

RECOMENDACIÓN 089/2011

Datos Confidenciales	Área	Fecha de Clasificación	Clasificación	Fundamento Legal	Periodo de Clasificación	Página
<p>NOMBRE O SEUDÓNIMO, FIRMAS Y RÚBRICAS, PARENTESCO, VÍNCULO SOCIAL DE COMPADRAZGO, HUELLAS DACTILARES, SEXO, EDAD, FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO, DATOS PERSONALES CONTENIDOS EN ACTAS DE NACIMIENTO Y DEFUNCIÓN, NACIONALIDAD, ESTADO CIVIL, NÚMERO DE SEGURIDAD SOCIAL, REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC), CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP), DIAGNÓSTICO MÉDICO, NÚMERO DE EXPEDIENTE CLÍNICO, CONDICIÓN DE SALUD, DATOS FÍSICOS Y/O FISIONÓMICOS, DICTÁMENES MÉDICOS Y PSICOLÓGICOS, EVALUACIONES Y OPINIONES MÉDICO PSICOLÓGICAS, MECÁNICA DE LESIONES, NOTAS MÉDICAS, ESTUDIO DE PERSONALIDAD, EXPEDIENTES E HISTORIAS CLÍNICAS, REPORTES DE ATENCIÓN PRE-HOSPITALARIA, CERTIFICADOS DE ESTADO FÍSICO, INFORMES MÉDICOS DE RIESGOS DE TRABAJO, ANÁLISIS DE LESIONES, ESTUDIO FISIOLÓGICO PARA INGRESO AL CEFERESO, DATOS PERSONALES CONTENIDOS EN LA CREDENCIAL DE ELECTOR, CLAVE DE ELECTOR, NÚMERO OCR, IMÁGENES FOTOGRAFICAS DE PERSONAS FÍSICAS, CREENCIAS RELIGIOSAS, ORIGEN RACIAL O ÉTNICO, MEDIA FILIACIÓN, FOTOGRAFÍA, TIPO DE SANGRE, ESTATURA Y PESO, IDEOLOGÍA POLÍTICA, REFERENCIAS LABORALES, OCUPACIÓN, ESCOLARIDAD, NARRACIÓN DE HECHOS, DOMICILIO, DOMICILIOS EN LOS QUE SE ADVIERTA LA FACHADA, CASAS VECINAS E INTERIOR DE INMUEBLES, NÚMEROS TELEFÓNICOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS DE TERCEROS, PERSONAS QUEJOSAS Y/O AGRAVIADAS, ASÍ COMO NOMBRES, FIRMAS, CARGOS, ADSCRIPCIONES DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A QUIENES SE REALIZAN IMPUTACIONES SIN QUE EXISTAN CONSTANCIAS QUE ACREDITEN DE MANERA DEFINITIVA SU RESPONSABILIDAD RESPECTO A LAS MISMAS, SITUACIÓN JURÍDICA DE UNA PERSONA, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DE PERSONA MORAL, DATOS CONTENIDOS EN LA CÉDULA PROFESIONAL, DATOS CONTENIDOS EN EL TÍTULO PROFESIONAL, DATOS DE VEHÍCULOS DE PARTICULARES (NÚMERO DE PLACAS, NÚMERO DE SERIE, NÚMERO DE MOTOR, MODELO, MARCA, ETC.), NÚMEROS DE CUENTAS BANCARIAS Y DE TARJETAS DE CRÉDITO, CLAVE DE TRABAJO, NÚMERO DE EMPLEADO Y/O NÚMERO DE NOMBRAMIENTO, CAPITAL SOCIAL, DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, DATOS PERSONALES CONTENIDOS EN LA LICENCIA DE CONDUCIR, MEDIDAS Y COLINDANCIA DE PARCELAS, DATOS PERSONALES CONTENIDOS EN EL PASAPORTE, NÚMERO DE VUELO O CÓDIGO DE RESERVA, NOMBRE DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A QUIENES SE REALIZAN IMPUTACIONES SIN QUE EXISTAN CONSTANCIAS QUE ACREDITEN DE MANERA DEFINITIVA SU RESPONSABILIDAD, NOMBRE DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS ENCARGADAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA Y/O ENCARGADAS DE REALIZAR LABORES DE SEGURIDAD PÚBLICA Y/O NACIONAL, NOMBRE DE AUTORIDADES RESPONSABLES, ESCRITURA PÚBLICA, NÚMERO DE CARTILLA DEL SERVICIO MILITAR NACIONAL, CLAVE DE INCORPORACIÓN A INSTITUCIÓN EDUCATIVA, REFERENCIA A MEDIOS DE INFORMACIÓN, NOTAS PERIODÍSTICAS Y ENCABEZADOS DE LAS NOTAS PERIODÍSTICAS RELACIONADOS CON LOS CASOS (SOLO SI SE VINCULAN DIRECTAMENTE CON LA IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS), NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA PRIVADA DE DA LIBERTAD (CEFERESOS), UBICACIÓN O MÓDULO O ESTANCIA O DORMITORIO QUE OCUPAN LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD EN CENTROS PENITENCIARIOS MATRÍCULA O NÚMERO DE SERIE DE ARMA DE FUEGO Y FECHA DE INGRESO A LOS CENTROS FEDERALES DE READAPTACIÓN SOCIAL (CEFERESOS) O A INSTITUCIONES DE RECLUSIÓN O DE INTERNAMIENTO PARA ADOLESCENTES.</p>	<p>Primera Visitaduría General</p>	<p>07 de julio y 08 de agosto de 2023, mediante acuerdos de la Décima Séptima y Décimo Novena Sesiones Extraordinarias del Comité de Transparencia</p>	<p>CONFIDENCIAL</p>	<p>Artículo 113, Fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en virtud de tratarse de información que contiene datos personales concernientes a personas identificadas o identificables.</p>	<p>INDEFINIDO, en consideración al criterio directivo previsto en el Lineamiento Trigésimo Octavo de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información, hasta en tanto las personas facultadas para ello, otorguen el consentimiento expreso al que hace referencia el artículo 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18</p>



Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

SÍNTESIS:

■ y ■ manifestaron, que a las 21:00 horas del ■■■■■■■■■■, ■ de ■ años de edad, ingresó al servicio de Urgencias del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en Mazatlán, Sinaloa, con ■■■■■■■■■■, donde un médico especialista en Pediatría, después de valorarlo, ordenó que se le realizara un ■■■■■■■■■■, a fin de determinar si se trataba de un cuadro clínico de ■■■■■■■■■■, indicándoles que se retiraran a su domicilio.

Sin embargo, a las 23:00 horas ■ y ■ llevaron nuevamente a ■ al citado nosocomio, toda vez que refirió ■■■■■■■■■■, siendo atendido por otros dos médicos, quienes integraron el diagnóstico de ■■■■■■■■■■, para lo cual le suministraron analgésicos, situación que según los quejosos, provocó que cediera el dolor en la víctima, agregando que fue dado de alta a las 01:30 horas del siguiente día. No obstante ello, alrededor de las 05:30 horas del 4 del mismo mes y año, ■ continuó con malestar, por lo que sus ■■■■■■■■■■ lo trasladaron al área de Urgencias del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara”, lugar en que el personal médico que lo atendió le suministró analgésicos, con los que disminuyeron los síntomas y fue dado de alta; sin embargo, los quejosos decidieron permanecer en ese sitio hasta que les fueron entregados los resultados del estudio del ■■■■■■■■■■.

Los resultados del estudio indicaron que ■ presentaba ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■, es decir que tenía una ■■■■■■■■■■; por ello, su ■■■■■■■■■■ nuevamente lo llevaron al servicio de Urgencias donde se solicitó interconsulta del servicio de Cirugía Pediátrica; así, el personal médico que los atendió explicó que el tratamiento a base de antibióticos que le había sido proporcionado al ■■■■■■■■■■ fue inadecuado, situación que tuvo como consecuencia que se confundiera la sintomatología de la ■■■■■■■■■■, padecimiento que debió atenderse a las 8 horas siguientes de haber iniciado, circunstancia que no ocurrió y que propició la ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■.

Por lo anterior, el 15 de marzo de 2011, ■ y ■ presentaron queja en la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa, la cual fue turnada en razón de competencia a esta Comisión Nacional, donde se recibió el 18 del mismo mes y año, solicitándose el informe correspondiente a la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente del IMSS, así como copia del expediente clínico de ■■■■■■■■■■.

Sin embargo, el expediente clínico de ■ no fue remitido a este Organismo Nacional, toda vez que después de realizar una búsqueda exhaustiva en el archivo clínico y en el servicio de Urgencias del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara”, el 24 de mayo de 2011, ■■■■■■■■■■ encargado provisional de la Dirección Médica, ■■■■■■■■■■ Jefe de Grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■■■■■■■■■■ Jefe de Trabajo Social, ■■■■■■■■■■ JDC Pediatra (sic), y ■■■■■■■■■■.

Sin embargo, el Titular de la División de Atención a Quejas del IMSS, a través de los oficios número 09521746B0/8207 y número 09521746B0/8238, de 9 y 13 de junio de 2011, respectivamente, así como en el oficio número 09521746B0/15460BIS, de 10 de octubre del año en curso, se concretó a enviar copia de las acciones que se realizaron por el extravío de las constancias médicas que integraron el expediente clínico de ■ en el Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” de ese Instituto.

Por lo anterior, el 18 y 25 de octubre, así como el 1, 8, 15 y 22 de noviembre de 2011, personal de este Organismo Nacional, en reuniones sostenidas con servidores públicos del IMSS, en las oficinas de esta Comisión Nacional, requirió nuevamente que se entregara toda la información relacionada con el caso de ■ toda vez que se había recibido solamente un informe general, sin contar con la copia del expediente clínico de la víctima; situación que los servidores públicos del IMSS manifestaron que realizarían las gestiones pertinentes y en su oportunidad lo harían llegar.

