

**DIAGNÓSTICO SOBRE**

# SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS POR INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD LGBTTTIQ+



 Info CDMX  
Estado Abierto

 @Estado\_Abierto  
@InfoCdMex

**#CiudadEnApertura**  
**#AperturaSinExcepción**

## Índice

Presentación	2
Introducción	3
Metodología	4
Resultados del Cuestionario	5
Recomendaciones	8
Conclusiones	9
Información para consulta	10
Agradecimientos	11

## Presentación

El impulso a las acciones que pongan en el centro a las personas es una tarea fundamental para el quehacer público, sobre todo cuando se trata de reducir brechas de desigualdad que afectan a poblaciones en situación de vulnerabilidad. Pero antes de detonar acciones es de suma importancia conocer sus necesidades y la mejor manera de hacerlo es trabajando de la mano con ellas y generando espacios donde puedan expresarse.

De ahí la relevancia de realizar ejercicios como este “Cuestionario sobre servicios de salud recibidos por integrantes de la comunidad LGTBTTIQ+”, cuyo principal objetivo es recoger las opiniones de esta población para conocer los aciertos y las áreas de oportunidad que existen en materia de salud a la hora de brindarles atención.

El derecho a la salud es un derecho humano, uno cuyo ejercicio impacta de manera sustancial la calidad de vida de la comunidad LGTBTTIQ+, por ello desde la Red Ciudad en Apertura, coordinados por el equipo de Estado Abierto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (Info CDMX) nos hemos dado a la tarea de emprender acciones colaborativas para reducir las desigualdades de esta población.

La apertura de información y aprovechamiento de la inteligencia colectiva en favor de las personas son dos de los principales elementos que conducen esta Red, por lo que los resultados de este ejercicio buscarán ser el insumo principal en la construcción de soluciones colaborativas que abonen a la calidad de vida de las personas LGTBTTIQ+.

Apertura sin excepción para no dejar a nadie atrás.

**María del Carmen Nava Polina**

Comisionada Ciudadana del Instituto de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## Introducción

El derecho a la salud de las personas LGBTTTIQ+ es de vital importancia ya que define de manera significativa el acceso a una vida digna y es una población que requiere obtener condiciones diferenciadas donde es necesario que existan esquemas de atención orientados a la no discriminación.

En este caso y al ser un sector de la población más vulnerable, se necesita contar con más sensibilidad en el proceso de atención a la salud, ya que cuenta con más desventajas, mismas que requieren obtener condiciones diferenciadas.

Es por esto que a través de los trabajos de la Red Ciudad en Apertura, se han emprendido acciones colaborativas para reducir las desigualdades de esta población entre las que se encuentran el desarrollo de folletos para acercar a las personas que pertenecen a la comunidad LGBTTTIQ+ con información clara y sencilla acerca de los derechos que poseen al momento de acudir a los centros de salud, en donde en todo momento se deben sentir seguras, respetadas y libres de violencia.

A partir de lo anterior, surge la idea de aplicar un *“Cuestionario sobre servicios de salud recibidos por integrantes de la comunidad LGBTTTIQ+”*, el cual sirvió para conocer la opinión sobre la satisfacción del servicio de salud que las personas de esta comunidad recibieron en los centros ubicados en la Ciudad de México.

A partir de las respuestas recibidas, se busca contar con información de utilidad para el acceso y la mejora de los servicios de salud públicos, ya que es importante promover y garantizar el derecho a la información en materia de salud y definir los procedimientos que se realizarán para las personas que son atendidas, con el fin de evitar la discriminación y los actos de violencia.

Asimismo, derivado a la situación que viven actualmente las personas que acuden a estos centros de salud, se considera de vital importancia sensibilizar al personal médico y de atención para que se pueda tener un acceso efectivo del derecho a la salud.

## Metodología

El cuestionario fue puesto a disposición a un total de 180 personas de la comunidad LGTBTTIQ+, vía internet y mediante la Feria del Empleo organizada por la Alcaldía Miguel Hidalgo durante el periodo correspondiente a los meses junio y julio del año 2022.

Las preguntas del cuestionario fueron elaboradas a raíz de las aportaciones que se generaron por parte de las integrantes de las mesas de cocreación de la Red Ciudad en Apertura.

