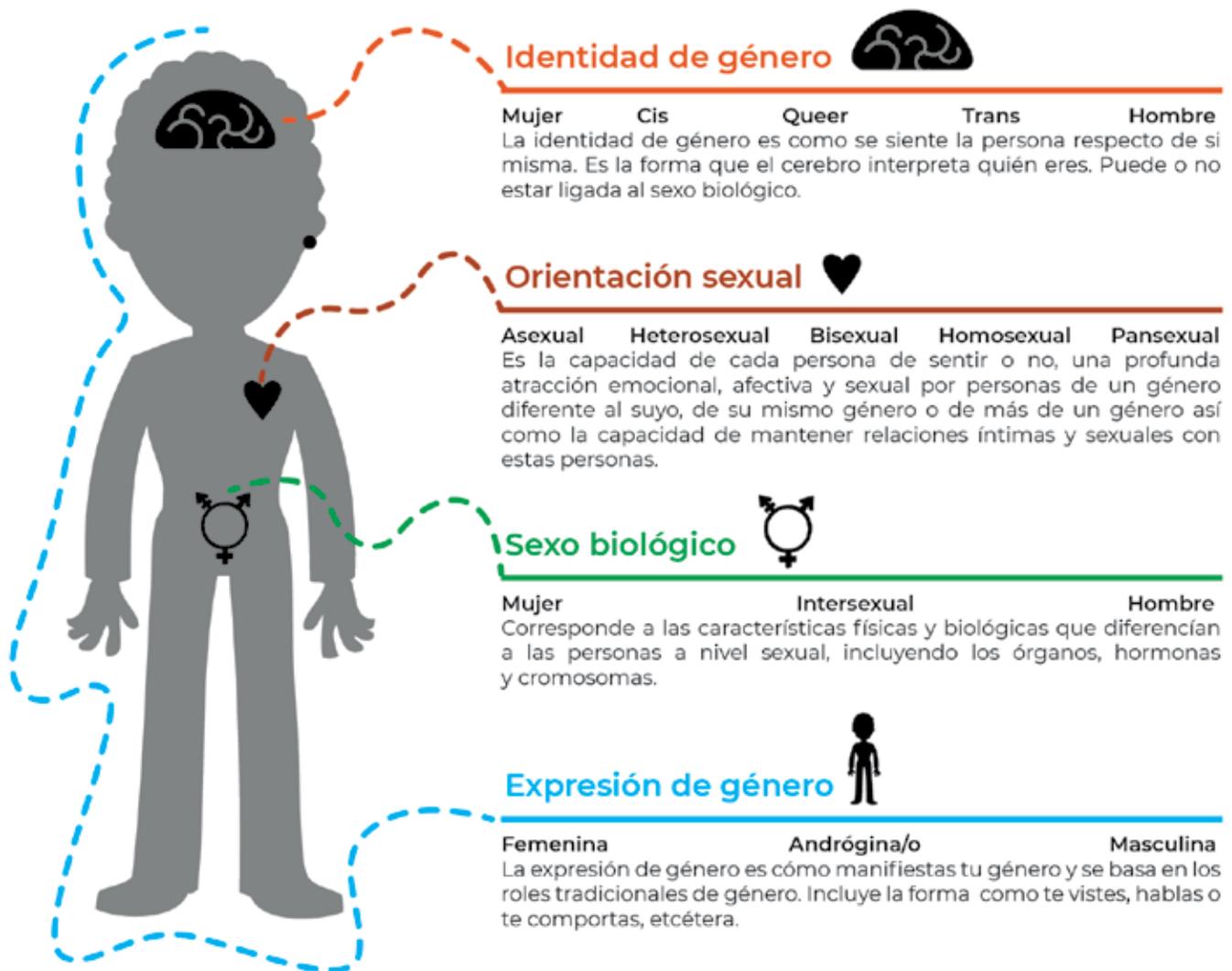
Trans: denominador común que tienen las personas transexuales, transgénero, travestis o drags, entre otras, cuando el sexo asignado al nacer no concuerda con la identidad y/o expresiones de género de la persona. Las personas trans construyen su identidad independientemente de tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas.