En este sentido, el Titular de la División de Atención a Quejas CNDH del IMSS envió a este Organismo Nacional copia del acta circunstanciada por extravío de nota médico paciente, elaborada a las 14:00 horas del 1 de junio de 2011, por ■ encargado provisional de la Dirección Médica, ■ Jefe de Grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■ Jefe de Trabajo Social, ■ JDC Pediatra (sic), y ■ Subdirector Administrativo, del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en la que se indicó que se realizó una búsqueda exhaustiva en el Archivo Clínico y en el Servicio de Urgencias de las notas médicas de la atención proporcionada a ■ el 3 de marzo de 2011, precisando que las mismas no habían sido encontradas.

Además, en dicha acta asentaron que el padre de ■ era trabajador del IMSS, adscrito al Centro de Seguridad Social de la Subdelegación Mazatlán, y que su ■ era asistente médico de turno nocturno del servicio de Urgencias, por lo que resultaba incongruente que en dicho nosocomio no se encontraron las notas médicas del ■ y si obraran en poder de los quejosos.

Aunado a lo anterior, se advirtió que con motivo del extravío del expediente en cita el IMSS presentó denuncia de hechos ante el Agente del Ministerio Público de la Federación, dando inicio a la averiguación previa Número 1, en la que de igual forma se hizo énfasis en que ■ y ■ son trabajadores de ese Instituto y que era incongruente que ellos contaran con copias de algunas de las notas médicas y el expediente clínico no haya sido localizado en el multicitado hospital.

En este sentido, por tanto, es importante destacar que uno de los elementos fundamentales para garantizar el derecho a la protección de la salud se traduce en recibir atención oportuna y eficaz para el tratamiento y prevención de las enfermedades, por lo que la existencia del expediente clínico, el cual se encuentra integrado por documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, resulta de gran importancia para tener constancia tanto de la atención médica que se otorgó a los pacientes, así como de sus antecedentes, además de ser una medida preventiva ante una eventual reclamación del paciente.

Su inadecuado manejo ha sido preocupación permanente de este Organismo Nacional, ya que en reiteradas ocasiones se han observado omisiones en el cumplimiento del numeral 5.1, de la NOM-168-SSA1-1998 Del Expediente Clínico, el cual establece que los prestadores de servicios médicos están obligados a integrar y conservar el expediente clínico, y que los establecimientos serán solidariamente responsables respecto del cumplimiento de esa obligación; por cuanto hace al personal que presta sus servicios en los mismos.

Asimismo, causó especial preocupación a este Organismo Nacional el hecho de que posterior a la presentación de la queja de ■ y ■ personal del IMSS, hubiese levantado un acta circunstanciada por extravío de nota médico paciente suscrita por ■ encargado provisional de la Dirección Médica, ■ Jefe de Grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■ Jefe de Trabajo Social, ■ JDC Pediatra (sic), y ■ Subdirector Administrativo, del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, presentado una denuncia penal y una vista al Órgano Interno de Control con motivo de los hechos, haciendo énfasis en que los padres de ■ son trabajadores del IMSS, y que resultaba incongruente que ellos tuvieran algunas notas médicas y el expediente no estuviera en el multicitado nosocomio, y tal pareciera que los quejosos son responsables del extravío del mismo, cuando en realidad los responsables de la guarda y custodia son los servidores públicos que lo tenían bajo resguardo, quienes deben de tomar todas las medidas para lograr ese fin.

Lo anterior permitió presumir que personal del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, ocultó información y/o documentación a la que en algún momento tuvieron acceso al no entregar copia de todas las constancias que integraron el expediente clínico de ■ a este Organismo Nacional, que hubiera permitido investigar sobre violaciones a los Derechos Humanos atribuidas a personal médico de ese nosocomio, derivadas de la atención médica proporcionada a ■

Además, este Organismo Nacional advirtió que en el acta de hechos de 1 de junio de 2011, las autoridades que la firmaron, esto es ■ encargado provisional de la Dirección Médica, ■ Jefe de Grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■ Jefe de Trabajo Social, ■ JDC Pediatra (sic), y ■ Subdirector Administrativo, del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, no precisaron en qué calidad la suscribieron, ni tampoco hicieron referencia los registros existentes consultados que permitieran conocer quién tuvo bajo su resguardo el expediente clínico de ■ en el momento en que las constancias médicas se extraviaron.

Tampoco obró constancia alguna que permitiera acreditar que personal del IMSS le haya indicado a ■ la necesidad de ser atendido por los servicios de Psicología y/o Psiquiatría respectivos, a fin de brindarle en forma oportuna y adecuada la atención que requeriría, sobre todo si se considera que el agravio generado en la víctima representó en su anatomía una extirpación de su testículo izquierdo.

Por lo expuesto, el personal del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en Mazatlán, Sinaloa, vulneró el derecho a la protección de la salud.

Tampoco pasó desapercibido para este Organismo Nacional el hecho de que con la pérdida del expediente clínico se puso en riesgo el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en términos de lo dispuesto en el artículo 6, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que señala que la información, datos y documentos que integran el expediente clínico, son estrictamente confidenciales.

