

### RECOMENDACIÓN No. 77/2018

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD DE QV, A LA INTEGRIDAD PERSONAL DE QV, V1 Y V2, AL PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ Y A LA INFORMACIÓN, POR INADECUADA ATENCIÓN MÉDICA EN AGRAVIO DE QV, EN EL DEL IMSS EN ESTADO DE MÉXICO.

Ciudad de México, a, 21 de diciembre de 2018

LIC. GERMÁN MARTÍNEZ CÁZARES DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

Distinguido señor Director General:

- **1.** La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en los artículos 1°, párrafos primero, segundo y tercero y 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1°, 3°, párrafo primero, 6°, fracciones I, II y III, 15, fracción VII, 24, fracciones II y IV, 42, 44, 46 y 51 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 128 a 133 y 136 de su Reglamento Interno, ha examinado las evidencias del expediente número CNDH/5/2017/8294/Q relacionado con el caso de QV, V1 y V2.
- **2.** Para una mejor comprensión del presente documento, las claves, denominaciones y abreviaturas utilizadas para distintas personas involucradas en los hechos, expedientes penales y administrativos son los siguientes:

CLAVE	SIGNIFICADO
-------	-------------

QV	Quejoso/Víctima
V	Víctima
AR	Autoridad Responsable

- **3.** Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales se divulguen, se omitirá su publicidad, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4°, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 78 párrafo primero, parte segunda y 147 de su Reglamento Interno; 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y 3, 11, fracción VI, 16 y 113, fracción I, párrafo último, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Los datos se pondrán en conocimiento de la autoridad recomendada, a través de un listado adjunto en que se describe el significado de las claves utilizadas, con el compromiso de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes.
- **4.** En la presente Recomendación, la referencia a diversas instituciones y ordenamientos se hará con acrónimos o abreviaturas a efecto de facilitar la lectura y evitar su constante repetición, las que podrán identificarse como sigue:

INSTITUCIÓN	ACRÓNIMO
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS
Hospital General de Zona del	Hospital General
IMSS, en Estado de México	
Hospital General	Centro Médico
Centro Médico	
Nacional del IMSS, en Ciudad	
de México.	
Norma Oficial Mexicana NOM-004-	NOM-004-SSA3-2012
SSA3-2012. "Del expediente clínico".	

I.	Н	ΙE	С	Н	0	S	

5.	
6.	

**7.** En virtud de lo anterior, este Organismo Nacional inició el expediente CNDH/5/2017/8294/Q, y para documentar las violaciones a derechos humanos se solicitó información al IMSS, cuya valoración lógico-jurídica es objeto de análisis en el capítulo de Observaciones de esta Recomendación.

#### II. EVIDENCIAS.

- **8.** Escrito de queja del 6 de noviembre de 2017, suscrito por QV, a través del cual denunció diversas violaciones a sus derechos humanos, atribuidas a personal del Hospital General.
- **9.** Oficio 095217614BB1/3249, de 18 de diciembre de 2017, por el que el IMSS remitió copia de las siguientes constancias:
  - **9.1.** Informe del 7 de diciembre de 2017, rendido por AR, en el que asentó la atención médica otorgada a QV.

### IV. OBSERVACIONES.

**15.** Del análisis lógico-jurídico realizado al conjunto de evidencias que integran el expediente CNDH/5/2017/8294/Q, en términos de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el caso cuenta con elementos que permiten evidenciar violaciones a los derechos humanos a la protección de la salud de QV, a la integridad personal de QV, V1 y V2, al principio del interés superior de la niñez, a la información y al proyecto de vida por la inadecuada atención médica en agravio de QV, atribuible a AR médico del Hospital General ello de acuerdo a las siguientes consideraciones.

#### a. Derecho a la Protección de la Salud.

**16.** La protección de la salud es un derecho humano vital e 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.<sup>1</sup>

**17.** El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo cuarto, reconoce que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. El Estado mexicano al ser parte del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se obliga a reconocer el derecho a la salud en su sistema político y ordenamiento jurídico nacional.<sup>2</sup>

**18.** El artículo 1° de la Observación General 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales aprobada el 11 de mayo de 2000, señala que: "...la salud es un derecho fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos

5/28

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> CNDH. Recomendaciones 1/2018, p. 17; 56/2017, p. 42; 50/2017, p.22; 66/2016, p. 28 y 14/2016, p. 28.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Tesis Constitucional. "Derecho a la Salud. Forma de cumplir con la Observación General número 14 del Comité de los Derechos Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, para garantizar su disfrute"; Semanario Judicial de la Federación, octubre de 2013, registro 2004683 y Tesis constitucional y administrativa. "Derecho a la Salud. Su regulación en el artículo 4º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y su complementariedad con los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos". Semanario Judicial de la Federación, julio de 2008, registro 169316.

humanos. Todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente."