Transexual: persona cuyo sexo o condición biológica no corresponde a su identidad de género, y que puede optar o no por una intervención médica —hormonal, quirúrgica o ambas— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Transgénero: persona que se siente y se concibe a sí misma como perteneciente al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quien, por lo general, solo opta por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Travesti: persona que gusta de expresar, de manera transitoria o duradera, una apariencia opuesta a la del género que socialmente se asigna a su sexo de nacimiento, mediante la utilización de prendas de vestir, actitudes y comportamientos.

La siguiente imagen ilustra de forma sintética los elementos integrados de la diversidad sexual que se relaciona con el sexo con el que se nace, la identidad asumida, la forma de expresarla y la orientación socioafectiva:



Identidad de género

Mujer Cis Queer Trans Hombre
 La identidad de género es como se siente la persona respecto de sí misma. Es la forma que el cerebro interpreta quién eres. Puede o no estar ligada al sexo biológico.

Orientación sexual

Asexual Heterosexual Bisexual Homosexual Pansexual
 Es la capacidad de cada persona de sentir o no, una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, de su mismo género o de más de un género así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Sexo biológico

Mujer Intersexual Hombre
 Corresponde a las características físicas y biológicas que diferencian a las personas a nivel sexual, incluyendo los órganos, hormonas y cromosomas.

Expresión de género

Femenina Andrógina/o Masculina
 La expresión de género es cómo manifiestas tu género y se basa en los roles tradicionales de género. Incluye la forma como te vistes, hablas o te comportas, etcétera.

V. Principios

Para este protocolo las personas servidoras públicas del IMSS deben, en el ejercicio de sus funciones, observar como criterios orientadores los siguientes principios:

Respeto a los derechos humanos: promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la Constitución Políticas de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que forma parte el Estado Mexicano, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Libre desarrollo de la personalidad: respetar el derecho personalísimo que deriva de la dignidad de toda persona, a partir del cual se reconoce su libertad de elegir de forma autónoma quién quiere ser, con el fin de cumplir las metas u objetivos que se ha fijado, de acuerdo con su proyecto de vida y que, entre otros aspectos, incluye la forma en cómo se relaciona sexual y afectivamente con las demás personas. La orientación sexual y la identidad de género que cada persona defina para sí es esencial para su personalidad y constituye uno de los aspectos fundamentales de su autodeterminación, su dignidad y su libertad.

Derecho a la igualdad y no discriminación: reconocer que todas las personas deben ser tratadas en igualdad de condiciones y tener acceso igual al disfrute de sus derechos por la vía de las normas y los hechos, por lo que de manera irrestricta deben ser respetados los derechos humanos de las personas y poblaciones LGBTTTI. De igual manera, ninguna autoridad puede restringir el ejercicio de un derecho, haciendo distinciones basadas en la identidad o expresión de género, características sexuales u orientación sexual de una persona, ni de cualquier otro tipo de circunstancia.

Confidencialidad: abstenerse de divulgar la identidad o datos personales de las personas atendidas en términos de lo establecido por la legislación aplicable.

VI. Trato digno a las personas LGBTTTI

En su interacción con personas y poblaciones LGBTTTI, el personal del Instituto deberá:

