



SÍNTESIS: El 17 de enero de 1999 esta Comisión Nacional recibió el escrito de queja presentado por la señora María Elizabeth Medina García, mediante el cual relató hechos constitutivos de violaciones a sus Derechos Humanos cometidos por servidores públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); en su escrito expresó que ese Instituto le ha negado la atención médica especializada que requiere, ya que padece cistitis intersticial, y por ello es necesario que se le reconstruya la vejiga. Señaló que el 18 de noviembre de 1998 presentó una queja en el mencionado Instituto, sin que hasta la fecha de la presentación de su inconformidad ante este Organismo Nacional se le haya dado respuesta. Asimismo, indicó que el 22 de diciembre de 1998 el doctor Alfredo Medina Ocampo, jefe del servicio de urología del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, de Mérida, Yucatán, determinó que tendría que ser atendida en el Centro Médico Nacional Siglo XXI de esta capital, por lo que se trasladó a la ciudad de México, no obstante que no se le otorgó ni el pase ni los viáticos, aun cuando la orden para tales efectos ya estaba firmada por el médico referido. Lo anterior dio origen al expediente 99/124/2.

Del análisis de la documentación remitida, así como de la investigación realizada por este Organismo Nacional, se comprobó la existencia de diversas irregularidades que acreditaron actos violatorios a los Derechos Humanos de la señora María Elizabeth Medina García, consistentes en la transgresión de lo dispuesto por los artículos 4o., párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; XI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 12.1 y 12.2, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 10.1 y 10.2, del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “Protocolo de San Salvador”; 1, 2, 23, 32, 33 y 51, de la Ley General de Salud; 2 y 303, de la Ley del Seguro Social; 9 y 48, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, y 47, fracción I, y 77 bis, de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Con base en lo señalado, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos considera que se violaron los Derechos Humanos de la señora María Elizabeth Medina García, en relación con el derecho social de ejercicio individual, en la modalidad de violación al derecho a la protección de la salud, por la inadecuada prestación del servicio público ofrecido por una dependencia del Sector Salud. Por ello, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos emitió, el 30 de julio de 1999, la Recomendación 63/99, dirigida al Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social para que se sirva dictar sus instrucciones a quien corresponda a fin de que a la señora María Elizabeth Medina García se le brinde la atención médica necesaria para el tratamiento de su enfermedad; que dicte sus instrucciones a quien corresponda a efecto de que se inicie un procedimiento administrativo de investigación para determinar la responsabilidad administrativa y penal, en su caso, en que pudieron haber incurrido servidores públicos de la Unidad Médica Familiar Número 15 y del HGPZ Número 7 de Cancún, Quintana Roo, así como del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, en Mérida, Yucatán, en relación con el presente asunto, y, de resultarles responsabilidad, sancionarlos conforme a Derecho; que ordene la realización de los trámites necesarios a fin de que a la brevedad posible se proceda al pago de los gastos efectuados por la señora

María Elizabeth Medina García, por la atención médica particular que recibió y de los cuales ya tiene conocimiento ese Instituto.

Recomendación 063/1999

México, D.F., 30 de julio de 1999

Caso de la señora María Elizabeth Medina García

Lic. Genaro Borrego Estrada, Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social, Ciudad

Muy distinguido Director General:

La Comisión Nacional de Derechos Humanos, con fundamento en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1o.; 6o., fracciones II y III; 15, fracción VII; 24, fracción IV; 44; 46, y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, ha examinado los elementos contenidos en el expediente 99/124, relacionados con el caso de la señora María Elizabeth Medina García, y vistos los siguientes:

I. HECHOS

A. El 17 de enero de 1999, esta Comisión Nacional recibió el escrito de queja presentado por la señora María Elizabeth Medina García, mediante el cual relató hechos constitutivos de violaciones a sus Derechos Humanos, cometidos por servidores públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La quejosa expresó que el IMSS le ha negado la atención médica especializada que requiere, ya que padece cistitis intersticial y por ello es necesario que se le reconstruya la vejiga.

Señaló que su número de afiliación al IMSS es el 017962254431F, y que el 18 de noviembre de 1998 presentó queja en el mencionado Instituto, sin que hasta la fecha de la presentación de su inconformidad ante este Organismo Nacional se le haya dado respuesta.

Asimismo, indicó que el 22 de diciembre de 1998 el doctor Alfredo Medina Ocampo, jefe del servicio de urología del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, de Mérida, Yucatán, determinó que tendría que ser atendida en el Centro Médico Nacional Siglo XXI de esta capital, por lo que se trasladó a la ciudad de México, no obstante que no se le otorgó ni el pase ni los viáticos, aun cuando la orden para tales efectos ya estaba firmada por el referido médico.

Agregó que por prescripción de un médico particular ha comprado diversos medicamentos para soportar el dolor que le ocasiona su padecimiento, pero que no cuenta con los recibos correspondientes, y solicitó que el IMSS le reintegre los gastos efectuados.

B. Con objeto de atender la queja de mérito, esta Comisión Nacional realizó las gestiones que a continuación se indican:

i) El 18 de enero de 1999 el visitador adjunto responsable del expediente de queja se entrevistó con la señora María Elizabeth Medina García, quien señaló que el IMSS no le proporcionó la atención médica que requería, manifestando padecer una cistitis intersticial y que el médico que la atiende en Mérida, Yucatán, le dijo que debía ser tratada en el Centro Médico Nacional Siglo XXI. Agregó que acudió a la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS, ubicada en la calle Toledo 10, quinto piso, de esta capital, con la señora Rosalba Ortiz Martínez, consultora de Atención al Derechohabiente, quien no la atendió debidamente; asimismo, indicó que los doctores Miguel Ángel Jiménez Ríos, “Serrano” y José Luis Lorenzo Monterrubio, todos ellos adscritos al Centro Médico Nacional Siglo XXI, le dijeron que era necesaria la remisión de su expediente clínico de Mérida, Yucatán, para que la pudieran atender, puesto que tendrían que efectuarle una urodinamia. Motivos por los cuales solicitó atención médica de urgencia, ya que padecía dolores muy fuertes y no había sido atendida. Por ello, en esa misma fecha el visitador adjunto encargado del presente caso se comunicó con la licenciada María del Carmen Navarro, abogada adscrita a la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS, a quien le proporcionó los datos de la quejosa y solicitó que se le orientara, brindándole el apoyo que requiriera.

