

# COMUNICADO

DGDDH/021/2023

Ciudad de México a 16 de enero de 2023

**Dirige CNDH Recomendación al ISSSTE por inadecuada atención médica que derivó en fallecimiento de una persona adulta mayor en el HG Querétaro**

<< Familiares de la víctima se quejaron ante la CONAMED, debido a que afirmaron que la funeraria “encontró unas tijeras en el procedimiento de cremación”

<< El expediente en CONAMED se concluyó como caso no conciliado, las víctimas indirectas impugnaron el dictamen y promovieron queja ante este Organismo Nacional

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) emitió la Recomendación 260/2022 al director general del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Pedro Mario Zenteno Santaella, por violaciones a los derechos humanos a la protección de la salud y al acceso a la información en materia de salud, cometidas en contra de una persona adulta mayor que perdió la vida en agosto del año 2016, debido a una inadecuada atención médica, atribuible a por lo menos siete personas servidoras públicas, adscritas a los servicios de Urgencias y Cirugía General del Hospital General Querétaro, en esa entidad.

La queja fue presentada ante este Organismo Nacional en diciembre de 2018 por familiares de la víctima y en ella se detalla que la persona, de 79 años, se sometió a un procedimiento quirúrgico para retirarle la vesícula y que perdió la vida a raíz de diversas irregularidades médicas. Se agrega que, en la cremación de su familiar, personal de la funeraria aseguró haber encontrado unas tijeras en el cuerpo incinerado, por lo que acudieron a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), donde los representantes del ISSSTE sostuvieron que no hubo negligencia médica y se concluyó el expediente como “asunto no conciliado”.

La CNDH obtuvo copia del expediente clínico e informes de la atención médica en el Hospital General Querétaro, así como de las actuaciones realizadas en la CONAMED, de cuyo análisis se advierte que, al menos cuatro personas servidoras públicas, adscritas al servicio de Urgencias, y tres de la especialidad de Cirugía General, omitieron la adecuada atención médica que la víctima requería para brindarle un tratamiento oportuno en su calidad de persona adulta mayor, con dos padecimientos que implicaban resolución quirúrgica, lo cual incidió en la vulneración de su derecho humano a la protección de la salud y derivó en la pérdida de la vida.

Este Organismo Autónomo pudo corroborar que el personal médico tratante minimizó, en sus respectivas valoraciones, que la víctima presentaba condiciones de vulnerabilidad al tratarse de una persona adulta mayor con padecimientos crónico-degenerativos, particularidades que lo hacían merecedor de una atención preferente, prioritaria e inmediata, lo que, al no suceder, propició el deterioro de su estado de salud hasta la pérdida de la vida.

Especialistas médicos de este Organismo Nacional, pudieron determinar la omisión de las personas servidoras públicas involucradas en los procedimientos como la solicitud de interconsulta a las áreas de Medicina Interna e Infectología. Observaron, también, una inadecuada exploración física en la que se pasó por alto la presencia de masa a nivel abdominal y, en consecuencia, no se percataron del absceso hepático que presentaba la víctima. De igual forma, consideraron que el alta hospitalaria fue prematura, pues se desestimaron las infecciones que cursaba la víctima, a lo cual se sumó el retraso en la disponibilidad de material para efectuar el necesario drenaje de líquido infectado ubicado en el abdomen del paciente.

No pasó por alto para esta Comisión Nacional que el personal médico involucrado incumplió reiteradamente con la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico (NOM-004), al omitir datos completos y la integración de todas las notas de evolución de la atención médica brindada, así como la omisión en los informes institucionales y del personal médico con relación al hallazgo de material quirúrgico por parte de la funeraria, que fue uno de los principales motivos para que los familiares de la víctima demandaran la indemnización del ISSSTE ante la CONAMED.

Por lo anterior, la CNDH solicita al director general del ISSSTE que se tramite de inmediato la inscripción de las víctimas indirectas en el padrón correspondiente ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), y se proceda a la reparación integral del daño ocasionado, que deberá incluir una compensación económica conforme a derecho.

El ISSSTE deberá otorgar a los familiares acreditados como víctimas indirectas, la atención psicológica y tanatológica que requieran, misma que deberá brindarse por personal profesional especializado y de forma continua, así como proveerles los medicamentos necesarios, de manera gratuita, en lugares accesibles, con su consentimiento y por instituciones públicas de salud del Estado en todos los niveles de atención. Asimismo, se solicita la más amplia colaboración en el seguimiento de la denuncia administrativa que esta Comisión Nacional presente ante el Órgano Interno de Control de ese instituto, en contra de las siete personas servidoras públicas señaladas, con el fin de que se realice la investigación respectiva y se resuelvan las sanciones que procedan conforme a derecho.

Como una medida de no repetición, el ISSSTE deberá impartir un curso de capacitación y formación en materia de derechos humanos que considere los principios de accesibilidad, aceptabilidad, disponibilidad y calidad relacionado con el derecho a la protección de la salud, basado en la Guía de la Práctica Clínica relacionada con el caso y en la NOM-Del Expediente Clínico y que deberá estar dirigido al personal médico de los servicios de Urgencias y de Cirugía General del Hospital General Querétaro.

Finalmente, el ISSSTE deberá emitir una circular dirigida al personal de las aludidas especialidades del Hospital General Querétaro, en la que se señalen las medidas adecuadas de supervisión en la integración del expediente clínico y las labores de prevención en la atención médica, que garanticen que se agotan las instancias pertinentes para satisfacer los tratamientos médicos conforme a lo dispuesto en la legislación nacional e internacional, y por último, deberán realizar las acciones necesarias, que permitan al servicio de Cirugía General del hospital, contar con material quirúrgico, en especial catéteres, para su óptimo funcionamiento.

La Recomendación 260/2022 ya fue notificada a su destinatario y que puede consultarse en la página web [cndh.org.mx](http://cndh.org.mx).

¡Defendemos al pueblo!

\*\*\*