En este caso, se buscó preguntar a las personas de la población LGTBTTIQ+ acerca de algunos datos generales como son el género asignado al momento de nacer y con cual se identifican actualmente, si se consideran personas intersex o trans, así como también en cuánto a relaciones sexuales y/o afectivas con quiénes suelen tener contacto.

Por otra parte, se preguntó respecto a los servicios médicos a los que acuden con mayor regularidad y a qué especialidad acudieron, así como el trato que recibieron en cada uno de los centros de salud generales y/o especializados (públicos y privados), y el nombre de las clínicas o lugares que suelen recomendar para atención médica en la Ciudad de México que ofrecen una atención amable y respetuosa.

Asimismo, se preguntó si en estos centros de salud han sido sujetas a actos de discriminación por causa de su identidad y/o expresión de género u orientación sexual, y por qué personas fueron perpetuados estos actos.

También, se les preguntó sobre los aspectos más relevantes a considerar para que una persona se pueda sentir más segura al momento de recibir atención en los centros de salud, así como también si consideran necesario sensibilizar y capacitar al personal médico y de atención de salud que se encuentran en los mismos.

Por último, las personas encuestadas además de mencionar las posibles áreas de oportunidad en los centros de salud, indicaron los medios por los cuáles se enteraron de éstos lugares y si pudieron acceder fácilmente a la información de estos.

## Resultados del Cuestionario

- **Aspectos Demográficos**

La mayor parte de las personas que contestaron el cuestionario indicaron que se les asignó el género masculino al momento de nacer y que no se consideran personas intersex. No obstante, cabe resaltar que 15 personas mencionaron que no saben si son o no personas intersex.

Respecto al género, la mayoría de las personas que contestaron se identificaron con el masculino, 45 personas con el género mujer, y 20 de ellas personas dentro del espectro no binario.

Por otra parte se les preguntó acerca de si se consideran una persona trans, en donde la mayoría de las consultantes indicaron que no o que no están seguras de ello y 35 de ellas sí se consideran una persona trans.

En la mayoría de los casos las personas consultantes mencionaron que suelen tener relaciones sexuales y/o afectivas con hombres, seguido de mujeres cis, personas no binarias y en menor grado con mujeres y hombres trans.

- **Centros de Salud Público, General o Especializado en dónde han recibido atención**

En el análisis de los resultados obtenidos, se encontró que las personas acuden seguido a los centros de salud para atención médica de manera trimestral, mensual y semestral, por lo que en este caso, se les preguntó si conocían algún centro de salud general o especializado en la Ciudad de México para personas de la comunidad LGBTTTIQ+, en donde un 55% indicó que sí y un 44% indicó que no conocían.

La Clínica Especializada Condesa y Condesa-Iztapalapa, la Unidad de Salud Integral para Personas Trans (USIPT), el Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, y algunas clínicas del IMSS e ISSSTE fueron los centros gratuitos más mencionados en el cuestionario, en donde las personas recibieron atención en mayor parte de medicina general, infectología, inmunología y medicina interna. Por otra parte, también se mencionaron algunos otros centros privados que dan atención y que las personas acuden gracias a su buena atención, calidez, respeto, profesionalismo y no discriminación.

En este caso, se preguntó a las personas si al momento de recibir atención médica se sintieron seguras y protegidas, en donde si bien en la mayoría de los casos la respuesta fue

positiva, existen personas de la comunidad LGBTTTIQ+ que consideran que el trato no fue respetuoso, ya que existe todavía falta empatía y sensibilización por parte del personal médico y de atención en los centros y en donde también en algunos casos hace falta medicamentos e insumos. Sin embargo, en la mayoría de los centros si fue atendida la necesidad médica y no fue necesario acudir a otra instancia para su atención.

Como se mencionó anteriormente, los centros de salud más recomendados para atención a personas LGBTTTIQ+ fueron la Clínica Especializada Condesa y Condesa-Iztapalapa, la Unidad de Salud Integral para Personas Trans (USIPT), el Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga y algunos centros del IMSS e ISSSTE. Esto derivado a que las personas consideran que el trato que recibieron por el personal que atienden fue el adecuado, existe una facilidad en los costos o en su caso son gratuitos. También indicaron que las instalaciones son limpias y hay un orden en las clínicas y en algunos casos existe una constante capacitación del personal.

De igual forma las personas encuestadas mencionaron que en la mayoría de los casos los familiares también son orientados e informados sobre los procedimientos que les realizan a las personas que acuden como pacientes en los centros de salud.