1. Brindar una atención de calidad y trato respetuoso y digno que contemple:
 - El respeto a los derechos humanos y a las características de la persona.
 - La información completa, veraz, oportuna y entendida por la persona derechohabiente o usuaria, o por quien sea responsable de ella.
 - Interés manifiesto en la persona, sus mensajes, sensaciones y sentimientos.
 - Amabilidad y empatía (IMSS, 2017).
2. Hablar a las personas conforme a la identidad y expresión de género con la que cada una se conduzca. Para ello:
 - Utilizar el **nombre social** y el pronombre correspondiente (masculino/ femenino/ neutro) que la persona te indique.
 - Llamar a la persona por su apellido cuando no se tiene seguridad si el nombre que figura en los registros es el que utiliza o no es posible confirmarlo.
 - Informarle a la persona que para efectos del trámite o servicio que solicita, en la documentación que se genere se utilizará el **nombre legal** que acredite su personalidad jurídica.
 - Utilizar lenguaje incluyente para referirse a las personas. Por ejemplo: “persona derechohabiente”, “persona usuaria” o “¿tiene usted pareja?”.
 - Evitar el uso de expresiones que señalen género cuando este no se conoce y/o de palabras sexistas, discriminatorias u ofensivas en relación al sexo, género y su expresión.
3. Escuchar sin prejuicios las solicitudes de las personas, cuidando el lenguaje verbal y corporal para abstenerse de expresar sorpresa, miedo o rechazo ante la persona a la que se le brinda el servicio. Ejemplos:
 - **Lenguaje verbal:** no usar sobrenombres para dirigirse o referirse a una persona, tampoco realizar bromas, burlas o cualquier expresión degradante que discrimine, humille, ridiculice o haga sentir mal a la persona.
 - **Lenguaje corporal:** no realizar gestos o ademanes de rechazo, como abrir demasiado los ojos con sorpresa, torcer la boca o hacer muecas de desagrado.
4. Evitar en todo momento hacer cuestionamientos en sentido negativo relacionados a la identidad de género u orientación sexual de la persona.
5. Prestar los servicios y asistencia con la mejor disposición posible, dentro del ámbito de sus competencias, tomando en consideración la particularidad de la solicitud por parte de las personas y poblaciones LGBTTTI.
6. Velar en todo momento por el irrestricto respeto a los derechos humanos de las personas y poblaciones LGBTTTI y la cero tolerancia a cualquier acto de discriminación.

7. El trato a las familias homoparentales y lesbomaternales debe ser objetivo, respetuoso y empático, evitando menoscabar la dignidad de cualquier integrante de dichas familias.

8. Proteger y manejar con estricta **confidencialidad** los datos de la persona, cuidando no divulgar -sin autorización- su condición de salud y/o diagnóstico médico, al igual que su orientación sexual, identidad o expresión de género. En particular:

- Garantizar la confidencialidad en el resultado ante pruebas médicas y de pruebas de tamizaje para enfermedades de transmisión sexual (ejemplo: detección de anticuerpos al VIH).
- No colocar de manera visible etiquetas o anotaciones en el expediente y/o cama de las personas derechohabientes que revelen su identidad, orientación o expresión de género, o en su caso, su diagnóstico (ejemplo: detección de anticuerpos al VIH).
- No hacer pública de manera verbal la condición de salud, identidad de género o expresión de género de la persona derechohabiente.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo brindar un trato digno a una persona LGBTTTI durante la atención médica:

Supuesto 1. Una mujer trans acude por tratamiento antirretroviral a los servicios médicos del Instituto.	
¿Qué hacer?	¿Qué evitar?
Dirigirse a ella con el nombre con el que se autodenomine, es decir, con su nombre social o con su apellido.	Usar el nombre que aparece en su cartilla nacional de salud para llamarle a consulta si este no coincide con el nombre autodenominado.
Tratar con respeto y empatía a la persona derechohabiente: saludar, mirar a los ojos y prestar atención.	Realizar broma o comentario que la ridiculice o humille.
Evitar interrupciones mientras es atendida.	Hacer gestos o ademanes que demuestren rechazo.
Usar un lenguaje claro, sencillo e incluyente durante la atención: "persona derechohabiente".	Cuestionar su identidad de género.
Proteger y garantizar la confidencialidad de su información.	Colocar alguna etiqueta o anotación que visibilice su condición de salud.
Utilizar palabras de cortesía: por favor, gracias, de nada, y despedirse.	Hacer pública de manera verbal su condición de salud o identidad o expresión de género.
	Utilizar justificaciones o pretextos para negar una atención o servicio que es posible brindar sin violar la normatividad aplicable.