- **19.** En este sentido, el 23 de abril de 2009 esta Comisión Nacional emitió la Recomendación General 15, "Sobre el derecho a la protección de la salud", en la que se afirmó que el desempeño de los servidores públicos de las instituciones de salud es fundamental, ya que de sus acciones u omisiones dependerá la eficacia con que éste se proteja, y que tal derecho demanda la observancia de elementos esenciales que garanticen servicios médicos en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, acceptabilidad y calidad.<sup>3</sup>
- **20.** La Suprema Corte de Justicia de la Nación en la tesis de jurisprudencia administrativa sobre el derecho a la salud y su protección<sup>4</sup>, expuso que entre los elementos que comprenden el derecho a la salud, se encuentra "el disfrute de los servicios de salud en todas sus formas y niveles", y para garantizarlos el Estado debe brindarlos con calidad, entendiendo esta como "la exigencia de que sean apropiados médica y científicamente."

<b>21</b> . En el p	resente caso	, el 8 de sep	tiembre de 2	2016 QV a	cudió al Hos	pital Genera
	,					

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> CNDH. Recomendaciones 1/2018, p 20; 56/2017, p. 45; 50/2017, p. 25; 66/2016, p. 31 y 14/2016, p. 31.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> "Derecho a la Salud. Su protección en el artículo 271, segundo párrafo, de la Ley General de Salud." Semanario Judicial de la Federación, abril de 2009, registro 167530. CNDH. Recomendaciones 56/2017, p. 46; 50/2017, p. 26; 66/2016, p. 32 y 14/2016, p. 32.

<ol> <li>El 9 de septiembre de 2016, QV fue valorado por AR quien determinó que no ameritaba tratamiento quirúrgico urgente,</li> </ol>
23. El 12 de septiembre de 2016 AR dio de alta a QV, en razón de que el proceso inflamatorio y doloroso se había controlado y se egresó con cita en consulta externa de cirugía pediátrica una semana después para programación de cirugía.
24. El 11 de noviembre de 2016, QV fue revalorado por AR, y considerando el ultrasonido realizado previamente, se desprendió la existencia de daño
<b>25</b> . El 18 de noviembre de 2016,
<b>26.</b> Tres días después, el 21 de noviembre de 2016, QV ingresó nuevamente al Hospital General
27. QV ingresó a las 14:00 horas del 21 de noviembre de 2016 al Centro Médico
27. QV ingresó a las 14:00 horas del 21 de noviembre de 2016 al Centro Médico
<b>27.</b> QV ingresó a las 14:00 horas del 21 de noviembre de 2016 al Centro Médico <b>■</b>
<b>27.</b> QV ingresó a las 14:00 horas del 21 de noviembre de 2016 al Centro Médico <b>■</b>

28. En el informe rendido por AR el 7 de diciembre de 2017, reportó que "el 18 de noviembre se ingresó al paciente para llevar a cabo el tratamiento
29. En el dictamen médico de esta Comisión Nacional, se determinó que AR realizó
30. En el citado dictamen médico de este Organismo Nacional, se estableció que entre algunos de los factores de riesgos predisponentes de tipo anatómico para la
En conexión con lo anterior, en la "Guía de Práctica Clínica para el abordaje diagnóstico del escroto agudo en el niño y el adolescente" del Consejo de Salubridad General, se establece que
31. La misma bibliografía recomienda que en los casos de

<b>32</b> . En razón de lo expuesto, en el dictamen médico de este Organismo Nacional se concluyó que AR incurrió en negligencia médica por omisión y falta de cuidado, porque egresó de forma precipitada a QV, sin tomar en cuenta los factores de riesgo que presentaba para una

**33.** Con lo anterior AR contravino lo dispuesto en los artículos 1, 2, fracciones I, II y V; 23, 27 fracción III; 32, 33, fracciones I y II; 51, 77 bis 9, fracciones V y VIII de la Ley General de Salud; 8, fracciones I y II; 9 y 48 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, la NOM-004-SSA3-2012, "Del expediente clínico", vulnerando con ello el derecho humano a la protección de la salud en agravio de QV, tutelado en los artículos 4°, párrafo cuarto, constitucional, 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y

Culturales y 10.1 y 10.2, incisos a), b) y f) del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ("*Protocolo de San Salvador*"), así como la Observación General 14 "*El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud*", del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.