El mismo día, la señora María Elizabeth Medina García informó, vía telefónica, que se entrevistó con un médico de la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS, quien le había conseguido una cita para que acudiera el 20 de enero al Centro Médico Nacional Siglo XXI con el doctor Hugo Winward Plata, del servicio de urología. Asimismo, indicó que un médico de esa coordinación “no entendió su problema” y le dijo que no le pagarían nada.

ii) El 19 de enero de 1999, personal de esta Comisión Nacional se entrevistó con la señora Piedad Medina García, hermana de la quejosa, quien manifestó que ésta se había puesto muy mal el día anterior por la noche, razón por la cual fue internada en el Hospital Cedros (particular), en virtud de que el médico que la atendió recomendó realizar con urgencia una intervención quirúrgica. Además, aportó como documentación adicional al expediente copias fotostáticas de la queja presentada por la señora María Elizabeth Medina García ante la Dirección Regional Oriente de la Delegación Estatal del IMSS en Quintana Roo, por medio de la cual solicitó a dicha dependencia que se sancionara a los responsables de los actos y omisiones realizados en su perjuicio, el reintegro de los gastos efectuados por ella y la indemnización correspondiente, anexando una receta extendida por el señor Ángel Jiménez Linares R., médico adscrito al Hospital Médica Sur.

iii) Mediante el oficio V2/868, del 19 de enero de 1999, este Organismo Nacional solicitó al licenciado José de Jesús Díez de Bonilla Altamirano, Coordinador General de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS, un informe detallado sobre los hechos constitutivos de la queja; la declaración y/o el informe rendido por los servidores públicos

involucrados en los hechos mencionados, en particular del doctor Alfredo Medina Ocampo, adscrito al Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, de Mérida, Yucatán; la documentación que considerara pertinente para la debida integración del expediente, y una copia del expediente clínico de la quejosa.

iv) El 20 de enero de 1999, la señora María Elizabeth Medina García se comunicó a esta Comisión Nacional, vía telefónica, para informar que no tenía dinero para pagar el hospital en donde estaba siendo atendida, razón por la cual quería ser trasladada al IMSS.

Por ello, el visitador adjunto encargado del trámite de la queja se comunicó ese mismo día, vía telefónica, con la licenciada María del Carmen Navarro, de la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS para manifestarle que la quejosa deseaba ser atendida en ese Instituto; respondiendo dicha servidora pública que la clínica más cercana era el Hospital General Número 8 del IMSS, que, en su caso, sería trasladada ahí para que fuera valorada en el servicio de urgencias y se determinara si quedaría internada o se daría de alta; informando más tarde que ya estaba previsto el traslado y a las 14:00 horas llegaría la ambulancia por la quejosa; agregando que tanto ella como el doctor Galván le habían dicho a la señora María Elizabeth Medina García, también vía telefónica, que debía estar preparada antes de que llegara la ambulancia, ya que ésta no esperaba mucho tiempo y “la podían dejar”, y entonces tendría que ir por sus propios medios a dicho hospital.

v) El 21 de enero de 1999, la señora Piedad Medina García, hermana de la quejosa, informó, vía telefónica, a este Organismo Nacional que el día anterior esperaron la ambulancia de las 14:00 hasta las 17:50 horas, y que la licenciada Concepción Molina, de la Coordinación de Atención al Derechohabiente, se comunicó aproximadamente a las 17:45 horas al Hospital Cedros, para informarles que la ambulancia se tardaría una hora en llegar; por lo que su hermana María Elizabeth se encontraba muy mal, incómoda y sumamente molesta. Agregó que más tarde acudieron a la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS y fueron atendidas por el licenciado “Trejo” y la licenciada “Concepción”, quienes les reprocharon haber “despreciado” las atenciones que se les habían otorgado, al no haber acudido a la cita con el urólogo del Centro Médico Nacional Siglo XXI internándose en un hospital particular, además de que no esperaron la llegada de la ambulancia.

Asimismo, indicó que, a petición de las personas antes mencionadas, acudieron al Hospital General de Zona Número 8 del IMSS, y una vez que la quejosa fue valorada se autorizó su traslado al área de Urología del Centro Médico Nacional Siglo XXI, donde ya se encontraba internada, pero le dijeron que para ello se verificaría su vigencia de derechos y se tramitaría una dispensa médica, ya que de lo contrario la darían de alta.

Por lo anterior, el visitador adjunto responsable del expediente de queja se comunicó con la licenciada María del Carmen Navarro, quien dijo estar informada de lo ocurrido y en esos momentos esperaban conseguir el pase, que la dispensa médica la estaban tramitando, faltando solamente lo relativo a la vigencia de derechos.

Posteriormente, la licenciada Navarro se comunicó a este Organismo Nacional para informar que ya estaba listo el pase de hospitalización y el trámite de la dispensa se encontraba en proceso, pero que no darían de alta a la señora María Elizabeth Medina García, dado que estaba siendo ya atendida y le realizarían estudios.

vi) El 8 de febrero de 1999, en esta Comisión Nacional, se recibió el oficio 0954/06/0545/01210, firmado por el doctor Mario Barquet Rodríguez, Coordinador de Atención al Derechohabiente del IMSS, mediante el cual informó que se inició el expediente institucional QYUC/ 00251/12/98, a efecto de resolver de conformidad con el artículo 296 de la Ley del Seguro Social y su Reglamento para el Trámite y Resolución de las Quejas ante el IMSS. Agregó que la Coordinación Técnica de Asuntos Especiales proporcionó la atención que la paciente deseaba en el Hospital de Especialidades del Centro Médico Siglo XXI desde el 20 de enero de 1999, aproximadamente, lo cual había sido comunicado vía telefónica tanto por personal del área de Urología de dicho hospital, como por la propia paciente, quien se encontraba satisfecha con la atención médica recibida. A su oficio de respuesta acompañó una copia del expediente clínico de la quejosa, del cual destacan los siguientes documentos:

__El escrito del 19 de septiembre de 1997, por medio del cual la señora María Elizabeth Medina García solicitó a la Unidad Médica Familiar Número 15 en Cancún, Quintana Roo, se le brindara atención médica oportuna y adecuada, en virtud de que a pesar de ser atendida desde el 10 de julio del año mencionado, su situación no mejoraba; señalando que el 8 de septiembre acudió con su médico familiar, quien ordenó medicamentos que no había en existencia; además de unos estudios y radiografías que tampoco le practicaron porque los “instrumentos médicos del Instituto se encontraban en mal estado”, por lo que tuvo que esperar a ser turnada a un especialista.

__El escrito del 12 de noviembre de 1997, recibido en la Delegación Estatal del IMSS en Quintana Roo el 16 de noviembre de 1998, mediante el cual relató al licenciado Enrique Facio Jiménez, Director Técnico de Quejas, el trato que recibió en el IMSS y el manejo de su padecimiento por parte de un médico particular en la ciudad de México, solicitando nuevamente apoyo para su curación.