VII. De la atención médica a la población derechohabiente

1. Cuando se trate de la atención de personas derechohabientes originarias de pueblos y comunidades indígenas o cualquier otro grupo étnico, facilitar los medios para que reciban información en su lengua nativa.
2. Permitir que las personas derechohabientes expresen sus ideas, pensamientos, costumbres o creencias religiosas respecto a su padecimiento.
3. En la atención médica se deberá tomar en cuenta que los estudios de diagnóstico y complementarios deberán estar basados en los antecedentes médicos personales y familiares, su orientación o preferencia sexual, las variaciones intersexuales y su condición clínica actual.
4. Ninguna actividad vinculada a la prestación de servicios en salud deberá considerar como patología la orientación sexual, identidad y/o expresión de género y las variaciones intersexuales.
5. Proporcionar información sobre la salud sexual y reproductiva, así como el acceso a bienes o servicios relacionados con el ejercicio de la sexualidad, el uso de preservativos y tratamientos por infecciones de transmisión sexual.
6. Promover y mostrar respeto en la atención de las personas derechohabientes o usuarias con enfermedades de transmisión sexual, proporcionando el mismo trato y procurando entablar una relación de respeto y empatía desde el momento del diagnóstico para generar confianza entre ambas partes.
7. Evitar en todo momento cualquier tipo de discriminación, violencia de género, trato diferenciado y exclusión por la preferencia sexual, orientación o identidad de género de la persona derechohabiente.
8. El personal médico será sensible en las formas de preguntar en la consulta, omitiendo expresiones heterosexistas, homofóbicas y discriminatorias, que puedan incidir para que la persona declare su identidad y/o expresión de género o su orientación o preferencia sexual, en el caso de que así lo decidan.
9. Facilitar el acompañamiento de un familiar, pareja, persona de confianza o representante legal de derechohabientes y personas usuarias pediátricas o adultas mayores, con limitación física o discapacidad, o quien así lo requiera.
10. Cualquier intervención en la persona, ya sea física o psicológica, deberá contar con el consentimiento escrito, oportuno e informado, con base en el derecho que tienen las personas derechohabientes y usuarias de decidir con la mejor información posible, sobre la mejor ruta de atención a su padecimiento.

10. El consentimiento informado escrito deberá incluir una explicación comprensible del diagnóstico, la técnica, riesgos, beneficios, voluntariedad de la prueba y procedimiento a utilizar, de sus alcances y de los resultados o pronósticos esperados, conforme al saber científico y con la presencia y firma de al menos una persona testiga.

11. Antes de realizar el examen físico, corresponde explicar por qué se necesita exploración física completa y respetar los tiempos y deseos de cada persona.

- Procurar que siempre esté presente personal de salud del mismo sexo de la persona derechohabiente o usuaria.
- Realizar la exploración física manteniendo una actitud de respeto, evitando situaciones violentas, de discriminación o exclusión.
- En cualquier exploración física la o el familiar, persona de confianza o legalmente responsable deberá estar presente, o alguna asistente médica, de Enfermería u otro personal de salud.
- Al iniciar la exploración física, cubrir siempre con una sábana la parte adyacente del cuerpo que se va a explorar.
- Solicitar a la persona derechohabiente o usuaria que descubra únicamente la parte del cuerpo que necesita explorar.
- Posteriormente, avisar a la o el derechohabiente o persona usuaria sobre el inicio de la exploración, descubriendo el área correspondiente.
- Asegurar que en la exploración o procedimiento, solo esté presente el personal de salud que se necesita y, en los casos de procedimientos quirúrgicos, solo podrá estar presente el personal de salud, para prevenir infecciones asociadas a la atención a la salud.

12. En caso de solicitar estudios cuyos resultados deben ser interpretados según el sexo asignado al nacimiento, el profesional médico deberá informar a la persona que es necesario consignar este dato en la orden de solicitud (Secretaría de Salud, 2020).

13. Bajo ninguna circunstancia se deberán prescribir tratamientos y/o evaluaciones psicológicas o psiquiátricas a las personas derechohabientes o usuarias, solo por su identidad y/o expresión de género, variaciones intersexuales o por su orientación sexual (Secretaría de Salud, 2020).

14. Procurar internar a las personas en salas acordes con la identidad y el género expresado cuando sea posible, siempre bajo su consentimiento, y en condiciones adecuadas de privacidad y seguridad, asegurando la privacidad y seguridad del resto de las personas derechohabientes o usuarias (IMSS, 2017).