Por lo anterior, se recomendó que se repare el daño a ■■■ a sus familiares o a quien tenga mejor derecho a ello; que se repare el daño ocasionado a ■■■ a través de los tratamientos psicológico y de rehabilitación necesarios, además de brindar a ■■■ el tratamiento médico que requiera y que permita en medida de lo posible restablecer su salud física; que se diseñen e impartan cursos integrales de capacitación y formación en materia de Derechos Humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud, y se envíen a esta Comisión Nacional los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal capacitado; que se emita una circular dirigida al personal médico y administrativo del Hospital General de Zona Número 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, en la que se les exhorte a entregar copia de la certificación y recertificación que tramiten ante los Consejos de Especialidades Médicas; que se giren sus instrucciones para que los servidores públicos del IMSS adopten medidas efectivas de prevención que permitan garantizar que los expedientes clínicos que generen, con motivo de la atención médica que brindan, se conserven y se vigile continuamente que los mismos se encuentren debidamente integrados; que se colabore con este Organismo Nacional en la presentación de la queja que se promueva ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, y que se colabore en las investigaciones derivadas de la denuncia que con motivo de los hechos presente la Comisión Nacional ante la PGR.

A. Queja presentada por ■■■ y ■■■ el 15 de marzo de 2011, ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa, la cual por razón de competencia, se remitió a este organismo nacional el 18 del mismo mes y año, y a la que se anexaron diversas copias fotostáticas que se generaron con motivo de la atención médica que ■■■ recibió en el Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, de las que destacaron:

1. Hoja de estudio y resultado de ■■■■ practicado a ■■■ el 4 de marzo de 2011.
2. Nota de atención médica de ■■■ elaborada por personal del área de Urgencias, a las 10:36 horas del 4 de marzo de 2011.
3. Hoja de autorización, solicitud y registro de intervención quirúrgica de ■■■ elaborada el 4 de marzo de 2011.
4. Nota de egreso de ■■■ elaborada el 7 de marzo de 2011 por un médico pediatra.

B. Oficio No. 09521746B0/8207, de 9 de junio de 2011, suscrito por el titular de la División de Atención a Quejas del IMSS, al que anexó diversa documentación de la que destacó:

1. Hoja del servicio de Urgencias, en la que constó que ■■■ ingresó al Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, a las 23:40 horas del 3 de marzo de 2011.
2. Nota médica y de prescripción de ■■■ elaborada por personal del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, a las 08:47 horas del 23 de marzo de 2011.
3. Nota médica y de prescripción de ■■■ elaborada por personal adscrito al servicio de Urología, a las 08:09 horas del 29 de marzo de 2011.
4. Oficio No. 2605042151 de 24 de mayo de 2011, firmado por ■■■■ encargado provisional de la Dirección Médica del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara”, del IMSS en Mazatlán, Sinaloa.
5. Acta circunstanciada por extravío de nota médico paciente, elaborada a las 14:00 horas del 1 de junio de 2011, por ■■■■ encargado provisional de la Dirección Médica, ■■■■ jefe de Grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■■■■ jefe de Trabajo Social, ■■■■ JDC Pediatra (sic), y ■■■■ subdirector Administrativo, todos del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara”, del IMSS, sin que precisaran con qué calidad suscribieron la misma.

C. Oficio No. 09521746B0/8238, de 13 de junio de 2011, suscrito por el titular de la División de Atención a Quejas CNDH del IMSS, al que anexó diversa documentación de la que destacó:

1. Oficio No. 2605042151 de 7 de junio de 2011, suscrito por ██████ encargado provisional de la Dirección Médica del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, el cual fue dirigido a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente de ese Instituto en Culiacán, Sinaloa, con copia al encargado del despacho del Órgano Interno de Control en el IMSS, en la citada entidad federativa.

2. Memorandum interno de 9 de junio de 2011, elaborado por ██████ encargado

provisional de la Dirección Médica del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, y dirigido al personal adscrito a ese nosocomio, a través del cual hizo de su conocimiento la legislación relacionada con el expediente clínico que tienen la obligación de observar.

D. Oficio No. 09521746B0/014313, de 12 de septiembre de 2011, suscrito por el titular de la División de Atención a Quejas CNDH del IMSS, al que anexó diversa documentación de la que destacó:

1. Copia de la denuncia de hechos formulada por una servidora pública adscrita a la Delegación Estatal del IMSS en Sinaloa ante el agente del Ministerio Público de la Federación con sede en Mazatlán, en dicha entidad federativa, con sello de recibido a las 13:45 horas de 7 de septiembre de 2011.

2. Oficio No. 26900140100/119/2011, de 12 de septiembre de 2011, suscrito por el jefe Delegacional de Servicios Jurídicos del IMSS, en Culiacán, Sinaloa, y dirigido a la coordinadora de Atención y Orientación al Derechohabiente de ese Instituto, a través del cual le informó que con motivo del extravío y/o sustracción del expediente clínico de ██████ se presentó denuncia de hechos, misma que se radicó como averiguación previa No.1.

E. Oficio No. 09521746B0/15460BIS, de 10 de octubre de 2011, firmado por el titular de la División de Atención a Quejas CNDH del IMSS, mediante el cual informó a este organismo nacional que con motivo de los hechos se inició la queja médica número NC331-10-2011.