__El escrito del 29 de marzo de 1998, dirigido a los doctores “Flores” y “Barrera” del servicio de ginecoobstetricia de la Unidad Médica Nacional El Fénix, en Mérida, Yucatán, por medio del cual la señora María Elizabeth Medina García manifestó irregularidades en la prestación del servicio médico cometidas en su agravio y solicitó que se le enviara al Centro Médico La Raza, haciendo responsable al IMSS de los gastos realizados en el cuidado de su salud.

__El escrito del 25 de septiembre de 1998, recibido el 18 de noviembre del año mencionado por la Delegación Estatal del IMSS en Yucatán, en el que la quejosa manifestó el trato de que fue objeto por parte de personal del IMSS; y justificó la necesidad de acudir con un médico particular, solicitando apoyo para los gastos que realizó y las medicinas que necesita (anexó lista de medicamentos).

__El oficio sin número, del 15 de octubre de 1998, suscrito por el licenciado Hugo Enrique Echeverría Gómez, jefe de la Delegación de Servicios Administrativos del IMSS, mediante el cual envió a la contadora pública Laura Leal, jefa de la Unidad de Apoyo de la Subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social en Cancún, Quintana Roo, una copia del escrito de queja de la señora María Elizabeth Medina García, en la que refirió deficiente atención médica brindada en el Hospital General de Zona Número 3, a efecto de que se procediera a emitir la opinión técnico-médica del caso.

__El memorándum interno número 24072421 10/1806/98, del 19 de octubre de 1998, mediante el cual la doctora Dolores Gabriel Juárez, Directora de la Unidad Médica Familiar Número 15 de Cancún, Quintana Roo, informó al licenciado Enrique Facio Jiménez, Director Técnico de Quejas, que no podía emitir la opinión médica respecto de la señora María Elizabeth Medina García, debido a que dicho establecimiento “sólo le dio su pase al HG de Z3 y al HGOP7” (sic).

__El oficio 241401182151/DIR'200/98, del 20 de octubre de 1998, por medio del cual el doctor Juan Manuel Garnica Corona, Director del Hospital General P. Número 7 del IMSS, remitió al licenciado Enrique Facio Jiménez la opinión médica solicitada respecto de la inconformidad presentada por la señora María Elizabeth Medina García, en el que refirió en sus comentarios que:

[...] el padecimiento de la paciente es raro y su presentación poco frecuente, siempre se le atendió con oportunidad y por no poder ser manejado por un segundo nivel se envía a Uroginecología para su tratamiento, donde se le realizaron múltiples estudios y una cirugía, resultando todos normales como se detalla desde el urocultivo hasta la tomografía pélvica, por lo cual se sospechó en una enfermedad psicosomática, lo cual descarta el psiquiatra, requiriendo de mayor complemento diagnóstico, la paciente no regresó a Mérida y decide acudir a la ciudad de México donde se le integra el diagnóstico y tratamiento... a la paciente en el HGP Número 7 de Cancún, se le atendió con oportunidad.

__El oficio 24.01.01.0540.231/98/029878, del 4 de noviembre de 1998, por medio del cual el ingeniero Cecilio Corona García, Coordinador de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, envió al señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en el Estado de Yucatán, el expediente relativo a los antecedentes de la atención médica privada, así como las notas clínicas de la atención institucional y opinión técnico médica del segundo nivel, refiriendo que se estaba localizando a la agraviada para que presentara los comprobantes de los gastos erogados en los servicios privados.

__El oficio 2407022110/1989/98, del 19 de noviembre de 1998, por medio del cual la doctora Dolores Gabriel Juárez, Directora de la Unidad Médica Familiar Número 15, informó al licenciado Enrique Facio Jiménez, Coordinador de Quejas, que después del 19 de septiembre de 1997 la señora María Elizabeth Medina García fue canalizada con exámenes de laboratorio y gabinete a las especialidades de Urología en el Hospital General de Zona Número 3 y de Ginecología en el HGP Número 7.

__El oficio 3301100540/3151, del 23 de noviembre de 1998, por el cual el señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación Estatal del IMSS en Yucatán, remitió al señor Carlos Esquivel Zubieta, del Departamento de Asuntos Contractuales, el escrito de la señora María Elizabeth Medina García a efecto de que se valorara la procedencia de la investigación administrativa en términos del contrato colectivo de trabajo, por la supuesta mala atención médica que se le dio en el Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”.

__El oficio 3301100540/3152, del 23 de noviembre de 1998, mediante el cual el señor Elio Enrique Salazar Medina remitió al doctor Alfonso Peniche Manzano, Director del Centro

Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, una copia de la queja presentada por la agraviada, y le solicitó un resumen de la atención médica que le fue otorgada, acompañado de la documentación que sirvió para su integración.

__La queja interpuesta el 24 de noviembre de 1998 ante la Delegación Estatal del IMSS en Quintana Roo, por la señora María Elizabeth Medina García, en la que solicitó el reembolso de todos los gastos que ha realizado en su tratamiento, y que ascienden a la cantidad de \$80,397.00 (Ochenta mil trescientos noventa y siete pesos 00/100 M.N.), más lo que se acumulara a partir de octubre de 1998 hasta la fecha en que se dictara la resolución de la queja, así como la indemnización por daños y perjuicios, las incapacidades y atención hospitalaria en la ciudad de México.

__El oficio 3301101600/3210, del 30 de noviembre de 1998, por medio del cual, el señor Carlos Esquivel Zubieta, del Departamento de Asuntos Contractuales de la Delegación del IMSS en Yucatán, solicitó al doctor Augusto Burgos Batún, titular de la Jefatura de Prestaciones Médicas, su opinión médica relativa a la queja presentada por la señora María Elizabeth Medina García, respecto de la mala atención que recibió en el Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”.

__El oficio número 3301101600/18962, del 30 de noviembre de 1998, mediante el cual la contadora pública Elizabeth Sustersick Servín, jefa de Servicios Administrativos del Departamento de Relaciones Contractuales de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, remitió al licenciado Francisco Díaz González, titular de esa Delegación, una copia de la queja presentada el 18 de noviembre de 1998 por la señora María Elizabeth Medina García, a fin de que enviara sus instrucciones a quien correspondiera para que la quejosa ratificara su escrito y valorara la procedencia de la solicitud de la opinión técnico-médica, relativa a la atención que se le proporcionó en la Unidad de Medicina Familiar Número 15.

__El oficio 24.01.01.0540.260/9832949, del 2 de diciembre de 1998, por medio del cual el ingeniero Cecilio Corona García remitió al señor Elio Enrique Salazar Medina la documentación adicional proporcionada por la agraviada, sin precisar en qué consistía tal documentación.