No obstante, de acuerdo a los comentarios realizados en el cuestionario, se considera que existen varias áreas de oportunidad para fortalecer y ofrecer en los servicios de salud como son un compromiso por parte de las instituciones en programas libres de estigma y discriminación, reconocer la identidad de género del paciente, respeto, empatía, conocimiento, utilización de lenguaje incluyente, capacitación y sensibilización por parte de los médicos y personal de atención, calidad en la consulta médica y vinculación.

También consideraron importante que se genere una ampliación en los alcances de atención para la población LGBTTTIQ+ y no sólo se otorgue en unidades especializadas, así como más variedad de servicios y especialidades.

Más abasto de medicamentos y medicina preventiva más allá de la sexual. Una atención más rápida en la obtención de medicamentos y en los servicios de salud. Así como también consideran necesario que exista una difusión de los centros de salud sobre temas generales como es el respeto a la diversidad sexual, esquemas de vacunación contra ITS, prevención de enfermedades y chequeos, entre otros.

Por último, se preguntó acerca de los medios por los cuáles las personas se enteraron de los centros de salud donde recibieron un buen trato como persona LGBTTTIQ+, en donde mencionaron que muchas veces conocieron la información por miembros de la propia comunidad, por redes sociales o motores de búsqueda. En estos casos la mayoría de las

personas encuestadas indicaron que fue fácil acceder a la información de los centros de salud.

Entre los medios que las personas consideran son más útiles para difundir la información respecto a los centros de salud para la comunidad LGBTTTIQ+ se encuentran las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube), seguido por posters y flyers en espacios públicos e información difundida en televisión abierta.

También consideran que esta información se debe otorgar en escuelas, lugares de convivencia como son bares, espectáculos dirigidos a la comunidad LGBTTTIQ+, equipo o grupos de autoayuda, conferencias , etc.

- **Seguridad, Respeto y No discriminación**

Las respuestas de las personas encuestadas en esta materia reflejan su necesidad de recibir atención médica bajo los principios de no discriminación e inclusión, con énfasis en el respeto a su identidad de género sin homofobia, prejuicios ni estigmatización, a fin de sentirse en un entorno seguro, inclusivo y libre de discriminación.

Asimismo, las respuestas reflejan la necesidad de que el personal médico realice las consultas y auscultaciones con una atención profesional, con empatía y discreción. Señalan que también el personal de vigilancia y de recepción de los centros de salud deben referirse a las personas pacientes con respeto, sin discriminación, amabilidad y deben usar los pronombres adecuados al momento de referirse a las personas, sin asumir que todos son heterosexuales y sin criticar su aspecto físico.

Por otro lado, de las respuestas se desprende que no es necesario que el personal médico realice preguntas y/o comentarios innecesarios con el propósito de cuestionar la orientación o preferencias sexuales o de género de las personas pacientes si no están relacionadas con el tipo de consulta, ya que este tipo de situaciones les hacen sentir incomodidad y objetos de discriminación, como si fueran personas inferiores o ajenas a la atención médica.

## Recomendaciones

Derivado de los resultados obtenidos en el cuestionario, se identificó la necesidad e importancia de que el personal médico y de atención de los centros de salud se sensibilicen respecto al trato que se le da a la población LGBTTTIQ+ cuando acuden por un problema de salud, ya que se presentaron algunos comentarios en donde las personas se han sentido inseguras, o han recibido un servicio poco cordial e irrespetuoso en algunos de los centros.

Algunas de las personas que contestaron el cuestionario se sintieron discriminadas al momento de recibir atención por parte de los médicos y/o personal de los centros de salud, por lo que se considera necesario que sepan cuál es el procedimiento de denuncia en caso de vulneración de sus derechos o si estos han sido violentados.

Asimismo, es importante que las personas sepan sobre los derechos que tienen al momento de acceder a los servicios de salud, por lo que se considera necesario dar información acerca de la normatividad que existe y que puede servir de protección en caso de necesitarla.

Por otra parte, se considera necesario generar un directorio con los centros de salud más recomendados por parte de las personas que contestaron el cuestionario, con el fin de que las personas puedan conocer aquellos centros generales o especializados donde pueden atender sus necesidades de salud mental, salud sexual y salud corporal. Esto derivado a que en las respuestas del cuestionario, las personas recomendaron servicios con base a la empatía y tratos amables, respetuosos y humanos recibidos por parte del personal médico y de atención a la salud con la población LGBTTTIQ+.