# b. Derecho a la integridad personal.

- **34.** El derecho a la integridad personal es aquél que tiene todo sujeto para no sufrir tratos que afecten su estructura corporal, sea física, fisiológica o psicológica, o cualquier otra alteración en el organismo que deje huella temporal o permanente, que cause dolor o sufrimiento grave con motivo de la injerencia o actividad dolosa o culposa de un tercero.<sup>5</sup>
- **35.** Es un derecho que permite a la persona hacer efectivas las condiciones jurídicas, materiales y de trato, acordes con las expectativas en un mínimo de bienestar reconocidas por el orden jurídico, el cual tiene como contrapartida la obligación de todo servidor público de omitir las conductas que vulneren esas condiciones de privilegio.<sup>6</sup>
- **36.** Se encuentra normado en los artículos 1º, 16, párrafo primero y 19, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en los que se reconoce que todas las personas son titulares de los derechos reconocidos en los tratados internacionales de derechos humanos en los que el Estado Mexicano sea parte, y que toda persona privada de su libertad debe ser tratada humanamente, lo cual incluye el deber de los servidores públicos de salvaguardar su integridad personal.<sup>7</sup>
- **37.** Igualmente está reconocido en los artículos 5.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que establece que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> CNDH. Recomendaciones 14/2018, p. 72. 81/2017, p. 92 y 74/2017, p. 117.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> CNDH. Recomendaciones 14/2018, p. 73 y 81/2017, p. 93.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Ibídem p. 74 y p. 115.

- **38.** El Comité de Derechos Humanos, el cual supervisa la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su Observación General 20, de 10 de marzo de 1992, dispuso que el derecho a la integridad personal protege a los individuos de daños físicos o mentales provocados o que puedan ser ocasionados por una multiplicidad de acciones y omisiones tanto de las autoridades que hagan uso de sus potestades públicas, de las autoridades que no se encuentren investidas en ese momento de su cargo público, así como de los actos de entes particulares.<sup>8</sup>
- **39.** De lo anterior se desprende que cualquier persona tiene derecho a que sea protegida su integridad física, psicológica y moral, y no admite de ningún modo que este derecho se vea disminuido o eliminado. Más aun cuando estas personas se encuentran bajo la protección del Estado.<sup>9</sup>
- **40.** En el caso en estudio se advirtió que las violaciones a derechos humanos cometidas en agravio de QV por la inadecuada atención médica tienen, además, consecuencias en la integridad psicológica de QV, V1 y V2, en atención a lo siguiente.
- **41.** Con motivo de los hechos materia de la queja un especialista de este Organismo Nacional entrevistó a QV, V1 y V2; como resultado se emitió una opinión psicológica en la que se estableció que derivado de los hechos materia de la queja, se

<b>42.</b> En la referida opinión psicológica, en el apartado denominado <i>"Estado emocional actual</i> " se determinó que QV:
43. En el mismo apartado, por lo que respecta a V1 se apuntó que:

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Ibídem p. 75 y p. 94.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> CNDH. Recomendaciones 14/2018, p. 75, 81/2017, p. 95 y 74/2017, p. 118.

<b>44.</b> Por su parte, se asentó que V2:
45. Asimismo, en el apartado denominado "Examen psicológico, síntomas y
evaluación de su funcionamiento social posteriores a los hechos" se estableció
también sobre QV:
46. Por lo que respecta a V1, en el mismo rubro de la opinión psicológica de este
Organismo Nacional se reveló que:
organismo Nacional se revelo que.
47. Respecto de V2:

relativo al "Análisis el Caso", sobre QV se refirió que:	lulo
Telativo al Alfalisis el Caso, sobre QV se l'ellito que.	
49. Como conclusión de la referida opinión psicológica, se estableció que:	
<b>50.</b> Con lo anterior, este Organismo Nacional considera que se encuentra acredita	
la afectación a la integridad psicológica de QV, V1 y V2, derivado de los hech	nos
materia de la queja, ya que presentan, entre otras afectaciones,	
<b>51.</b> De lo expuesto se desprende que las afectaciones psicológicas de QV, V1 y	\/2
se encuentran relacionadas directamente con lo ocurrido a QV, derivado de	
inadecuada atención médica que recibió en el Hospital General	
se corrobora con los resultados de la valoración psicológica que les practicó e	
Comisión Nacional, de la que se desprende que les han causado una alteración	
sus condiciones de existencia, en sus relaciones familiares y sociales, o	
	con

**52.** Por lo expuesto, derivado de la conducta omisa de AR esta Comisión Nacional considera que cuenta con elementos suficientes para acreditar que la afectación del derecho a la protección a la salud de QV, se provocaron alteraciones emocionales a QV, V1 y V2, que transgreden su derecho a la integridad personal, por la afectación a su estabilidad psicológica, con lo que incumplieron con la normatividad nacional e

internacional invocada.