__El oficio 3301100540/3333, del 22 de diciembre de 1998, por el cual el señor Elio Enrique Salazar Medina remitió al licenciado José de Jesús Díez de Bonilla Altamirano, Coordinador General de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS, una fotocopia del expediente formado con motivo del escrito de queja presentado por la señora María Elizabeth Medina García, en el que solicitó sancionar a personal del IMSS, así como el reintegro de gastos por la cantidad de \$80,397.00 (Ochenta mil trescientos noventa y siete pesos 00/100 M.N.), indemnización y atención médica.

vii) El 9 de febrero de 1999, personal de esta Comisión Nacional certificó lo señalado por la señora María Elizabeth Medina García, en el sentido de considerar que existía negligencia médica en su tratamiento, solicitando a este Organismo Nacional que se enviara a peritaje su expediente clínico para que el IMSS pagara los gastos erogados por la atención recibida a nivel particular. Agregó que no contaba con facturas, y que habían autorizado su traslado al Distrito Federal, pero sin pago de viáticos y ella no tenía dinero para pagar los gastos, aportando documentación adicional al expediente, consistente en:

__El escrito del 7 de diciembre de 1998 dirigido por la quejosa al ingeniero Cecilio Corona García, Coordinador de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, solicitando atención médica especializada y los medicamentos que no le habían sido proporcionados en el IMSS.

__El oficio CQ.20.98, del 9 de diciembre de 1998, mediante el cual el licenciado Enrique Facio Jiménez informó a la señora María Elizabeth Medina García que en respuesta a su petición de atención médica se había conseguido cita en el servicio de uroginecología del tercer nivel, para el 15 de diciembre de 1998, con el doctor Virginio López Rodríguez, del consultorio 4 del hospital T-1 de Mérida, Yucatán.

__El escrito del 9 de diciembre de 1998, mediante el cual la quejosa informó al ingeniero Cecilio Corona García, que el doctor Virginio López Rodríguez la orientaría para que acudiera a consulta a la ciudad de Mérida, Yucatán, y es precisamente el médico a quien atribuye negligencia médica, falta de profesionalismo e incapacidad, señalando textualmente:

[...] Dicho médico es el mismo del cual se han reportado las negligencias en mi trámite de queja y quien ya me trató anteriormente sin éxito alguno, dándome de alta sin haberme compuesto el problema por el cual acudí a dicha clínica y si mandándome con un psiquiatra para que me valorara...

__El escrito del 13 de enero de 1999, mediante el cual la quejosa informó al ingeniero Cecilio Corona García la inadecuada atención médica de que fue objeto en la Clínica T-1 de Mérida, Yucatán; reiteró que no se le han proporcionado los medicamentos y la atención médica que requiere y manifestó que no regresaría a la ciudad de Cancún, Quintana Roo, ya que no le brindaban atención médica adecuada.

viii) Esta Comisión Nacional solicitó, el 10 de febrero de 1999, a su Coordinación de Servicios Periciales un dictamen médico correspondiente al asunto que nos ocupa. Dicha instancia procedió al estudio y análisis respectivo, tomando en consideración lo siguiente:

__Los hechos narrados por la señora María Elizabeth Medina García, desde la primera consulta médica del 10 de julio de 1997, respecto del tratamiento de su enfermedad por parte del personal del IMSS.

__Los antecedentes proporcionados por el Director del Hospital General P. Número 7 del IMSS, respecto de la atención brindada a la quejosa al ser enviada por la Unidad de Medicina Familiar Número 15 con el diagnóstico de cistocele.

__El resumen de la atención médica proporcionada por el IMSS, en donde existen constancias del tratamiento dado a la señora María Elizabeth Medina García, relativas a la intervención quirúrgica que sufrió, estudios, controles, medicamentos administrados, los días en que fue dada de “alta”, declaraciones en las que expresó estar tomando medicinas fuera del cuadro básico del IMSS y que en consecuencia fueron adquiridas con recursos propios, solicitudes de consulta y de interconsulta, notas médicas, notas de evolución y demás datos clínicos.

__ Los antecedentes del expediente clínico de la señora María Elizabeth Medina García, en el que se observan notas, comentarios y estudios acerca del estado de salud de la paciente, así como la solicitud de interconsulta del “HGP Número 7” al Centro Médico Nacional El Fénix, de Mérida, Yucatán, así como las notas de “alta”, evolución, consulta, valoración y condiciones de traslado.

ix) El 4 de marzo de 1999 se recibió, vía fax, el escrito enviado por la señora María Elizabeth Medina García al ingeniero Cecilio Corona García, Coordinador de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, en donde le solicitó la resolución de la queja QYUC/251/12/98, interpuesta por la inadecuada atención médica que recibió en el IMSS.

x) El 10 de mayo de 1999, la Coordinación de Servicios Periciales de la Segunda Visitaduría de este Organismo Nacional emitió el dictamen médico C.S.P.S.V./008/99/03, en el cual se concluyó lo siguiente:

Primera. Existió responsabilidad profesional negligente e impericia por parte de los médicos tratantes del servicio de uroginecología del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez” del IMSS de la ciudad de Mérida, Yucatán, por lo siguiente:

5.1. No se realizó una valoración integral adecuada de la paciente.

5.2. La evolución del padecimiento siempre fue tórpida y no se preocuparon por buscar la etiología para poder cambiar el tratamiento.

5.3. Existió dilación en el diagnóstico.

5.4. El tratamiento médico quirúrgico efectuado no fue curativo, sólo expectativo y profiláctico.

Segunda. Existe responsabilidad profesional (negligente) por parte del doctor Virginio López Rodríguez, el cual no efectúa una revisión y valoración adecuada a la paciente María Elizabeth Medina García y sólo manifestó indiferencia a su padecimiento.

5.5. Contraviniendo el artículo 51 de la Ley General de Salud, que a la letra dice: “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”.

5.6. Asimismo, el artículo 32 de la misma Ley, que a la letra establece: “Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud”.

Tercera. Existe responsabilidad profesional (por precipitación) por parte del médico de base “Alonso”, cirujano que programó e intervino a la señora María Elizabeth Medina García el 12 de mayo de 1998, en el presente caso, por las siguientes razones:

5.7. En el análisis de la historia clínica no se acreditó que existiera sintomatología que ordenara la extirpación de la pieza anatómica (apéndice), y tampoco se fundamentó en notas médicas posteriores y estudios de patología.

5.8. Por no tomar en cuenta el diagnóstico de síndrome somatoforme emitido por el médico psiquiatra que el mismo servicio de uroginecología había solicitado para la integración de un diagnóstico.

