

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

DOCTORA NADINE FLORA GASMAN ZYLBERMANN, SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 13, apartado B, fracciones I y I Bis, 51 y 77 bis 5, apartado B, fracciones I y VI, de la Ley General de Salud; 48, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; 9, letra D, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 3, fracciones II y XI, 11, fracción I, 16, fracción XV, 20, fracciones IX y XXV y 40, fracciones IX y XXIV, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11, 12 fracciones I, II y IX y 17, fracción XXIII, de la Ley de Salud de la Ciudad de México; 11, párrafo primero, de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; y

CONSIDERANDO

Que, conforme a la Ley General de Salud, artículos 13, apartado B, fracción I, I Bis y 51, corresponde a los Gobiernos de las Entidades Federativas, dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales, supervisar y evaluar, entre otros, la prestación de servicios de salubridad en general, así como el derecho de los usuarios 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.

Que, conforme al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 48, los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea, y a recibir atención profesional y técnicamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Que, conforme a la Constitución Política de la Ciudad de México, artículo 9, letra D, numeral 1, toda persona tiene derecho al más alto nivel posible de salud física y mental, con las mejores prácticas médicas, lo más avanzado del conocimiento científico y políticas activas de prevención, así como al acceso a servicios de salud de calidad.

Que, conforme a la Ley de Salud de la Ciudad de México, artículos 12, fracciones I, II y IX, y 17, fracción XXIII, las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso, y de calidad, y atención médica adecuada, oportuna y eficaz, asimismo, la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México promoverá la participación, en el sistema local de salud, de los prestadores de servicios de salud, de los sectores público, social y privado, del personal de salud y de las personas usuarias de los mismos.

Por lo que tengo a bien emitir el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS BASES DE LA CONVOCATORIA AL “DISTINTIVO EN TRATO DIGNO Y ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA DE LA CIUDAD DE MÉXICO”

Fundamento legal

Ley General de Salud, artículo 13, letra B, fracción I y I Bis, 51 y 77 Bis; Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 48; Constitución Política de la Ciudad de México, artículo 9, letra D, numeral 1; Ley de Salud de la Ciudad de México, artículos 11, 12 fracciones I, II y IX y 17, fracción XXIII.

Presentación

El Distintivo en Trato Digno y Atención Centrada en la Persona es una estrategia impulsada por la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México a través de la Subsecretaría de Prestación de Servicios Médicos e Insumos, orientada a fomentar una cultura institucional de los servicios de salud en donde se proporcione trato digno y atención centrada en la persona.

Convoca

A todas las Unidades Médicas (Centros de Salud, Clínicas de Especialidades y Hospitales) públicas y privadas de las instituciones pertenecientes al Sistema de Salud de la Ciudad de México, que demuestren resultados sobresalientes en la implementación de estrategias que fomenten el trato digno con una atención centrada en la persona; que garanticen trato

digno, respetuoso, empático y personalizado a pacientes, familiares y acompañantes en la prestación de los servicios de salud a las personas usuarias, así como a las personas profesionales de la salud.

Objetivo

Reconocer y destacar a las unidades médicas de las instituciones del Sistema de Salud de la Ciudad de México que han implementado de manera notable estrategias para brindar un trato digno y respetuoso, mismo que deberá estar centrado en la persona y dirigido tanto a los usuarios, sus familias y acompañantes, como al personal de salud que labora en la institución que participa. El objetivo es fomentar una cultura organizacional que priorice a la persona. Para dar continuidad al fomento al trato digno y la atención centrada en la persona en los establecimientos de atención médica, por lo que, de manera consecutiva, cada año se publicará la presente convocatoria para el otorgamiento del Distintivo.

Bases

I. Participantes

Podrán participar las unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel de las instituciones que forman parte del Sistema de Salud de la Ciudad de México. Para participar, deben tener al menos dos años de estar en funcionamiento de manera continua. Además, no deben tener quejas o recomendaciones sin cumplimiento de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), ni de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCMX), Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED), Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Comisión Federal de Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), ni de la Agencia de Protección Sanitaria del Gobierno de la Ciudad de México (AGEPSA), en los últimos dos años, por lo que deberán adjuntar carta dirigida al Comité Evaluador señalado, bajo protesta de decir verdad que no cuenta con ninguna queja o recomendación, ante las instancias mencionadas.