# c. Principio del interés superior de la niñez

- **53.** Al tratarse QV de una persona adolescente de años, perteneciente a un grupo en situación de vulnerabilidad por su corta edad, en este caso son aplicables los artículos 6.1 de la Convención sobre los Derechos del Niño; 1.1 y 19 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; y los principios 2 y 4 de la Declaración de los Derechos del Niño y 14 y 50 de la Ley General de los derechos de niñas, niños y adolescentes, que en términos generales establecen los derechos de niños, niñas y adolescentes a la máxima medida posible de supervivencia y desarrollo, al más alto nivel de salud y a las medidas de protección que en su condición de niños debe garantizar el Estado.
- **54.** De conformidad con el artículo 4°, párrafo nueve, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos "...todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos...".
- **55.** De igual forma, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 3.1, establece que en todas las medidas que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos concernientes a los niños, se atenderá su interés superior.
- **56.** En concordancia con lo anterior, el referido artículo 1.1. de la Convención Americana sobre Derechos Humanos refiere que las autoridades del Estado tienen el deber no sólo de respetar los derechos humanos de las personas, sino de tomar las medidas de cualquier naturaleza que resulten necesarias para salvaguardar sus derechos atendiendo a sus necesidades particulares o a su tipo de vulnerabilidad.
- **57.** La CrIDH en el "Caso Furlán y familiares vs. Argentina"<sup>10</sup> ha reconocido que el interés superior del niño como "principio regulador de la normativa de los derechos del niño se funda en la dignidad misma del ser humano, en las características propias de las niñas y los niños, y en la necesidad de propiciar el desarrollo de éstos, con pleno aprovechamiento de sus potencialidades". Asimismo, que el preámbulo de la

-

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 31 de agosto de 2012, p. 126.

Convención sobre los Derechos del Niño establece que éste requiere cuidados especiales, por lo que es preciso ponderar no sólo el requerimiento de medidas particulares, sino también las características propias de la situación en la que se hallen la niña, niño o adolescente.<sup>11</sup>

- **58.** La "Observación General número 14", sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial del Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas<sup>12</sup> señala que: "La plena aplicación del concepto de interés superior del niño exige adoptar un enfoque basado en los derechos, en el que colaboren todos los intervinientes, a fin de garantizar la integridad física, psicológica, moral y espiritual holística del niño y promover su dignidad humana…"
- **59.** En jurisprudencia constitucional, la Suprema Corte de Justicia de la Nación<sup>13</sup> estableció que el principio del interés superior de la niñez "implica que la protección de sus derechos debe realizarse por parte de las autoridades a través de medidas reforzadas o agravadas en todos los ámbitos que estén relacionados directa o indirectamente con los niños, niñas y adolescentes, ya que sus intereses deben protegerse siempre con una mayor intensidad".
- **60.** Del análisis de las evidencias reseñadas y analizadas se advierte que no obstante que QV en su calidad de persona adolescente requería de una mayor protección, no sólo por su situación de vulnerabilidad, sino también por el interés específico de la sociedad en velar porque los niños, niñas y adolescentes alcancen su pleno desarrollo, no obstante, omitió considerar que QV presentaba factores de riesgo predisponentes para dicha torsión testicular debido a las manipulaciones quirúrgicas previas, lo que, como ya se estableció en el apartado correspondiente, lo obligaba a mantener un mayor estado de alerta en la vigilancia postquirúrgica del mismo, no obstante, lo egresó de forma precipitada, por lo que a consideración de este Organismo Nacional AR no atendió adecuadamente la condición de QV, pues no le brindó atención médica integral, con la calidad necesaria para proteger y restaurar su salud.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> CNDH. Recomendaciones 50/2017, p. 74 y 3/2016, p. 85.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Introducción, inciso A, numeral 5.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> "Interés Superior de los Menores de Edad. Necesidad de un Escrutinio Estricto Cuando se Afecten Sus Intereses." Semanario Judicial de la Federación, septiembre de 2016, registro 2012592.