Cuarta. Existe responsabilidad administrativa por parte del doctor Alfredo Medina Ocampo, jefe del departamento de urología del IMSS, en la ciudad de Mérida, Yucatán, por la dilación en los trámites para el pago de viáticos y traslado a un hospital de tercer nivel de la ciudad de México.

5.9. Ya que esto contraviene el artículo 26 del Reglamento en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica de la Ley General de Salud, que a la letra prevé: “En los establecimientos que presten servicios de atención médica contarán, para ello, con recursos físicos, tecnológicos y humanos que señale este reglamento y las normas técnicas que al efecto emita la Secretaría”.

5.10. Por contravenir el artículo 23 del capítulo I (Prestación de Servicios de Salud), que a la letra dice: “Para efectos de esta Ley se entiende por servicios de salud todas aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad”.

Quinta. Existe responsabilidad por inobservancia por parte de los médicos de los servicios de uroginecología del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez” del IMSS de la ciudad de Mérida, Yucatán, por lo siguiente:

5.11. Contravenir lo establecido en la Norma Técnica 52 para la Elaboración, Integración y Uso del expediente clínico en sus artículos 3, 9, 12, 14, 19 y 21.

II. EVIDENCIAS

Las evidencias que obran en el expediente relativo a este caso son las siguientes:

1. El escrito de queja presentado por la señora María Elizabeth Medina García, el 17 de enero de 1999, ante esta Comisión Nacional.

2. El acta circunstanciada del 18 de enero de 1999, por medio de la cual la visitadora adjunta encargada del presente asunto hizo constar las gestiones realizadas con personal de la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS, a fin de lograr que a la quejosa se le proporcionaran los servicios necesarios para la atención de su padecimiento.

3. El acta circunstanciada del 19 de enero de 1999, en la que se da fe de la entrevista telefónica sostenida con la señora Piedad Medina García, hermana de la quejosa, quien manifestó que ésta se había puesto muy mal y por ello tuvo que acudir al hospital particular Cedros.

- 4.** El oficio V2/868, del 19 de enero de 1999, mediante el cual este Organismo Nacional solicitó al licenciado José de Jesús Díez de Bonilla Altamirano, Coordinador General de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS, un informe sobre los hechos constitutivos de la queja.
- 5.** El acta circunstanciada del 20 de enero de 1999, en la que se hacen constar las gestiones realizadas por personal de este Organismo Nacional, para solicitar que la quejosa fuera atendida en el IMSS, concretamente, en el Centro Médico Nacional Siglo XXI.
- 6.** El acta circunstanciada del 20 de enero de 1999, en la cual se da fe de la llamada telefónica de la licenciada María del Carmen Navarro, de la Coordinación de Atención al Derechohabiente del IMSS, manifestando que el traslado de la paciente al Hospital General de Zona Número 8 estaba listo.
- 7.** El oficio 0954/06/0545/1210, del 8 de febrero de 1999, suscrito por el doctor Mario Barquet Rodríguez, Coordinador de Atención al Derechohabiente del IMSS, por medio del cual se dio respuesta a la solicitud de informe formulada por este Organismo Nacional, anexando la documentación requerida.
- 8.** El escrito del 19 de septiembre de 1997, mediante el cual la señora María Elizabeth Medina García solicitó a la Unidad Médica Familiar Número 15 del IMSS, en Cancún, Quintana Roo, atención médica oportuna.
- 9.** El escrito del 12 de noviembre de 1997, firmado por la señora María Elizabeth Medina García, dirigido al licenciado Enrique Facio Jiménez, Director Técnico de Quejas, en el que refirió la atención médica que recibió en el IMSS, solicitando nuevamente apoyo para su curación.
- 10.** El escrito del 29 de marzo de 1998, mediante el cual la señora María Elizabeth Medina García manifestó irregularidades en la prestación del servicio médico cometidas en su afectación, solicitando que se le canalizara al Centro Médico La Raza.
- 11.** El escrito del 25 de septiembre de 1998, recibido el 18 de noviembre de 1998 por la Delegación Estatal del IMSS en Yucatán, en el que la señora María Elizabeth Medina García refirió el trato de que fue objeto en los servicios médicos del IMSS.
- 12.** El oficio sin número, del 15 de octubre de 1998, suscrito por el licenciado Hugo Enrique Echeverría Gómez, jefe de la Delegación de Servicios Administrativos del IMSS, por medio del cual remitió a la contadora pública Laura Leal, jefa de la Unidad de Apoyo de la Subdelegación del IMSS en Cancún, Quintana Roo, una copia del escrito de queja de la señora María Elizabeth Medina García.
- 13.** El oficio 2407242110/1806/98, del 19 de octubre de 1998, firmado por la doctora Dolores Gabriel Juárez, Directora de la Unidad Médica Familiar Número 15, mediante el cual informó al licenciado Enrique Facio Jiménez, Director Técnico de Quejas, que no podía dar una opinión médica del caso de la señora María Elizabeth Medina García.

14. El oficio 241401182151/DIR'200/98, del 20 de octubre de 1998, mediante el cual el doctor Juan Manuel Garnica Corona, Director del Hospital General P. Número 7 del IMSS, remitió al licenciado Enrique Facio Jiménez la opinión médica solicitada.

15. El oficio 24.01.01.0540.231/98/029878, del 4 de noviembre de 1998, del ingeniero Cecilio Corona García, Coordinador de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, por medio del cual envió al señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en Mérida, Yucatán, el escrito presentado por la quejosa para solicitar el reintegro de los gastos que realizó en servicios médicos privados, así como el expediente que contiene los antecedentes de dicha atención médica privada.

16. El oficio 2407022110/1989/98, del 19 de noviembre de 1998, por el cual la doctora Dolores Gabriel Juárez, Directora de la Unidad Médica Familiar Número 15, informó al licenciado Enrique Facio Jiménez, Director Técnico de Quejas, que la señora María Elizabeth Medina García fue canalizada con exámenes de laboratorio y gabinete a las especialidades de urología en el Hospital General de Zona Número 3 y de Ginecología en el HGP Número 7, quedando su atención a cargo de ellos.

17. El oficio 3301100540/3151, del 23 de noviembre de 1998, por medio del cual el señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en Yucatán, remitió al señor Carlos Esquivel Zubieta, del Departamento de Asuntos Contractuales, el escrito de la señora María Elizabeth Medina García.

18. El oficio 3301100540/3152, del 23 de noviembre de 1998, firmado por el señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente en Yucatán, por medio del cual remitió al doctor Alfonso Peniche Manzano, Director del Centro Médico Nacional "Lic. Ignacio García Téllez", una copia de la queja presentada por la quejosa.