I. Actas circunstanciadas de 18 y 25 de octubre; así como del 1, 8, 15 y 22 de noviembre de 2011, en las que personal de esta Comisión Nacional, hizo constar las gestiones realizadas con servidores públicos del IMSS, en las que se les solicitó información con relación a los hechos expuestos en la queja y remitieran a este organismo nacional, copia del expediente clínico de ██████ generado con motivo de la atención médica que se le proporcionó en el Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” de ese Instituto en Mazatlán, Sinaloa.

J. Acta circunstanciada de 12 de diciembre de 2011, en la que personal de este organismo nacional hizo constar la entrevista telefónica sostenida con ██████ quien señaló que las constancias médicas que obraron en su poder y en el de ██████ las obtuvieron en razón de que las mismas les fueron proporcionadas por el Departamento de Trabajo Social del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, a fin

atención médica en el citado nosocomio con antecedentes de dolor e [REDACTED] desde 6 días antes.

Asimismo, refirió que el día anterior aumentó el dolor en la misma zona, por lo que acudió nuevamente al área de Urgencias Pediátrica del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara”, del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, en donde se le indicó como plan de manejo un ultrasonido, reportando como diagnóstico una [REDACTED] además, señaló que a la exploración física el paciente refirió dolor e [REDACTED], por lo que el personal médico que lo atendió sugirió valoración por parte del servicio de Cirugía Pediátrica y exámenes preoperatorios.

Así las cosas, en la hoja de autorización, solicitud y registro de intervención quirúrgica de 4 de marzo de 2011, el personal médico indicó como diagnóstico de [REDACTED] un cuadro clínico de escroto agudo y como operación proyectada, exploración inguinal izquierda de urgencia; además, en el registro de operación se estableció como hallazgo postoperatorio [REDACTED]; cirugía que se reportó sin complicación alguna, enviando la pieza al servicio de Patología.

En ese orden de ideas, de la nota de egreso de [REDACTED] se advirtió que el 7 de marzo de 2011 [REDACTED] fue dado de alta del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, precisando que al [REDACTED] se le había realizado una [REDACTED], así como una [REDACTED], esto es una reparación, [REDACTED]; precisando que el [REDACTED] y que la operación resultó con sangrado mínimo y sin complicaciones, por lo que su pronóstico hacía la mejoría era favorable, precisándole que era necesario que posteriormente acudiera a una cita con el servicio de Consulta Externa Pediátrica.

Al respecto, es importante señalar, que la literatura médica indica que una [REDACTED] es considerada como urgencia pediátrica urológica y por tanto, el paciente que la presente debe de ser hospitalizado y estar en reposo absoluto, situaciones que según el dicho de los quejosos no ocurrieron en el presente caso; además, el personal médico que atendió a la víctima debió solicitar de inmediato un ultrasonido y, en caso de no contar con ello, referirlo a otro hospital para su realización y no enviarlo a su domicilio, en tres ocasiones para que hasta las 12:50 horas del 4 de marzo de 2011, esto es, casi 16 horas después, fuera intervenido quirúrgicamente.

Posteriormente, por razones de competencia, mediante el oficio No. CEDH/VZS/DF/368, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa, remitió a este organismo nacional la queja presentada por [REDACTED] y [REDACTED] el 15 de marzo de 2011, así como copia de cuatro constancias médicas relacionadas con la atención médica que se le proporcionó a [REDACTED] en el Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, las cuales aunque fueron insuficientes para emitir una opinión médica sobre la atención brindada, sí permitieron tener conocimiento a este organismo nacional de los ingresos que la víctima tuvo al citado hospital.

En esa tesitura, esta Comisión Nacional, el 16 de mayo de 2011, solicitó al entonces

encargado del despacho de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente del IMSS un informe en relación a los hechos violatorios de derechos humanos, atribuidos por ■ y ■ a personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” de ese Instituto en Mazatlán, Sinaloa, así como copia del expediente clínico de ■

Sin embargo, el titular de la División de Atención a Quejas del IMSS, a través de los oficio No. 09521746B0/8207 y No. 09521746B0/8238, de 9 y 13 de junio de 2011, respectivamente, así como en el oficio No. 09521746B0/15460BIS, de 10 de octubre del año en curso, se concretó a enviar copia de las acciones que se realizaron por el extravío de las constancias médicas que integraron el expediente clínico de ■ en el Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” de ese Instituto.

Por lo anterior, el 18 y 25 de octubre, así como el 1, 8, 15 y 22 de noviembre de 2011, personal de este organismo nacional, en reuniones sostenidas con servidores públicos del IMSS, en las oficinas de esta Comisión Nacional, requirió nuevamente que se entregara toda la información relacionada con el caso de ■ toda vez que se había recibido solamente un informe general, sin contar con la copia del expediente clínico de la víctima; situación que los servidores públicos del IMSS manifestaron que realizarían las gestiones pertinentes y en su oportunidad lo harían llegar.