#### d. Derecho a la información.

- **61.** El artículo 6, párrafo dos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que *"Toda persona tiene derecho al libre acceso a información"*, y determina que es precisamente el Estado el encargado de garantizar este derecho.
- **62.** El Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales de la ONU previene que, en materia de salud, el derecho de acceso a la información "comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información e ideas acerca de las cuestiones relacionadas con la salud. Con todo, el acceso a la información no debe menoscabar el derecho de que los datos personales relativos a la salud sean tratados con confidencialidad".<sup>14</sup>
- **63.** La historia clínica representa la transcripción de la relación médico-paciente, por lo que tiene un valor fundamental, no solamente desde el punto de vista clínico, sino también para analizar la actuación del prestador del servicio de salud.<sup>15</sup>
- **64.** En la introducción de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, establece que "el expediente clínico es un instrumento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud. Se trata del conjunto único de información y datos personales de un paciente, (...) integrado por documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos (...), mediante los cuales se hace constar (...) las diversas intervenciones del personal del área de la salud, así como describir el estado de salud del paciente; además de (...) datos acerca del bienestar físico, mental y social (...)".

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Observación General 14 *"El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud"* (Artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), del 11 de mayo de 2000, párrafo 9, párr. 12, inciso b, fracción IV.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> CNDH. Recomendación 1/2018, p. 74; 56/2017 p. 116.

- **65.** En la Recomendación General 29 "Sobre el expediente clínico como parte del derecho a la información en servicios de salud", esta Comisión Nacional consideró que "la debida integración de un expediente clínico o historial clínico es una condición necesaria para que el paciente usuario del servicio de salud pueda ejercer con efectividad el derecho a estar informado para estar en condiciones de tomar una decisión consciente acerca de su salud y conocer la verdad"<sup>16</sup>.
- **66.** Resulta aplicable en la especie, la sentencia del "Caso Albán Cornejo y otros vs. Ecuador" del 22 de noviembre de 2007, emitida por la CrIDH, en cuyo párrafo 68 refiere: "…la relevancia del expediente médico, adecuadamente integrado, como un 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"; de este modo, la deficiente integración del expediente clínico, constituye una de las omisiones que deben analizarse y valorarse, en atención a sus consecuencias, con la finalidad de establecer la posible existencia de responsabilidades de diversa naturaleza.<sup>17</sup>
- 67. De las evidencias que se allegó esta Comisión Nacional, se advierte que las notas médicas del 10 y 11 de septiembre, de 2016, únicamente se encuentran con fecha y hora, además de sobrepuestas en una nota del 9 de septiembre de 2016 y es hasta el 12 de ese mes que se encuentra la nota de alta de hospitalización del servicio de cirugía, con lo que se infringió lo dispuesto por el numeral 6.2 de la NOM-004-SSA3-2012, "Del expediente clínico", que estatuye que el contenido de las notas de evolución y que éstas deberán realizarse cada vez que se proporciona atención al paciente, lo que en el caso no ocurrió.
- **68.** Este Organismo Nacional ha enfatizado la necesidad de que las instituciones públicas de salud capaciten a su personal médico en el manejo adecuado del expediente clínico, de conformidad con la citada norma oficial mexicana, "Del expediente clínico", en la que se describe la obligación de los citados prestadores de

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> CNDH. 31 de enero de 2017, p. 35

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> CNDH. Recomendaciones 1/2018, p. 76; 56/2017, p. 120; 50/2017, p. 88; 47/2016, p. 87; 35/2016, p. 171 y 14/2016, p.41.

servicios médicos para integrar y conservar el expediente clínico del paciente, siendo las instituciones de salud las responsables solidarias del cumplimiento de esa obligación, como lo ha venido sosteniendo esta Comisión Nacional en diversos precedentes de Recomendaciones, entre otras, la 1/2011, 14/2012, 13/2013, 20/2014, 39/2015, 8/2016, 40/2016, 47/2016, entre otras, en los siguientes términos:

"La apropiada integración del expediente clínico (...) [en términos de lo que dispone la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, "Del expediente clínico", es un deber a cargo de los prestadores de servicios médicos para su conformación y conservación, ya que contiene los antecedentes médicos de los pacientes, así como el historial inherente a su tratamiento; las instituciones de salud son solidariamente responsables de su cumplimiento, de manera que, como parte de la prevención a que la autoridad responsable está obligada, debe tomar medidas para que la citada norma oficial mexicana respectiva se cumpla en sus términos."

