

Ciudad de México a 15 de diciembre de 2023.

COMUNICADO

DGDDH/357/2023

CNDH emite Recomendación al ISSSTE por inadecuado manejo médico que derivó en el fallecimiento de persona adulta mayor en Hospital de la CDMX

<< Omisiones y mal manejo que involucra a siete personas integrantes del equipo médico del hospital, propició la permanencia de la víctima en el servicio de urgencias por 17 días, hasta ocurrir su lamentable deceso

Luego de comprobar violaciones a los derechos humanos a la protección de la salud, a la vida y a un trato digno, por parte de al menos siete personas servidoras públicas integrantes del equipo médico del Hospital Regional (HR) “Gral. Ignacio Zaragoza” en la Ciudad de México, cometidas en contra de una persona adulta mayor, quien lamentablemente perdió la vida el 23 de febrero de 2022 a consecuencia de omisiones y un inadecuado manejo médico, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) emitió la Recomendación 209/2023 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

La víctima, persona adulta mayor de 75 años al momento de los hechos, ingresó al servicio de Urgencias del HR el 5 de febrero de 2022, luego de presentar hemorragia de tubo digestivo, donde fue valorada y se le programó una colonoscopia que no se realizó, en tanto que, sin haber controlado la hemorragia, se le quería dar de alta, por lo cual, personal de esta Comisión Nacional solicitó la intervención para atender el caso a través del Programa de Asistencia Telefónica ISSSTE-TEL. Sin embargo, se informó que el 18 de febrero se realizó la colonoscopia a la víctima, pero que, lamentablemente, el día 23 del mismo mes había fallecido, por lo que la persona promovente de la queja pidió a la CNDH que se continuara con la investigación del caso, al considerar que la atención médica otorgada en el ISSSTE a su familiar fue negligente.

La CNDH recabó evidencia suficiente para comprobar que el personal médico del ISSSTE no realizó un interrogatorio completo ni un cuestionario detallado para conocer, por parte de la víctima, sobre el consumo de medicamentos que provocaran irritación gástrica; no se realizó una exploración física exhaustiva; no se dio continuidad a la causa del ingreso y se omitieron criterios y procedimientos establecidos en la Guía de Práctica Clínica (GPC) -Sangrado de tubo digestivo y en la literatura especializada sobre el tema.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Se comprobó, además, que no se dio seguimiento a los estudios solicitados; se desestimó la realización de una colonoscopia como medio para detectar sangrados en la región anal; no se buscaron alternativas terapéuticas para realizar un tacto rectal, aunado a que, en varios momentos de la atención hospitalaria, se omitió la solicitud de interconsultas a los servicios de Proctología o Gastroenterología, con el propósito de complementar y orientar adecuadamente su diagnóstico y tratamiento.

En la Opinión Médica especializada elaborada por esta Comisión Nacional, se consideró que la víctima permaneció aproximadamente 17 días en el servicio de Urgencias del HR sin ser ingresada a otra especialidad, lo que conllevó un inadecuado abordaje médico que queda evidenciado con las omisiones señaladas, y que contravienen la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los Servicios de Salud. Además, se afectaron otros derechos como a un trato digno en razón de su condición de vulnerabilidad, por tratarse de una persona adulta mayor que goza de especial protección por parte del Estado en esta etapa de su vida.

Ante los hechos narrados, la CNDH recomendó al ISSSTE que se proceda a la inmediata reparación integral del daño ocasionado, para lo cual se deberá inscribir a quien por derecho corresponda en el Registro Nacional de Víctimas para que se les otorgue una medida de compensación en los términos que señala la Ley, así como brindarles la atención psicológica y tanatológica que requieran, por parte de personal profesional especializado, de forma gratuita y en lugares accesibles, con plena información y previo su consentimiento.

Asimismo, el ISSSTE deberá brindar su más amplia colaboración para la presentación y el seguimiento de la denuncia administrativa que la CNDH presente ante el Órgano Interno de Control en ese instituto de salud, en contra de quienes resulten responsables por no proporcionar la atención médica adecuada, y con el fin de determinar las sanciones correspondientes, atendiendo a la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Además, en un plazo no mayor a seis meses, después de aceptar la Recomendación, el ISSSTE deberá diseñar e impartir un curso de capacitación relacionado con el derecho a la protección de la salud, y al trato digno de las personas adultas mayores, en el que se resalten los contenidos en las GPC-Sangrado tubo digestivo, GPC-enfermedad hemorroidal, GPC-anemia por deficiencia de hierro y GPC-síndrome de fragilidad en el anciano, así como en la debida observancia de la NOM del Expediente Clínico y NOM de los Servicios de Salud, que deberá estar dirigido al personal médico de los servicios de Urgencias del HR y al que deberán asistir, de manera obligada, las siete personas servidoras públicas señaladas como responsables, en caso de seguir en activo en el servicio público.

Finalmente, la CNDH solicita a las autoridades del ISSSTE que emitan una circular dirigida al personal médico de los servicios de Urgencias del HR, que describa las medidas de supervisión para la adecuada aplicación de la NOM de los Servicios de Salud, a fin de vigilar que las personas pacientes no permanezcan



Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

más de 12 horas en los servicios de Urgencias, por causas atribuibles a la atención médica y se instruya también, a la plena observancia y apego de los criterios establecidos en la NOM para la integración del expediente clínico.

La Recomendación 209/2023 ya fue debidamente notificada a sus destinatarios y puede consultarse en la página web cndh.org.mx

¡Defendemos al Pueblo!