

Ciudad de México a 21 de noviembre de 2023.

COMUNICADO

DGDDH/320/2023

CNDH dirige Recomendación al ISSSTE por pérdida del expediente clínico de una persona adulta mayor

<< El instituto de salud es responsable solidario del incumplimiento de la obligación de elaborar y conservar los expedientes clínicos, por lo que tendrá que realizar las acciones pertinentes para erradicar la práctica de no integrarlos y resguardarlos de manera adecuada

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) dirigió la Recomendación 183/2023 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), luego de acreditar violaciones al derecho a la salud y a la verdad en agravio de una víctima, persona adulta mayor, de quien dicho instituto informó que no se había encontrado el expediente clínico, lo cual obstaculizó investigar la atención médica que le proporcionaron dos personas médicas en el Hospital General “Dr. Francisco Galindo Chávez”, en Torreón, Coahuila.

En la queja presentada ante esta Comisión Nacional, el 4 de mayo de 2020, se indica que la víctima acudió al Hospital General el 13 de abril de ese año por presentar complicaciones derivadas de una lesión tumoral en su cara, sin embargo, se le negó el servicio aludiendo que sólo se atendía a pacientes con síntomas de COVID-19. El 25 de ese mes y año, la víctima presentó falla respiratoria y cardíaca debido a derrame pleural, por lo que se le trasladó nuevamente al hospital, donde en un principio se negaron a atenderle argumentando que se podría infectar, pero después fue internada y le realizaron una punción evacuadora, con lo que mejoró su estado de salud.

El 4 de mayo de 2020, la víctima se encontraba hipotensa y con dificultad respiratoria; le realizaron una radiografía que mostró que el derrame pleural le había llenado el hemitórax, sin que hubiera personal médico que la atendiera. Se indicó la posibilidad de que padeciera un tumor sin contar con estudio citológico, por lo cual permaneció en el hospital hasta el 15 de mayo de 2020, fecha en que egresó con diagnóstico de derrame pleural. El 8 de julio de 2020, lamentablemente falleció por cáncer pulmonar metastásico y enfermedad obstructiva crónica.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Por estos hechos, la CNDH inició el respectivo expediente y solicitó al ISSSTE información relacionada con la atención médica proporcionada a la víctima. No obstante, el Hospital General informó que personal del Archivo Clínico de ese nosocomio no encontró el expediente clínico de la víctima, lo que imposibilitó que la Comisión Nacional contara con una opinión médica integral, lo cual constituye, en sí misma, una violación al derecho a la protección a la salud de la víctima, toda vez que representa un obstáculo para conocer sus antecedentes médicos e historial clínico detallado para su tratamiento, a fin de deslindar las responsabilidades que correspondan, vulnerando el derecho de sus familiares a conocer la verdad con respecto a la atención médica que se le proporcionó.

En consecuencia, la CNDH acreditó que hubo un manejo inadecuado del expediente clínico de la víctima, atribuible a las dos personas servidoras públicas, quienes omitiendo cumplir con la calidad del servicio prestado, la cual debe considerar al menos la integración de los expedientes clínicos, en los que se deberá dejar constancia sobre todos los servicios y atenciones proporcionadas a los pacientes. Cabe mencionar que existe una responsabilidad institucional por parte del ISSSTE, ya que es responsable solidario del incumplimiento de esa obligación, de acuerdo con su propia normatividad, por lo que se tendrán que realizar las acciones pertinentes para erradicar dichas prácticas.

Con base en los hechos documentados, la Comisión Nacional recomendó al ISSSTE que inscriba a la víctima y a cuatro familiares directos más en el Registro Nacional de Víctimas para proceder a la inmediata reparación integral del daño, la cual deberá incluir la medida de compensación correspondiente, así como otorgarles la atención psicológica y tanatológica que requieran.

Asimismo, deberá impartir un curso de capacitación dirigido al personal del Archivo Clínico y directivos adscritos al Hospital General, en particular a las personas servidoras públicas implicadas en los hechos, en caso de continuar activos laboralmente, sobre formación en derechos humanos, así como la debida observancia y contenido de la Norma Oficial Mexicana y la Guía de Práctica clínica respecto del Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC). Igualmente, deberá impartir un curso al personal adscrito al Archivo Clínico, sobre el adecuado control en el préstamo de los expedientes y el cumplimiento de la Ley General de Archivo, así como las normas aplicables y a los lineamientos generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Por último, el ISSSTE deberá colaborar ampliamente en la Carpeta de Investigación que se inicie con motivo de la denuncia de hechos que esta Comisión Nacional presentará ante la Fiscalía General de la República, por la pérdida del expediente clínico de la víctima, a fin de que se



Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

determine la responsabilidad de las personas servidoras públicas implicadas en los hechos y demás personal que haya participado.

La Recomendación 183/2023 ya fue debidamente notificada a su destinatario y puede consultarse en la página web cndh.org.mx

¡Defendemos al Pueblo!