## Conclusiones

El presente Diagnóstico permitió conocer de primera mano, es decir desde el punto de vista de las personas de la población LGBTTTIQ+, las demandas y necesidades inmediatas de estas personas a fin de generar una serie de recomendaciones que permitan contribuir a garantizar el acceso efectivo y sin discriminación a los servicios de salud en nuestro país.

Se considera que, en lo que respecta al derecho a la salud de las personas LGBTTTIQ+, es necesario avanzar en el diseño de políticas públicas que permitan que el derecho a la salud se establezca sin discriminación, exclusión o restricción, debido a que cuando cuando se hace de forma contraria, existe un impacto negativo que dificulta e impiden el acceso efectivo y el ejercicio del derecho humano a la salud y otras libertades fundamentales.

De manera particular, la población LGBTTTIQ+ encuestada señaló que se sienten más susceptibles a recibir menos información sanitaria respecto a la población en general. Por lo tanto, el personal médico y de atención en los centros de salud juega un papel muy importante en el acceso efectivo del derecho a la salud para garantizar el ejercicio de derechos fundamentales orientados a la no discriminación en todas sus variantes ya sea por cuestiones de género, edad, discapacidad, condición social, preferencia sexual, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y pretenda anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Es importante reconocer el vínculo entre la discriminación, la marginación y los problemas de salud. Cuando los destinatarios de las políticas públicas son personas en situación de vulnerabilidad, como nuestra población objetivo, es necesario que el personal que los atiende sea más sensible en el proceso de atención a la salud, toda vez que por las características inherentes a su condición de desventaja, son personas que requieren obtener condiciones diferenciadas que acorten las brechas originadas por la desigualdad estructural.

La información tiene la bondad de contribuir al ejercicio de otros derechos, y esa es la principal premisa con la que las y los aliados de la Red Ciudad en Apertura hemos cocreado estos folletos, donde la suma de conocimientos, experiencias y habilidades buscarán impactar de manera positiva tanto en la población objetivo, como en los sectores encargados de brindarles atención y servicios de salud.

## Información para consulta:

- Cuestionario sobre servicios de salud recibidos por integrantes de la comunidad LGBTTTIQ+:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkn3WhJvoy\\_Gc8qNG2GnTf7KzWd1JgSCdlwTpo4U3N2FECQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfkn3WhJvoy_Gc8qNG2GnTf7KzWd1JgSCdlwTpo4U3N2FECQ/viewform)

- Nota con resultados del Cuestionario sobre servicios de salud recibidos por integrantes de la comunidad LGBTTTIQ+:

[Respuestas\\_Cuestionario sobre servicios de salud comunidad LGBTTTIQ+.docx](#)

## Agradecimientos

### Integrantes de la mesa de cocreación:

Ulises Pineda y Lilian Reyes-Gutiérrez, Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México

Paulina Elsa Zepeda García, Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo

Rocío Pichardo, Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México

Ruth Escobedo y Juan Omar Gómez Miranda, Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga

Oyuki Ariadne Martínez Colin y Mireille García, Unidad de Salud Integral para Personas Trans de la Ciudad de México

Fanny Zaap Estrada y Liz Ana Arvizu, Alcaldía Venustiano Carranza

María Gabriela González Martínez y Sandra González Servín, Alcaldía Miguel Hidalgo

Sofía Jiménez Poiré y Amir Samaria, Balance A.C.

Rocío Suárez, CAIT- Centro de Apoyo a las Identidades Trans

Kenya Cuevas Fuentes, Casa de las Muñecas Tiresias, A.C.

### Equipo de Estado Abierto

María del Carmen Nava Polina, Comisionada Ciudadana del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de datos y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y Coordinadora del Equipo de Estado

María Soledad Rodrigo

Daniel Saavedra Lladó

David Alejandro Martínez Huerta

Andrea Paulina Angelini Zarzosa

Sarai Zulema Oviedo Hernández

Melisa Romero Castillo

Lourdes García Miranda

Red Ciudad en Apertura. (2022, septiembre). Diagnóstico sobre servicios de salud recibidos por integrantes de la comunidad LGBTTTIQ+

22 de septiembre de 2022