19. El escrito de queja interpuesto por la señora María Elizabeth Medina García el 24 de noviembre de 1998, ante la Delegación Estatal del IMSS en Quintana Roo, mediante el cual solicitó el reembolso de los gastos que ha realizado para su tratamiento, la indemnización por daños y perjuicios y atención hospitalaria en la ciudad de México.

20. El oficio 3301101600/3210, del 30 de noviembre de 1998, suscrito por el señor Carlos Esquivel Zubieta, jefe del Departamento de Relaciones Contractuales, por medio del cual solicitó al doctor Augusto Burgos Batún, titular de la Jefatura de Prestaciones Médicas de la Delegación Estatal de Yucatán, su opinión médica relativa a la queja presentada por la señora María Elizabeth Medina García, por la atención recibida en el Centro Médico Nacional "Lic. Ignacio García Téllez".

21. El oficio 3301101600/18962, del 30 de noviembre de 1998, firmado por la contadora pública Elizabeth Sustersick Servín, titular de la Jefatura de Servicios Administrativos del Departamento de Relaciones Contractuales de la Delegación del IMSS en Quintana Roo, mediante el cual remitió al licenciado Francisco Díaz González, titular de esa delegación, una copia del escrito de queja presentado por la señora María Elizabeth Medina García.

22. El oficio 24.01.01.0540.260/9832949, del 2 de diciembre de 1998, por medio del cual el ingeniero Cecilio Corona García remitió al señor Elio Enrique Salazar Medina, Coordinador Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente de la Delegación Estatal del IMSS en Yucatán, la documentación adicional proporcionada por la quejosa.

23. La copia del expediente clínico de la señora María Elizabeth Medina García.

24. El acta circunstanciada del 9 de febrero de 1999, en la que consta la entrevista telefónica sostenida por un visitador adjunto de esta Comisión Nacional con la señora María Elizabeth Medina García, quien refirió que consideraba la existencia de negligencia médica en su tratamiento y solicitó se enviara a peritaje su expediente clínico.

25. El dictamen médico C.S.P.S.V./008/99/03 del 10 de mayo de 1999, emitido por la Coordinación de Servicios Periciales de este Organismo Nacional.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

El 10 de julio de 1997, la señora María Elizabeth Medina García solicitó a la Unidad Médica Familiar Número 15 del IMSS en Cancún, Quintana Roo, atención médica oportuna y adecuada en virtud de presentar malestar en la pelvis, sin embargo, su salud no mejoró, y el 8 de septiembre de 1997 al acudir nuevamente con su médico familiar, le recetaron medicinas que no tenían en existencia. Asimismo, el médico familiar ordenó unos estudios y radiografías pero no se le practicaron porque los “instrumentos médicos del Instituto se encontraban en mal estado”.

Posteriormente, a la quejosa se le practicó una laparotomía exploradora, apendicectomía y ooforectomía derecha sin tener patología alguna indicativa para procedimientos quirúrgicos, ya que ésta en ningún momento presentó sintomatología de apendicitis y sobre todo no había datos clínicos suficientes para efectuar y retirar el ovario derecho y aun cuando en el IMSS de la ciudad de Mérida, Yucatán, también se le practicaron múltiples estudios de gabinete y laboratorio no tuvo mejoría alguna, y, por el contrario, al consultar un médico particular en la ciudad de México, Distrito Federal, éste le diagnosticó cistitis intersticial por medio de un estudio histopatológico.

Por lo anterior, el 24 de noviembre de 1998, la señora María Elizabeth Medina García interpuso su queja ante la Delegación Estatal del IMSS en Quintana Roo, solicitando que se sancionara a los doctores que la habían atendido, así como el pago de los gastos que había efectuado debido al tratamiento que recibió de médicos particulares, sin que hasta la fecha de emisión de la presente Recomendación se haya resuelto el expediente formado con motivo de su inconformidad.

IV. OBSERVACIONES

De las evidencias que se allegó este Organismo Nacional con motivo de la queja presentada por la señora María Elizabeth Medina García se corroboró que servidores públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social incurrieron en violaciones a los Derechos Humanos cometidas en su agravio, por la inadecuada prestación del servicio público en materia de salud que se le proporcionó.

a) Del estudio y análisis de las constancias que integran el expediente de queja, y del dictamen médico emitido por la Coordinación de Servicios Periciales de esta Comisión Nacional, se advirtió lo siguiente:

La señora María Elizabeth Medina García acudió el 10 de julio de 1997 al consultorio número 3 de la Unidad Médica Familiar Número 15 de Cancún, Quintana Roo, en donde le recetaron medicamentos que no mejoraron su salud, después fue atendida por el doctor Carlos A. Romero Artím, urólogo de la Clínica de Especialidades, quien no pudo efectuar ningún estudio “debido a causas menstruales presentadas”, por lo que fue enviada a Urología en la Unidad Médica Familiar que le correspondía.

Posteriormente, aun cuando tenía la instrucción de volver a consulta hasta haber agotado los medicamentos recetados, la quejosa acudió repetidas ocasiones a la sala de Urgencias de la Unidad Médica Número 3 de la Clínica Número 15, de Cancún, ya que el dolor era insoportable, situación que hizo saber al facultativo Carlos A. Romero Artím, pero en esa ocasión le recetaron medicinas que no tenían en existencia y le ordenaron estudios que tampoco se realizaron.

Al persistir los dolores, fue enviada a la Clínica de Especialidades Número 7 en Cancún, en donde fue atendida por la doctora Julia Alcocer Torruco, quien diagnosticó adenomiosis, y después se le efectuó una operación para la extirpación de la matriz. No obstante ello, el dolor continuó, lo cual era indicativo de un diagnóstico y tratamiento inadecuados.