No obstante ello, ya no se remitió ninguna constancia más aparte de las notas médicas que integraron el expediente de ■ y que fueron señaladas en los párrafos anteriores, lo cual permitió evidenciar, por una parte que, efectivamente, ■ presentó una urgencia médica pediátrica y por otra que el personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, no encontró el expediente clínico de ■

En este sentido, el titular de la División de Atención a Quejas CNDH del IMSS envió a este organismo nacional copia del acta circunstanciada por extravío de nota médico paciente, elaborada a las 14:00 horas del 1 de junio de 2011, ■ encargado provisional de la Dirección Médica y ■ jefe de grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■ jefe de Trabajo Social, ■ JDC Pediatra (sic), y ■ subdirector administrativo, del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en la que se realizó una búsqueda exhaustiva en el Archivo Clínico y en el Servicio de Urgencias de las notas médicas de la atención proporcionada a ■ el 3 de marzo de 2011, precisando que las mismas no habían sido encontradas.

Además, en dicha acta asentaron que el padre de ■ era trabajador del IMSS, adscrito al Centro de Seguridad Social de la Subdelegación Mazatlán, y que su esposa era asistente médico de turno nocturno del servicio de Urgencias, por lo que resultaba incongruente que en dicho nosocomio no se encontraron las notas médicas del ■ y si obraran en poder de los quejosos.

Por otra parte, ■ encargado provisional de la dirección médica del referido nosocomio, en su oficio No. 2605042151 de 7 de junio de 2011, le informó a la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS en Culiacán, Sinaloa, sobre el

extravío del expediente de ■■■ precisando que se trató de localizar a ■■■ para que acudiera al hospital y proporcionara copias de las notas médicas que él anexó en su queja, pero no fue posible localizarlo; situación que además fue hecha del conocimiento del Órgano Interno de Control en esa institución para su conocimiento.

Aunado a lo anterior, se advirtió que con motivo del extravío del expediente en cita el IMSS presentó denuncia de hechos ante el agente del Ministerio Público de la Federación, dando inicio a la averiguación previa No.1, en la que de igual forma se hizo énfasis en que ■■■ y ■■■ son trabajadores de ese Instituto y que era incongruente que ellos contaran con copias de algunas de las notas médicas y el expediente clínico no haya sido localizado en el multicitado hospital.

En este sentido, por tanto, es importante destacar que uno de los elementos fundamentales para garantizar el derecho a la protección de la salud se traduce en recibir atención oportuna y eficaz para el tratamiento y prevención de las enfermedades, por lo que la existencia del expediente clínico, el cual se encuentra integrado por documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, resulta de gran importancia para tener constancia tanto de la atención médica que se otorgó a los pacientes, así como de sus antecedentes, además de ser una medida preventiva ante una eventual reclamación del paciente.

Como se señaló al inicio de este capítulo, su inadecuado manejo ha sido preocupación permanente de este organismo nacional, ya que en reiteradas ocasiones se han observado omisiones en el cumplimiento del numeral 5.1, de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico, el cual establece que los prestadores de servicios médicos están obligados a integrar y conservar el expediente clínico, y que los establecimientos serán solidariamente responsables respecto del cumplimiento de esa obligación; por cuanto hace al personal que presta sus servicios en los mismos; precisamente, en las recomendaciones 27/2011 y 37/2011, emitidas el 24 de mayo y el 24 de junio del presente año, respectivamente, se observó ese hecho.

En la sentencia del caso *“Albán Cornejo y otros vs. Ecuador”*, de 22 de noviembre de 2007, la Corte Interamericana de Derechos Humanos determinó, en el numeral 68, la relevancia del expediente médico adecuadamente integrado, como instrumento guía para el tratamiento médico y fuente razonable de conocimiento acerca de la situación del enfermo, las medidas adoptadas para controlarla y, en su caso, las consecuentes responsabilidades. La falta de expediente o la deficiente integración de éste, así como la ausencia de normas que regulen esta materia al amparo de normas éticas y reglas de buena práctica, constituyen omisiones que deben ser analizadas y valoradas, en atención a sus consecuencias, para establecer la posible existencia de responsabilidades de diversa naturaleza. Pronunciamiento que resulta de observancia obligatoria para el Estado mexicano, de conformidad con el artículo 62, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y con los numerales 1, 2 y 3, de la Declaración para el Reconocimiento de la Competencia Contenciosa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Por lo anterior, para este organismo nacional existieron evidencias de un manejo

inadecuado del expediente clínico de ■■■ atribuible a personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, que presumiblemente hace pensar en que los demás documentos que integraron ese expediente clínico de ■■■ fueron extraviados por servidores públicos de ese hospital, omitiéndose con ello cumplir las obligaciones contenidas en los artículos 77, Bis 9, fracción V, de la Ley General de Salud, 32; 134 del, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica y 2, fracción IX, 6, 8, Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, que en su parte conducente establecen que la calidad de los servicios prestados deben de considerar al menos la integración de expedientes clínicos, en los que se deberá dejar constancia sobre todos los servicios y atenciones proporcionados a los pacientes, además de que los mismos sólo serán manejados por personal médico autorizado y resguardados de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