- **69.** Para esta Comisión Nacional, las irregularidades descritas en los párrafos precedentes vulneran el derecho de la víctima y sus familiares de conocer la verdad con certeza respecto de la atención médica que se le proporcionó a QV en una institución pública de salud, siendo esto un obstáculo para conocer el expediente clínico de los pacientes de forma detallada con el fin de deslindar las responsabilidades correspondientes y el tratamiento médico otorgado.
- 70. En consecuencia, es de concluir que hubo un manejo inadecuado del expediente clínico de QV, atribuible al personal del Hospital General dado que no se registraron adecuadamente las notas médicas de evolución del paciente correspondientes del 10 y 11 de septiembre de 2016, vulnerando con ello lo previsto en el artículo 6, párrafo dos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 77 Bis 9, fracción V, de la Ley General de Salud; 32 y 134 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, así como en la NOM-004-SSA3-2012, que en su parte conducente establecen que la calidad de los servicios prestados debe considerar al menos la integración de los 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 el personal médico autorizado y resguardados de conformidad con la citada norma oficial mexicana.

## e. Daño al proyecto de vida

**71.** El *daño* al *proyecto* de *vida* es un concepto que ha sido materia de análisis por parte de la doctrina y la jurisprudencia recientes de la CrIDH. El denominado proyecto de vida atiende a la realización integral de la persona afectada, considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, que le permiten fijarse razonablemente determinadas expectativas y acceder a ellas.<sup>18</sup>

**72.** El *proyecto* de *vida* a su vez se sustenta en las opciones que el sujeto puede tener para conducir su *vida* y alcanzar el destino que se propone. Esas opciones poseen, en sí mismas, un alto valor existencial, no se trata de un resultado seguro, que haya de presentarse necesariamente, sino de una situación probable, dentro del natural y previsible desenvolvimiento del sujeto, que resulta interrumpido y contrariado por hechos violatorios de sus derechos humanos. En rigor, las opciones son la expresión y garantía de la libertad. Difícilmente se podría decir que una persona es verdaderamente libre si carece de opciones para encaminar su existencia y llevarla a su natural culminación. Por tanto, su cancelación o menoscabo implican la reducción objetiva de la libertad y la pérdida de un valor. <sup>19</sup>

**73.** En casos anteriores, la CrIDH ha reconocido que puede existir un daño al proyecto de vida de una víctima de violaciones a derechos humanos. No obstante, se ha establecido que la naturaleza compleja e íntegra del daño al proyecto de vida exige medidas de satisfacción y garantías de no repetición que van más allá de la esfera económica. <sup>20</sup>

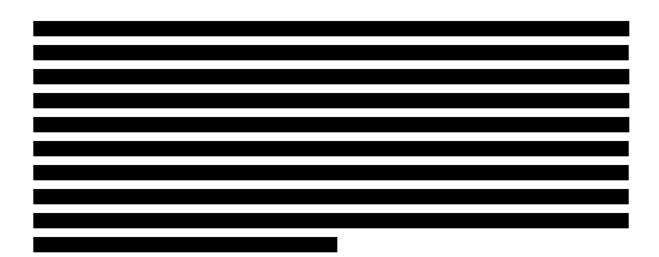
<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> CrIDH. "Caso Loayza Tamayo Vs. Perú". Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de noviembre de 1998. p. 147.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> CrIDH. "Caso Loayza Tamayo Vs. Perü". Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de noviembre de 1998. p. 148 y 149.

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> CrIDH. "Caso Ibsen Cárdenas e Ibsen Peña Vs. Bolivia". Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de septiembre de 2010. p. 277.

extirpación de ambos testículos requerirá un manejo médico integral por los servicios de urología, endocrinología, pediatría, traumatología y ortopedia, psiquiatría psicología, nutrición y cirugía general.
75. En la opinión médica de este Organismo Nacional se estableció que
76. También se estableció que,
77. Finalmente, también se establecieron en la citada Opinión Médica de esta
Organismo Nacional, los efectos secundarios de las terapias de

74. En el presente caso, ha quedado establecido que QV, con motivo de la



**78.** De lo anterior se desprende la afectación al proyecto de vida de QV, quien hasta antes de los hechos materia de la queja tenía una expectativa de desarrollo en la que no se contemplaba la necesidad de destinar tiempo y recursos para recibir atención médica y psicológica, sin embargo, derivado de la extracción quirúrgica de ambos testículos tendrá que **someterse de por vida a una serie de revisiones y procedimientos médicos** que implican una transformación en su dinámica, tanto familiar como social y, en consecuencia, en sus relaciones personales, con lo cual se alteraron sus expectativas de desarrollo.

79. Esta Comisión Nacional considera que, por otra parte, también las afectaciones psicológicas causadas a QV, V1 y V2 con que ya fueron reseñadas en el apartado respectivo, evidentemente causó un daño a su proyecto de vida que debe ser debidamente evaluado y proceder a la reparación integral del daño, en el que conforme a los criterios establecidos por la CrIDH, deberán tomarse en cuenta "...las circunstancias del caso, las violaciones cometidas, los sufrimientos ocasionados y experimentados en diferentes grados, el tiempo transcurrido...así como el cambio en las condiciones de vida de algunos familiares, las comprobadas afectaciones a la integridad personal de los familiares de las víctimas y las restantes consecuencias de orden inmaterial que sufrieron..."21

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> "Caso Osorio Rivera y familiares vs. Perú". Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de noviembre de 2013. p. 287.