II. Categorías

Las categorías del Distintivo se establecerán de acuerdo al tipo, nivel de atención y grado de complejidad del establecimiento participante, entendiéndose como un núcleo básico de salud a la unidad funcional de organización de los servicios de atención primaria integrada, como mínimo, por personal médico y de enfermería, responsable de otorgar atención a una población determinada dentro de un territorio definido, conforme a la siguiente tabla:

Tabla 1.

Categorías de participación en el Distintivo.

Categoría	Descripción	Nivel de atención
A	Establecimientos de consulta externa con menos de 5 núcleos básicos de salud.	Primer nivel
B	Establecimientos de consulta externa con más de 5 núcleos básicos, clínicas y unidades de medicina familiar sin hospitalización.	Primer nivel
C	Establecimientos de consulta externa de especialidades, con servicios ampliados, unidades y clínicas de atención primaria con quirófano y/o con unidad médica de atención ambulatoria.	Segundo nivel
D	Establecimientos de segundo y tercer nivel con hospitalización (clínica hospital, hospitales generales).	Segundo y tercer nivel
E	Hospitales de alta especialidad e institutos	Tercer nivel

Adicionalmente, el Comité Evaluador podrá otorgar una Mención Especial al equipo de trabajo de un área o servicio específico que destaque por la implementación de estrategias relacionadas con alguno de los componentes descritos en la Tabla 2. Descripción de componentes y evidencias requeridas, siempre que la unidad médica haya pasado a la etapa de visita de verificación en campo, pero no haya alcanzado el puntaje mínimo requerido para obtener el Distintivo en alguna de sus categorías. Se podrá otorgar como máximo una Mención Especial por unidad médica en cada edición.

III. Fases de implementación

Fase 1. Registro

Los requisitos de postulación son los elementos obligatorios que las unidades participantes deberán registrar, la información correspondiente se cargará en el enlace <http://eventos.salud.cdmx.gob.mx/Distintivo>, para acreditar, de manera objetiva y verificable, la implementación de acciones y el cumplimiento de los criterios del Distintivo. Para ello, se seguirán los siguientes pasos:

1. Crear usuario y contraseña en el micrositio del Registro del Distintivo al Trato Digno y Atención Centrada en la Persona de la Ciudad de México.
2. Acceder con el usuario y contraseña creados en el micrositio en el cual se podrán consultar las bases y descargar los documentos y formatos necesarios para realizar el registro en línea.
3. Realizar la autoevaluación en línea con la Cédula de Evaluación para el Distintivo en Trato Digno y Atención Centrada en la Persona de la Ciudad de México. Para el 2026, el periodo de registro será del 01 al 07 de septiembre de 2026. En caso de pasar a la fase de visita de verificación (evaluación de campo), la Autoevaluación se deberá imprimir, firmar y entregar en original al Comité Evaluador, para la conformación del expediente correspondiente, además deberá requisitar el Formato de postulación (Anexo 1), el cual deberá imprimirse y firmarse por la autoridad del establecimiento y estar validado por la autoridad institucional local o regional, ya que, en caso de pasar a la fase de visita de verificación (evaluación de campo) tendrá que entregarse en original al Comité Evaluador, para la conformación del expediente correspondiente.
4. Elaborar un documento en formato PDF, con la descripción de hasta seis cuartillas de las **estrategias implementadas** (media cuartilla por cada componente descritos en la Tabla 2. Descripción de componentes y evidencias requeridas).
5. Elaborar un documento en formato PDF, con la descripción de hasta una cuartilla de las **actividades innovadoras autoidentificadas como buenas prácticas**, que tengan un impacto positivo en el Trato Digno y Atención Centrada en la Persona.
6. Elaborar una carpeta electrónica con las evidencias que sustenten cada una de las acciones correspondientes a los criterios de la Cédula de Evaluación (fotos, videos cortos, formatos, encuestas de satisfacción, registros de capacitación, entre otros), así como resultados cuantitativos y cualitativos (reducción de quejas, aumento en satisfacción, mejora en clima laboral) que sustente la postulación. En caso de pasar a la fase de visita de verificación (visita de campo), dicha evidencia será solicitada por el Comité Evaluador.
7. Descargar del micrositio y firmar la Carta Compromiso para participar en el Distintivo (Anexo 2). En caso de pasar a la fase de visita de verificación (visita de campo), dicho documento en original deberá ser entregado al Comité Evaluador, para la conformación del expediente correspondiente.
8. Imprimir el comprobante de postulación con número de folio que genera el sistema.
9. Elaborar un oficio dirigido a la persona titular de la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México, suscrito por la autoridad institucional local o regional, mediante el cual se remita el número de folio que genera el sistema, así como el enlace o liga de la carpeta electrónica que contenga los documentos señalados en los numerales 3, 4, 5, 6, 7 y 8 para su consulta y revisión por el Comité Evaluador. Dichos documentos deberán adjuntarse en formato PDF, estar firmados y rubricados por las personas que participaron en su elaboración; en el caso de las fotografías, deberán adjuntarse en formato .jpg o .png; en el caso de los videos, deberán adjuntarse en formato MP4.