Asimismo, causó especial preocupación a este organismo nacional el hecho de que posterior a la presentación de la queja de ■■■ y ■■■ personal del IMSS, hubiese levantado un acta circunstanciada por extravío de nota médica paciente suscrita por ■■■ encargado provisional de la Dirección Médica y ■■■ jefe de grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■■■ jefe de Trabajo Social, ■■■ JDC Pediatra (sic), y ■■■ subdirector administrativo, del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, presentado una denuncia penal y una vista al Órgano Interno de Control con motivo de los hechos, haciendo énfasis en que los padres de ■■■ son trabajadores del IMSS, y que resultaba incongruente que ellos tuvieran algunas notas médicas y el expediente no estuviera en el multicitado nosocomio, y tal pareciera que los quejosos son responsables del extravío del mismo, cuando en realidad los responsables de la guarda y custodia son los servidores públicos que lo tenían bajo resguardo, quienes deben de tomar todas las medidas para lograr ese fin.

Lo anterior permitió presumir que personal del Hospital General de Zona No.3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en Mazatlán, Sinaloa, ocultó información y/o documentación a la que en algún momento tuvieron acceso al no entregar copia de todas las constancias que integraron el expediente clínico de ■■■ a este organismo nacional, que hubiera permitido investigar sobre violaciones a derechos humanos atribuidas a personal médico de ese nosocomio, derivadas de la atención médica proporcionada a ■■■

Además, este organismo nacional advirtió que en el acta de hechos de 1 de junio de 2011, las autoridades que la firmaron, esto es ■■■ encargado provisional de la Dirección Médica y ■■■ jefe de grupo de Sistema de Información Médico Operativo, ■■■ jefe de Trabajo Social, ■■■ JDC Pediatra (sic), y ■■■ subdirector administrativo, del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, no precisaron en qué calidad la suscribieron, ni tampoco hicieron referencia los registros existentes consultados que permitieran conocer quién tuvo bajo su resguardo el expediente clínico de ■■■ en el momento en que las constancias médicas se extraviaron.

Tampoco obró constancia alguna que permitiera acreditar que personal del IMSS le haya indicado a ■■■ la necesidad de ser atendido por los servicios de Psicología y/o Psiquiatría

respectivos, a fin de brindarle en forma oportuna y adecuada la atención que requeriría, sobre todo si se considera que el agravio generado en la víctima representó en su anatomía una extirpación de su testículo izquierdo.

Por lo expuesto, el personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en Mazatlán, Sinaloa, vulnero el derecho a la protección de la salud en agravio de ■■■ contenido en los artículos 4, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, fracción V, 23, 27, fracción III; 32, 33, 37, fracción II y 51, de la Ley General de Salud; 32, 48 y 134, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, así como el contenido de la NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

Igualmente, el personal del Hospital General de Zona No.3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS, en Mazatlán, Sinaloa, no observó las disposiciones relacionadas con el derecho a la protección de la salud, previstas en los instrumentos jurídicos internacionales celebrados por el Ejecutivo Federal y aprobados por el Senado de la República, que constituyen norma vigente en nuestro país y que deben ser tomados en cuenta para la interpretación a las normas relativas a los derechos humanos, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, de acuerdo a lo dispuesto por los artículo 1, párrafos primero, segundo y tercero, y 133, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Al respecto, los artículos 25.1, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; XI, de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 12.1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ratifican el contenido del artículo 4, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el sentido de que para asegurar que las personas disfruten del más alto nivel de salud el Estado tiene la obligación de otorgar un servicio médico de calidad y de adoptar para ello las medidas necesarias para la plena efectividad de ese derecho.

De la misma manera, el personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, incurrió en un probable incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 8, fracciones I, V, XIX, XXIV, de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, que prevén la obligación de los servidores públicos de cumplir con el servicio encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause su suspensión o deficiencia, o implique el incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público, así como custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tengan bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Específicamente, la fracción XIX, de la mencionada Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos establece que los servidores públicos tienen la obligación de proporcionar, en forma oportuna y veraz, toda información y datos solicitados por la institución a la que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos; asimismo, para el cumplimiento de dicha obligación, el servidor

público debe permitir, sin demora, el acceso a los recintos o instalaciones, expedientes o documentación que la institución de referencia considere necesario revisar para el eficaz desempeño de sus atribuciones, y corroborar, también, el contenido de los informes y datos que se le hubiesen proporcionado; obligaciones que en el presente caso no fueron cumplidas por el personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa.

Ahora bien, es preciso reconocer que la protección a la salud es un derecho humano indispensable para el ejercicio de otros derechos, que debe ser entendido como la posibilidad de las personas a disfrutar de una gama de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarias para alcanzar su más alto nivel.

En este sentido, esta Comisión Nacional emitió la recomendación general número 15, sobre el Derecho a la Protección de la Salud, de fecha 23 de abril de 2009, en la que se afirma que el derecho a la protección de la salud debe entenderse como la prerrogativa de exigir al Estado un sistema capaz de proteger y velar por el restablecimiento de la salud, y que el desempeño de los servidores públicos de las instituciones es fundamental, ya que de sus acciones u omisiones dependerá la eficacia con que éste se garantice, y la efectividad de tal derecho demanda la observancia de elementos esenciales que garanticen servicios médicos en condiciones de disponibilidad, accesibilidad (física, económica y acceso a la información), aceptabilidad, y calidad.