### V. RESPONSABILIDAD.

80. Conforme a lo expuesto, AR adscrito al Hospital General	incurrió en
negligencia por omisión y falta de cuidado, pues egresó de forma precip	oitada a QV,
sin tomar en cuenta los factores de riesgo que presentaba para	

- **81.** Asimismo, AR incumplió las obligaciones contenidas en los artículos 1, 4, 7, fracciones I, III, IV, V, VII y X, 14 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas aplicable al presente caso, y 303 y 303 A, de la Ley del Seguro Social, en los que se prevé la obligación que tienen 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.
- **82.** Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1°, párrafo tercero y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6°, fracción III; 71, párrafo segundo, 72, párrafo segundo, y 73, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se cuenta en el presente caso con evidencias suficientes para que este Organismo Nacional, en ejercicio de sus atribuciones, presente queja ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, a fin de que se inicie e integre el procedimiento administrativo de investigación correspondiente, así como denuncia ante la Procuraduría General de la República, contra AR cuya intervención y responsabilidad se describe en esta Recomendación.

## VI. REPARACIÓN DEL DAÑO.

**83.** Una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño, derivado de la responsabilidad, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente, y otra vía es el sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, de conformidad con lo

\_

establecido en los artículos 1°, párrafo tercero, 108 y 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, prevé la posibilidad de que al evidenciarse una violación a los derechos humanos atribuible a un servidor público del Estado, la Recomendación que se formule a la dependencia pública deberá 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.

**84.** De conformidad con los artículos 1, párrafos tercero y cuarto, 2, fracción I; 7, fracciones II y IV; 26; 27 fracciones II, III, IV y V; 62, fracción I; 64, fracción II; 65, inciso c; 73 fracción V; 88 fracción II; 88 bis, fracciones I y III; 96, 97 fracción I; 110 fracción IV; 111 fracción I; 112, 126, 130, 131 y 152 de la Ley General de Víctimas, que prevé la obligación de las autoridades de todos los ámbitos de gobierno a reparar a las víctimas de una forma integral, y de manera correlativa a esta obligación, el derecho que tienen las víctimas a ser reparadas de manera integral por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones a derechos humanos que les causaron, a través de medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

#### Medidas de Rehabilitación.

**85.** La rehabilitación busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos, por lo que a efecto de dar cumplimiento a la Recomendación, será necesario que el IMSS cumpla con las obligaciones establecidas en la Ley General de Víctimas, considerando los estándares de la jurisprudencia internacional de los derechos humanos, tomando las medidas necesarias para proporcionar a QV, V1 y V2, la atención médica y psicológica, así como medicamentos que requieran, misma que deberá ser proporcionada por personal profesional especializado y de forma continua hasta que alcancen su total sanación psíquica y emocional a través de atención adecuada a los padecimientos sufridos, atendiendo a su edad, sus especificidades de género y

considerando los avances de la ciencia médica que puedan beneficiarles. Por ello, es indispensable que el IMSS realice las gestiones para localizar a QV, V1 y V2, y de esta manera garantizar que reciban la atención médica y psicológica, misma que deberá brindarse gratuitamente, de forma inmediata, por el tiempo que sea necesario y en un lugar accesible, con su previo consentimiento, proporcionando información previa, clara y suficiente.

### Medidas de satisfacción.

- **86**. Las medidas de satisfacción tienen la finalidad de reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas; se puede realizar mediante la aplicación de sanciones judiciales o administrativas a las autoridades y servidores públicos responsables de violaciones a derechos humanos.
- **87.** Por lo expuesto, para tener por cumplidas las medidas de satisfacción, el IMSS deberá colaborar en la queja que esta Comisión Nacional presentará ante el Órgano Interno de Control en el IMSS y atendiendo los requerimientos de la instancia investigadora de forma oportuna y completa, absteniéndose de obstruir las investigaciones y tomando en consideración lo acreditado en esta Recomendación.