El oficio se entregará en Av. Insurgentes Norte 423, piso 21, Nonoalco Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, dentro del periodo de registro establecido, del 01 al 07 de septiembre de 2026.

Fase 2. Evaluación documental

Todas aquellas unidades médicas postuladas, que cumplan con un puntaje mínimo total del 80% en su evaluación, y que hayan remitido toda la documentación solicitada en la Fase 1 Registro, serán consideradas para la etapa de evaluación documental, en este caso, el sistema emitirá un mensaje de confirmación de que la unidad continuará a la fase siguiente,

correspondiente a evaluación documental. El periodo de duración de esta fase será durante los primeros 15 días hábiles de septiembre de 2026 posteriores a la conclusión de la Fase de Registro.

Las personas pertenecientes al Comité Evaluador, revisarán la documentación presentada por cada unidad y les asignará un puntaje de acuerdo a los criterios establecidos para determinar a las unidades finalistas que recibirán la visita de verificación. El puntaje máximo esperado a alcanzar es de 110 puntos (10 por cada componente evaluado). Todas las evidencias deberán adjuntarse en los formatos solicitados en la Fase 1. Registro, y mostrar con claridad la información que sustente cada uno de los componentes establecidos en la Tabla 2. Descripción de componentes y evidencias requeridas.

Por cada una de las categorías se seleccionarán un máximo de 5 unidades semifinalistas, a las cuales se les notificará mediante oficio a las autoridades correspondientes, a fin de que las personas integrantes del Comité Evaluador asistan a la visita de campo.

Fase 3. Visita de verificación (evaluación de campo)

Todas aquellas unidades médicas que cumplan con un puntaje mínimo total del 80% en la evaluación documental, serán susceptibles de ser visitados físicamente, con la finalidad de ratificar la evidencia documental presentada en la fase previa, así como contar con los siguientes criterios:

1. Impacto positivo en la satisfacción de las personas usuarias y del personal sobre el trato, descrito en el componente 11 (Evaluación del impacto) de la Tabla 2 Descripción de componentes y evidencias requeridas.
2. Diversidad de las soluciones adoptadas. Se revisarán las acciones realizadas para mejorar algún aspecto considerando si la solución implementada fue novedosa, requirió pocos recursos y si fue/es de utilidad.
4. Participación activa del personal de salud en el diseño e implementación de las estrategias.
5. Autoidentificación de buenas prácticas, con evidencias que sustenten el componente en el que mejor desempeño tenga la unidad.
6. Se considerarán testimonios en video de 30 segundos máximo de personas usuarias que describan por qué consideran que la unidad proporciona un trato digno.