Es importante mencionar que una de las finalidades del derecho a la protección de la salud, reconocido en la Constitución General de la República, es que el Estado satisfaga eficaz y oportunamente las necesidades de los usuarios que acuden a los centros de salud públicos, protegiendo, promoviendo y restaurando la salud de las personas. En el presente, el personal adscrito al Hospital General de Zona No. 3 del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, debió conservar el expediente clínico de la víctima, que permitiera acreditar la calidad de la atención médica que se otorgó a [REDACTED]

Además, no pasó desapercibido para este organismo nacional el hecho de que con la pérdida del expediente clínico se puso en riesgo el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en términos de lo dispuesto en el artículo 6, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que señala que la información, datos y documentos que integran el expediente clínico, son estrictamente confidenciales.

Finalmente, debe precisarse que si bien es cierto que una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño derivado de la responsabilidad profesional, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente, también lo es que el sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, y 113, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 44, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como 1, 2, y 9, de la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, prevén la posibilidad de que al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a un servidor público del Estado, la recomendación que se formule a la dependencia pública

debe incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado, para lo cual el Estado deberá investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley.

De igual forma, con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, fracción III; 71, párrafo segundo, y 72, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, existen elementos de convicción suficientes para que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en ejercicio de sus atribuciones, presente queja ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, además de formularse la denuncia de hechos respectiva ante el agente del Ministerio Público de la Federación en contra del personal del Hospital General de Zona No. 3 "Dr. Héctor González Guevara" del IMSS en Mazatlán, Sinaloa.

Cabe señalar que no es impedimento para lo anterior que exista un procedimiento administrativo y una averiguación previa iniciadas con motivo de los hechos, ya que este organismo nacional presentará la queja y la denuncia correspondientes para los efectos, entre otros, previstos en el artículo 73, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos se permite formular respetuosamente a usted, señor director general del Instituto Mexicano del Seguro Social, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Instruya a quien corresponda, a efecto de que se tomen las medidas necesarias para reparar el daño a ■■■ a sus familiares o a quien tenga mejor derecho a ello, con motivo de la responsabilidad institucional en que incurrió el personal del Hospital General de Zona No. 3 "Dr. Héctor González Guevara" del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, involucrado en los hechos, y envíe a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEGUNDA. Gire sus instrucciones a quien corresponda para que se repare el daño ocasionado a ■■■ a través de los tratamientos psicológico y de rehabilitación necesarios, que permitan restablecer su salud emocional a como se encontraba previo a la violación a derechos humanos, además de brindar a ■■■ el tratamiento médico que requiera y que permita en medida de lo posible restablecer su salud física, enviando a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

TERCERA. Gire sus instrucciones para que en los hospitales de ese Instituto a su cargo, especialmente en el Hospital General de Zona No. 3 "Dr. Héctor González Guevara" del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, se diseñen e impartan cursos integrales de capacitación y formación en materia de derechos humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud; esto con el objetivo de evitar actos como los que dieron origen al presente pronunciamiento y , envíe a esta

Comisión Nacional los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal capacitado, y las demás constancias con las que se acredite su cumplimiento.

CUARTA. Gire sus instrucciones a quien corresponda para que se emita una circular dirigida al personal médico y administrativo del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, en la que se les exhorte a entregar copia de la certificación y recertificación que tramiten ante los Consejos de Especialidades Médicas con la finalidad de que acrediten tener la actualización, experiencia y conocimientos suficientes para mantener las habilidades necesarias que les permitan brindar un servicio médico adecuado y profesional

QUINTA. Gire sus instrucciones para que los servidores públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social adopten medidas efectivas de prevención que permitan garantizar que los expediente clínicos que generen, con motivo de la atención médica que brindan, se conserven y se vigile continuamente que los mismos se encuentren debidamente integrados, conforme a lo establecido en la legislación nacional e internacional, así como en las normas oficiales mexicanas correspondientes y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEXTA. Se colabore ampliamente con este organismo nacional en la presentación de la queja que se promueva ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en contra del personal del Hospital General de Zona No. 3 “Dr. Héctor González Guevara” del IMSS en Mazatlán, Sinaloa, involucrado en los hechos de la presente recomendación, enviando a esta Comisión Nacional las constancias que le sean requeridas.

SÉPTIMA. Se colabore debidamente en las investigaciones derivadas de la denuncia que con motivo de los hechos presente la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ante la Procuraduría General de la República, por tratarse de servidores públicos federales involucrados, y remita a este organismo nacional las constancias que le sean solicitadas.

La presente recomendación, de acuerdo con lo señalado en 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 cometida por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de obtener, en términos de lo que establece el artículo 1, párrafo tercero constitucional, la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

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

Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se solicita a usted que, en su caso, las

pruebas correspondientes al cumplimiento de la recomendación se envíen a esta Comisión Nacional, dentro de un término de quince 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 los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente, esa circunstancia.

EL PRESIDENTE

DR. RAÚL PLASCENCIA VILLANUEVA