### Garantías de no repetición.

88. Consisten en implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. De conformidad con ello, se deberá emitir el documento en el que se contengan las medidas administrativas de prevención y supervisión que permitan garantizar que los expedientes clínicos se encuentren debidamente integrados, conforme a lo dispuesto en la legislación nacional e internacional. Asimismo, se deberá diseñar e impartir a personal del Hospital General de Zona del Instituto Mexicano del Seguro Social en Naucalpan, Estado de México, un curso integral de capacitación y formación en materia de derechos humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las normas oficiales mexicanas en la materia, y finalmente emitir una circular dirigida al personal médico del Hospital General de Zona del Instituto Mexicano del

Seguro Social en \_\_\_\_\_\_, Estado de México, en la que se les exhorte entregar copia de la certificación y recertificación que tramite ante los Consejos de Especialidades Médicas, con la finalidad de que acredite tener la actualización, experiencia y conocimientos suficientes para mantener las habilidades necesarias que permita brindar un servicio médico adecuado y profesional. Estos puntos recomendatorios se tendrán por cumplidos cuando se remitan a este Organismo Nacional los documentos en los que conste la emisión de las medidas, la circular y la impartición del curso.

# Compensación.

**89.** Consiste en otorgar a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos, por ello será necesario que el IMSS tome las medidas necesarias para llevar a cabo la reparación integral del daño a QV, V1 y V2 y se les indemnice e inscribirlos en el Registro Nacional de Víctimas, en los términos de la Ley General de Víctimas.

En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos le formula a usted señor Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social, respetuosamente, las siguientes:

#### VII. RECOMENDACIONES.

**PRIMERA.** En coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, conforme a los hechos y responsabilidad que le son atribuidos en la presente Recomendación, y en el ámbito de sus facultades, se brinde la reparación integral a QV, V1 y V2, y se les inscriba en el Registro Nacional de Victimas para que tenga acceso al Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral, en los términos de la Ley General de Víctimas, que incluya una compensación económica, atención médica y psicológica, así como medicamentos, durante el tiempo que se requiera, tomando en cuenta los avances de la ciencia médica que puedan beneficiarles, con

base en las consideraciones planteadas en esta Recomendación y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

**SEGUNDA**. Se colabore ampliamente con este Organismo Nacional en la queja que se presente ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social en contra de AR, así como del personal que incurrió en las omisiones señaladas en la integración del expediente, y en la denuncia ante la Procuraduría General de la República en contra del propio AR y se remita a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten dicha colaboración.

**TERCERA.** Se incorpore copia de la presente Recomendación en el expediente laboral de AR, para constancia de las violaciones a los derechos humanos, en agravio de QV, debiendo enviar las constancias de su cumplimiento.

**CUARTA:** En el plazo de sesenta días, se emitan las medidas administrativas de prevención y supervisión que permitan garantizar que los expedientes clínicos se encuentren debidamente integrados, conforme a lo dispuesto en la legislación nacional e internacional, enviando a este Organismo Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

QUINTA. En el plazo de tres meses, se diseñe e imparta a personal del Hospital General de Zona del Instituto Mexicano del Seguro Social en , un curso integral de capacitación y formación en materia de derechos humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las normas oficiales mexicanas que no se acataron en el presente caso, con el objetivo de evitar casos como los que dieron origen a este pronunciamiento, y se remitan a esta Comisión Nacional los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal capacitado, así como las demás constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEXTA. En el plazo de un mes, se emita una circular dirigida al personal médico del Hospital General de Zona del Instituto Mexicano del Seguro Social en , en la que se les exhorte entregar copia de la certificación y recertificación que tramite ante los Consejos de Especialidades Médicas, con la finalidad de que acredite tener la actualización, experiencia y

conocimientos suficientes para mantener las habilidades necesarias y pericia profesional que permitan brindar un servicio médico adecuado y profesional, hecho lo cual se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

**SÉPTIMA.** Se designe a la persona servidora pública de alto nivel que fungirá como enlace con esta Comisión Nacional, para dar seguimiento al cumplimiento de la presente Recomendación, y en caso de ser sustituido, deberá notificarse oportunamente a este Organismo Nacional.

- **90.** 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 formular una declaración respecto de las conductas irregulares cometidas 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, se apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.
- **91.** De conformidad con el artículo 46, segundo párrafo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se solicita que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, sea informada dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación. De no hacerlo así, concluido el plazo, dará lugar a que se interprete que no fue aceptada.
- **92.** 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 en el plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.

**93.** Cuando las Recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente esa circunstancia y, con fundamento en los artículos 102, apartado B, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 15 fracción X, y 46 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, podrá solicitar al Senado de la República o, en sus recesos, a la Comisión Permanente de esa Soberanía, que requieran su comparecencia a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

### **EL PRESIDENTE**

MTRO. LUIS RAÚL GONZÁLEZ PÉREZ