Fase 4. Deliberación y selección

De las unidades visitadas, el Comité elegirá una unidad ganadora por cada categoría y en su caso otorgará una mención honorífica a los puntajes más altos superiores al 80% por cada categoría del Distintivo en Trato Digno y Atención Centrada en la Persona de la Ciudad de México, además podrá otorgar una mención especial a aquellos equipos de trabajo de un área o servicio específico que destaque por la implementación de estrategias relacionadas con alguno de los componentes descritos en la Tabla 2. Descripción de componentes y evidencias requeridas, otorgando como máximo una mención especial por unidad médica por edición.

Fase 5. Publicación de resultados

Los resultados de las unidades merecedoras al distintivo en cada categoría y del área elegida para la mención especial, serán publicados en la página de la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México y en sus redes sociales en el mes de noviembre del 2026. Asimismo, serán notificadas de forma directa mediante oficio a las autoridades correspondientes.

Fase 6. Entrega de Distintivo

El Distintivo en Trato Digno y Atención Centrada en la Persona de la Ciudad de México, así como la mención especial al establecimiento o equipo de trabajo de un área o servicio específico, son de carácter simbólico, por lo cual no se otorgará una remuneración económica. La entrega de la placa se realizará en una ceremonia oficial de manera presencial en el mes de noviembre del 2026. La difusión del evento se realizará en los canales oficiales del Sistema de Salud Pública de la Ciudad de México. Asimismo, serán notificadas de manera directa mediante oficio a las autoridades correspondientes.

EL DISTINTIVO NO CONSIDERA UNA REMUNERACIÓN ECONÓMICA PARA LOS GANADORES.

IV. Comité Evaluador

El Comité Evaluador interinstitucional estará integrado por profesionales expertos en los temas de calidad y trato digno, específicamente en los que conciernen a cada componente de la cédula de autoevaluación; además de formar parte y ser designados por las personas integrantes titulares del Comité Estatal de Calidad y Seguridad del Paciente de la Ciudad de México.

Las personas integrantes del Comité Evaluador se registrarán por los principios de objetividad, imparcialidad y confidencialidad y no deberá tener relación directa con las unidades participantes, lo anterior para evitar que existan sesgos, conflictos de interés que puedan influir en los resultados.

V. Confidencialidad y protección de datos

Toda la información proporcionada será utilizada únicamente para fines de evaluación y difusión de buenas prácticas, garantizando la protección de datos personales conforme a la normatividad aplicable.

VI. Casos no previstos

Los casos no previstos serán resueltos por el Comité Evaluador, atendiendo siempre a la esencia de lo descrito en esta convocatoria.

En caso de no poder realizar el registro en línea, los documentos señalados en la Fase 1. Registro, numerales 3, 4, 5, 6, 7 y 8 deberán entregarse en original en la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México, ubicada en Av. Insurgentes Norte 423, piso 21, Nonoalco Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 16:00 horas, dentro del periodo de registro establecido, del 01 al 07 de septiembre de 2026.

Los periodos establecidos en las fases de evaluación documental y de visita de verificación podrá ser variables, en función del número de unidades médicas que se registren para participar, así como del número de personal evaluador conformado. La fecha prevista para la ceremonia oficial de la entrega del Distintivo en Trato Digno y Atención Centrada en la Persona de la Ciudad de México podrá modificarse.

Para cualquier aclaración o duda sobre lo estipulado en las presentes Bases, se pone a su disposición el correo buzon.salud@cdmx.gob.mx y el teléfono 55 51 32 12 50, ext. 1341 y 1354.

VII. Aceptación de las bases

En todos los casos, al momento de realizar el registro en la plataforma y aplicar su evaluación, las personas responsables de las unidades médicas aceptan las bases de esta convocatoria. El Distintivo tendrá una vigencia de tres años, por lo que las unidades ganadoras de cada año no podrán participar durante dicho periodo de vigencia.

VIII Componentes de la Cédula de Evaluación

Para llevar a cabo su evaluación establecida en la Fase 1. Registro, se agruparon las variables sujetas de revisión en los siguientes componentes, que se describen a continuación:

Tabla 2.

Descripción de componentes y evidencias requeridas.