A continuación se presenta un ejemplo de cómo brindar un trato digno a una persona durante la atención médica:

Supuesto 2. Un hombre transgénero acude a la UMF para solicitar una incapacidad por maternidad.	
¿Qué hacer?	¿Qué evitar?
Preguntarle al llegar a su cita cómo se llama y usar ese nombre para llamarle a consulta.	Usar el nombre que aparece en la cartilla nacional de salud para llamarle a consulta, si este no coincide con el nombre autodenominado.
Usar su apellido para llamarle a consulta.	Realizar alguna broma o comentario que ridiculice o humille a la persona derechohabiente o usuaria.
Tratar con respeto y empatía a la persona derechohabiente: saludar, mirar a los ojos y prestar atención.	Hacer gestos o ademanes que demuestren sorpresa o rechazo.
Evitar interrupciones mientras se atiende.	Cuestionar su identidad de género.
Informarle que para efectos del trámite o servicio que solicita se empleará su nombre legal.	Divulgar información personal.
Usar un lenguaje claro, sencillo e incluyente durante la atención: “persona derechohabiente”.	Utilizar justificaciones o pretextos para negar una atención o servicio que es posible brindar sin violar la normatividad aplicable.
Reconocer y respetar el tipo de familia elegida.	

VIII. De la sensibilización, capacitación y profesionalización

1. El IMSS promoverá la capacitación y sensibilización a las personas servidoras públicas en materias relacionadas con:

- Derechos humanos.
- Perspectiva de género y no discriminación.
- Atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
- Aquellas que resulten necesarias para la profesionalización de todo el personal.

2. A través de la Unidad de Comunicación Social y por conducto de la Coordinación de Igualdad y Género, el Instituto realizará campañas internas de difusión que contemplen temas relativos a los derechos de las personas y poblaciones LGBTTTI con apoyo de las demás áreas administrativas.



IX. Responsabilidades

En el ámbito de sus competencias, las personas servidoras públicas tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar el derecho a la igualdad y a la no discriminación en términos del Artículo 1 constitucional.



Referencias

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2016). Cartilla de Derechos de las Víctimas de Discriminación por Orientación Sexual, Identidad o Expresión de Género. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/131259/cartilla_LGBTITI-baja.pdf

Comisión Nacional de Bioética. (2015). Consentimiento informado. Secretaría de Salud. Recuperado de http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/interior/temasgeneral/consentimiento_informado.html

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2017). Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales". Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/225209/Glosario_TDSyG_WEB.PDF

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF el 28 de mayo de 2021. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948). Asamblea General. Recuperado de https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2020). Guía de lenguaje incluyente y no sexista. Recuperado de http://intranet/publicaciones/familia_imss/PDF Avisos/2022/Guia-lenguaje-incluyente.pdf#search=Gu%C3%ADa%20de%20lenguaje%20incluyente

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2017). Guía técnica para la prevención de la discriminación por género y su expresión en el proceso de atención médica en el IMSS.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. (2003). Diario Oficial de la Federación. Última reforma publicada en el DOF el 28 de abril de 2022. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPED.pdf>

Ley del Seguro Social (1995). Diario Oficial de la Federación (DOF). Última reforma publicada en el DOF el 31 de julio de 2021. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2000). El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud: 11/08/2000. E/C.12/2000/4, CESCR OBSERVACION GENERAL 14. (General Comments). Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1451.pdf>

Organización de Estados Americanos. (2011). Resolución AG/RES. 2653 (XLI-O/11). Derechos humanos, orientación sexual e identidad de género (aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 7 de junio de 2011). Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/ag-res_2653_xli-o-11_esp.pdf

Principios de Yogyakarta. (2007). Principios sobre la aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual e identidad de género. Recuperado de http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles_sp.pdf

Secretaría de Gobernación. (2018). Protocolo de actuación de la Policía Federal para los casos que involucren a personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis e intersexuales. Recuperado de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5544439&fecha=22/11/2018



Secretaría de Salud. (2020). Protocolo para el Acceso sin Discriminación a la Prestación de Servicios de Atención Médica de las Personas Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Travesti, Trasngénero e Intersexual y Guías de Atención Específicas de la Secretaría de Salud. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/558167/Versi_n_15_DE_JUNIO_2020_Protocolo_Comunidad_LGBTTI_DT_Versi_n_V_20.pdf