Posteriormente, los médicos tratantes decidieron enviar a la quejosa a la Unidad Médica Nacional El Fénix, conocida también como T-1, en la ciudad de Mérida, Yucatán, lugar en el que la atendió el doctor Virginio López Rodríguez, especialista en uroginecología, quien se limitó a recetarle nuevos medicamentos como lo es la Inmipradina y sugerir una visita de control dos meses después del diagnóstico, sin efectuar los análisis clínicos correspondientes, pero los medicamentos no provocaron ninguna mejoría, por lo que la paciente insistió en que se le efectuaran estudios, siendo enviada al psiquiatra; posteriormente la dieron de alta y se le programó para otra operación en la que se le extirpó el ovario que le quedaba, así como el apéndice con un “DX” de egreso, cuyo texto es: “P.O. de salpingectomía derecha, exéresis de quiesta paratubárico derecho, apendicetomía profiláctica”. No obstante las intervenciones quirúrgicas a que fue sujeta, el malestar continuó, razón por la cual la quejosa volvió a presentarse en la Clínica Número 15 de Cancún, para solicitar a la doctora Dolores Gabriel Juárez que la enviara a la ciudad de México, toda vez que ya había sido tratada tanto en Cancún como en Mérida sin ningún éxito, obteniendo una respuesta negativa que la obligó a trasladarse a la ciudad de México y solicitar personalmente ser atendida en el Hospital La Raza. Sin embargo, en dicho lugar el doctor Antonio Sánchez le indicó que debía regresar a Cancún para ahí ser tratada, y la doctora Cruz, jefa de turno en urgencias adultos, le dijo que sólo podrían atenderla si era enviada por una clínica adscrita al Hospital La Raza, por ejemplo la Clínica Número 20 de la ciudad de México. Ante la necesidad de atención médica tuvo que recurrir a un médico particular, quien después de diversos estudios le diagnosticó una “cistitis intersticial”, ordenando su tratamiento respectivo, el cual, finalmente, surtió efectos curativos. Pero ya no fue atendida en el IMSS, ni fue esta institución la que le proporcionó los medicamentos necesarios para su patología.

De hecho, en el expediente clínico constan las veces en que la señora María Elizabeth Medina García fue atendida de los múltiples tratamientos con antiinflamatorios, antibióticos y óvulos vaginales que se le indicaron, así como las notas de evolución en las que no se percibe ninguna mejoría, observándose también la insuficiencia de los análisis que le practicaron.

Esto es, existió dilación y deficiencia en su atención, en razón de que no se diagnosticó oportunamente su enfermedad, no se le proporcionaron las medicinas que le recetaron, ni se realizaron los estudios necesarios. Omisiones que implican una deficiencia en los servicios de salud, concretamente porque la quejosa no obtuvo un servicio de salud y de asistencia social adecuados para satisfacer eficaz y oportunamente sus necesidades, ya que las acciones realizadas no estuvieron dirigidas a proteger y restaurar su salud, al no haber recibido el tratamiento adecuado, ni la atención profesional y éticamente responsable, transgrediéndose con ello lo dispuesto por los artículos 4o., párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 23, 32, 33 y 51 de la Ley General de Salud; 2 y 303 de la Ley del Seguro Social, así como 9 y 48 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, que en lo conducente establecen:

Artículo 4o. [...]

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

[...]

Artículo 1. La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las Entidades Federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

Artículo 2. El derecho a la protección de la salud tiene las siguientes finalidades:

[...]

V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población...

[...]

Artículo 23. Para los efectos de esta Ley se entiende por servicios de salud todas aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.

[...]

Artículo 32. Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.

Artículo 33. Las actividades de atención médica son:

I. Preventivas, que incluyen las de promoción general y las de protección específica;

II. Curativas, que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno...

[...]

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.

[...]

Artículo 2. 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.

[...]

Artículo 303. El Director General del Instituto, los Consejeros, el Secretario General, los Directores, los Directores Regionales, los Coordinadores Generales, los Coordinadores, los delegados, los subdelegados, los jefes de oficinas para cobros del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás personas que desempeñen cualquier empleo, cargo o comisión dentro del Instituto, aun cuando fuese por tiempo determinado estarán sujetos a las responsabilidades civiles o penales en que pudieran incurrir como encargados de un servicio público. Tan alto deber obliga a exigir de éstos el más alto sentido de responsabilidad y ética profesionales, buscando alcanzar la excelencia y calidad en la prestación de los servicios y en la atención a los derechohabientes. El incumplimiento de las obligaciones administrativas, que en su caso correspondan, serán sancionadas en los términos previstos en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, salvo los que se encuentren comprendidos en el artículo 5o. de dicho ordenamiento.

[...]

Artículo 9. La atención médica deberá llevarse a efecto de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

[...]

Artículo 48. 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.

i) Asimismo, las conductas de los servidores públicos involucrados no sólo contravienen lo establecido en el artículo 47, fracciones I y XXII, de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, al haber omitido actuar con la máxima diligencia en el tratamiento de la señora María Elizabeth Medina García e incurrir en conductas que implican una deficiencia en el servicio que tienen encomendado, además, lo señalado en las declaraciones y tratados internacionales de Derechos Humanos ratificados por México que a continuación se indican:

__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:

1. 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;

[...]

XXII. Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servicio público.

__Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre:

Artículo XI. Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad.

__Declaración Universal de Derechos Humanos:

Artículo 25. 1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene, asimismo, derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

__Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:

Artículo 12. 1. Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:

[...]

d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador":

Artículo 10. Derecho a la salud. 1. Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.

2. Con el fin de hacer efectivo el derecho a la salud los Estados partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a adoptar las siguientes medidas para garantizar este derecho:

a) La atención primaria de la salud, entendiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad;

b) Esta Comisión Nacional acreditó que la señora María Elizabeth Medina García no fue atendida debidamente en el servicio de uroginecología del Centro Médico Nacional "Lic. Ignacio García Téllez", de Mérida, Yucatán, ya que a pesar de su padecimiento y la falta de respuesta adecuada a los tratamientos e intervenciones quirúrgicas a los que fue sometida, no se realizaron los estudios diagnósticos integrales e idóneos para determinar de manera profesional y adecuada la etiología de su mal.

Asimismo, no obtuvo los cuidados necesarios y se le brindó un tratamiento inapropiado para su estado de salud, ya que, no obstante la renuencia de la paciente para solicitar atención médica, en virtud de la torpidez en la evolución de su padecimiento, no se cambió ni agilizó el tratamiento como se requería. Esto es, el personal que atendió a la quejosa la hizo correr riesgos de manera negligente e incurrió en dilación en el diagnóstico, ya que desde el 23 de diciembre de 1997, fecha en la que fue canalizada del Hospital General de Zona Número 7 de Cancún, Quintana Roo, hasta el 21 de diciembre de 1998, es decir, casi un año después, los médicos del referido Centro Médico Nacional "Lic. Ignacio García Téllez" aceptaron que la paciente debió ser atendida en el Centro Médico Nacional Siglo XXI de la ciudad de México, en virtud de que el tratamiento al que se le sometió no había sido satisfactorio.