Componente	Descripción del componente
1. Liderazgo	Mide el liderazgo del personal directivo para coordinar las acciones del equipo de trabajo y cumplir los objetivos en materia de trato digno y atención centrada en las personas, desde una visión estratégica.

2. Indicadores de calidad y trato Digno.	Mide la captura oportuna de los indicadores de calidad (especialmente los que miden la satisfacción de las personas usuarias), el análisis de tendencias y la evidencia de acciones correctivas basadas en los datos.
3. Participación Ciudadana.	Mide el grado de involucramiento de las personas usuarias y la ciudadanía en la identificación de necesidades y su incidencia en la toma de decisiones con el personal directivo de la unidad.
4. Gestión de las solicitudes (Quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones).	Mide la implementación de un sistema o mecanismo para el registro, seguimiento y resolución de todas las solicitudes recibidas (vía buzones físicos o electrónicos). Incluye el análisis periódico por el equipo directivo (al menos cuatrimestral), de las tendencias, la identificación de áreas con oportunidad de mejora en trato digno e implementación de acciones correctivas.
5. Atención Integral y humanizada.	Mide el grado en que el personal de salud prioriza e involucra a las personas usuarias en la toma de decisiones compartidas, con respeto a su autonomía y a sus preferencias, considerando sus datos socioculturales (identidad de género, creencias, accesibilidad) para otorgar atención inclusiva. Evalúa el grado en que la unidad médica integra el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos en su operación diaria. Se centra en garantizar un trato digno, igualitario y no discriminatorio hacia todas las personas usuarias.
6. Derechos humanos.	También evalúa la disponibilidad de mecanismos de denuncia interna y externa por discriminación o violación a derechos humanos. Incluye la evidencia de capacitación al personal en derechos humanos y trato digno.
7. Interculturalidad.	Mide las acciones implementadas que garantizan la inclusión, la igualdad y el trato digno y respetuoso, considerando su idioma, origen étnico o diferencias culturales. Incluye evidencia de capacitación del personal en temas de interculturalidad. Mide la gestión segura y organizada de la información clínica de los pacientes a través del expediente clínico, la garantía de confidencialidad y la evidencia de consentimiento informado.
8. Expediente Clínico.	Valora el manejo seguro y accesible de los expedientes, así como su evaluación y reporte en la plataforma MECIC y el porcentaje obtenido en el sistema de reporte. Examina el apego a la NOM-004-SSA3-2012 y las estrategias de mejora basadas en indicadores de cumplimiento. Evalúa si se otorga la capacitación del personal sobre la NOM-004-SSA3-2012.
9. Protección de datos personales.	Este componente evalúa el cumplimiento de la unidad médica respecto a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, específicamente en lo relativo a la transparencia, el consentimiento informado y la gestión de datos sensibles y derechos ARCO.
10. Bienestar organizacional y experiencia del personal de salud	Este componente evalúa si el establecimiento cuenta con una política de difusión de la NOM-035-STPS-2018, herramientas para identificar riesgos psicosociales y el porcentaje de personal identificado con riesgo que está en seguimiento.
11. Evaluación del impacto.	Este componente mide el impacto de las acciones implementadas, a través del porcentaje de satisfacción de las personas usuarias respecto al trato digno, su variación respecto al año anterior y la tendencia en el porcentaje de quejas recibidas en el cuatrimestre actual frente al mismo periodo del año previo.
Mérito adicional	Este apartado considera la participación en el Premio Nacional de Calidad y Reconocimientos de la Secretaría de Salud en ediciones anteriores (últimos cinco años) o de sus propias instituciones; investigaciones publicadas en materia de Trato Digno, Derechos Humanos y Atención Centrada en la Persona; así como si cuenta con Certificación por el Consejo de Salubridad General o en la ISO. Este mérito únicamente fungirá como criterio de desempate cuando el caso así lo amerite.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el cual cuenta con anexos digitales adjuntos a este como parte integrante del mismo.

SEGUNDO. El presente Aviso, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a 18 de agosto de 2026

(Firma)

DRA. NADINE FLORA GASMAN ZYLBERMANN
SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