Además, es evidente que a la señora María Elizabeth Medina García se le practicó una laparotomía exploradora, apendicectomía y ooforectomía derecha, sin que presentara algún síntoma que indicara tales procedimientos quirúrgicos; como tampoco lo hubo de apendicitis, ni se tuvieron datos clínicos suficientes relacionados con la operación quirúrgica que le fue realizada para retirarle el ovario derecho, de lo cual se infiere que dicha intervención quirúrgica no fue curativa, sino simplemente expectativa, o "profiláctica", configurando una inadecuada prestación del servicio público ofrecido por dependencias del Sector Salud, por la negligencia en que incurrieron los profesionales de la ciencia médica que practicaron la intervención.

c) Cabe señalar que del expediente clínico de la señora María Elizabeth Medina García se detectaron las siguientes irregularidades:

i) La nota médica del 23 de diciembre de 1997, en la que se indica que la paciente fue canalizada del Hospital General de Pediatría Número 7 de Cancún, Quintana Roo, al Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, de Mérida, Yucatán, con diagnóstico “P.O. [postoperada] de hipertensión arterial”, cuando ésta es una enfermedad crónico-degenerativa que no tiene indicación quirúrgica, lo que demuestra una falta de cuidado en la elaboración de dicha nota, sobre todo si se toma en consideración que carece de firma.

ii) Previo a la intervención quirúrgica solicitada por la doctora “Muñoz RZ” de la Clínica T-1 en Mérida, existía un diagnóstico por parte del servicio de psiquiatría, determinando “enfermedad psicosomática” de la paciente, y no obstante ello, se le practicó una laparotomía exploradora y la apendicectomía, de lo que se desprende que existió responsabilidad profesional por parte de los doctores “Alonso” y “Barrera González”, quienes intervinieron a la quejosa el 13 de mayo de 1998 en la Unidad de Especialidad Médica de Ginecopediatría del Centro Médico Nacional El Fénix, en Mérida, Yucatán.

iii) Después de haber sido valorada por un médico particular, la señora María Elizabeth Medina García informó su diagnóstico al doctor Virginio López Rodríguez y éste, según la nota médica del 1 de septiembre de 1998, apoyó el tratamiento indicado por aquél y citó a la paciente en tres semanas, sin auscultarla, demostrando con ello negligencia en virtud de que no agotó los elementos técnicos, clínicos y profesionales a su alcance para atender a la paciente, detectar la etiología de su mal y brindarle un tratamiento adecuado, contraviniendo con ello lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley General de Salud.

iv) La nota médica del 9 de diciembre de 1998, en la cual se indica que “en caso de no mejorar deber continuar con manejo establecido previamente por médico particular”, resulta ilógica, tratándose de una paciente que fue reiterativa en su solicitud de atención médica profesional y calificada por parte del IMSS, que es la institución obligada a proporcionar atención médica oportuna, de calidad idónea, profesional y éticamente responsable, como lo señala el artículo 51 de la Ley General de Salud, lo que en el presente caso no sucedió.

v) A pesar de que el 22 de diciembre de 1998 el doctor Alfredo Medina Ocampo, jefe del servicio de urología del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, en Mérida, Yucatán, firmó la hoja de condiciones de traslado a la ciudad de México, citando el nombre del médico tratante, diagnóstico y condiciones de la paciente, existió una dilación excesiva para ello, provocando que la señora María Elizabeth Medina García tuviera que sufragar los gastos, lo que contraviene lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, que dice que los establecimientos que presten servicios de atención médica contarán con los recursos físicos, tecnológicos y humanos.

Ahora bien, el hecho de que finalmente la señora María Elizabeth Medina García haya sido atendida en el Centro Médico Nacional Siglo XXI no fue una cortesía por parte del IMSS, sino el resultado de las gestiones que personal de esta Comisión Nacional de Derechos Humanos llevó a cabo el 20 de enero del año en curso, pero, sobre todo, el cumplimiento de una obligación de esa institución, correlativa del derecho de uno de sus derechohabientes.

Por otra parte, es necesario señalar que para que la quejosa pudiera recibir la atención médica en el mencionado Centro, afrontó ciertas irregularidades administrativas, las cuales sólo se subsanaron con la intervención de la visitadora adjunta de esta Comisión Nacional, sin otorgarle ni el pase ni los viáticos respectivos, por lo que se infiere que el IMSS le negaba la atención hasta que fue admitida en el Hospital General de Zona Número 8 de la misma institución, observándose en los trámites una tardanza innecesaria.

d) Para esta Comisión Nacional no pasa inadvertido que de acuerdo con la información enviada por el doctor Mario Barquet Rodríguez, Coordinador de Atención al Derechohabiente del Instituto Mexicano del Seguro Social, se inició el expediente QYUC/251/12/98 respecto de la atención médica brindada a la ahora agraviada, sin embargo, hasta el momento de emitir la presente Recomendación no se recibió información adicional sobre la integración y determinación de dicho expediente institucional.

Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión Nacional considera que se violentaron los Derechos Humanos de la señora María Elizabeth Medina García, en relación con el derecho social de ejercicio individual, en la modalidad de violación al derecho a la protección de la salud, por la inadecuada prestación del servicio público ofrecido por una dependencia del Sector Salud.

En consecuencia, este Organismo Nacional se permite formular respetuosamente a usted, Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se sirva dictar sus instrucciones a quien corresponda a fin de que se brinde a la señora María Elizabeth Medina García la atención médica necesaria para el tratamiento de su enfermedad.

SEGUNDA. Dicte sus instrucciones a quien corresponda a efecto de que se inicie un procedimiento administrativo de investigación para determinar la responsabilidad administrativa y penal, en su caso, en que pudieron haber incurrido servidores públicos de la Unidad Médica Familiar Número 15 y del HGPZ Número 7 de Cancún, Quintana Roo, así como del Centro Médico Nacional “Lic. Ignacio García Téllez”, en Mérida, Yucatán, en relación con el presente asunto, y de resultarles responsabilidad sancionarlos conforme a Derecho.

TERCERA. Ordene la realización de los trámites necesarios a fin de que a la brevedad posible se proceda al pago de los gastos efectuados por la señora María Elizabeth Medina García por la atención médica particular que recibió, y de los cuales ya tiene conocimiento ese Instituto.

La presente Recomendación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular por parte de servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley como de obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que,

dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad cometida.

Las Recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, no pretenden, en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como un instrumento indispensable en las sociedades democráticas y los Estados de Derecho para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y servidores públicos ante la sociedad. Dicha legitimidad se fortalecerá de manera progresiva cada vez que se logra que aquéllas y éstos sometan su actuación a las normas jurídicas y a los criterios de justicia que conllevan el respeto a los Derechos Humanos.

De conformidad con el artículo 46, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, nos sea informada dentro del término de 15 días hábiles siguientes a esta notificación.

Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, solicito a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación que se le dirige se envíen a esta Comisión Nacional dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre la aceptación de la misma.

La falta de presentación de pruebas dará lugar a que se interprete que la presente Recomendación no fue aceptada, por lo que la Comisión Nacional de Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública esta circunstancia.

Atentamente

El Presidente de la Comisión Nacional