

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

Ciudad de México a 11 de febrero de 2024.

COMUNICADO

DGDDH/086/2024

CNDH emite Recomendación al IMSS por falta de infraestructura adecuada e inobservancias médico-administrativas en hospital de Querétaro

- **Personal médico del HGR-1 del IMSS solicitó el traslado de la víctima al Instituto Nacional de Rehabilitación sin informar a sus familiares que dicho servicio representaría un costo que debían cubrir, lo que, además, se realizó sin observar los protocolos necesarios para salvaguardar la integridad de la persona tratada**

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) emitió la Recomendación 310/2023 al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por no implementar ni gestionar la infraestructura necesaria para una adecuada prestación de servicios de salud, en agravio de un infante con quemaduras graves en ambas manos, así como por inobservancias médico administrativas y el acceso a la información en materia de salud en agravio de dos de sus familiares, hechos atribuibles a personal del Hospital General Regional número 1 (HGR-1) en la ciudad de Querétaro.

En las quejas recibidas en esta Comisión Nacional los días 28 y 29 de diciembre de 2017, se manifiesta que el 26 de ese mes y año, por indicaciones del personal médico del HGR-1 se trasladó a la víctima en una ambulancia al Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) "Luis Guillermo Ibarra Ibarra" de la Secretaría de Salud, ubicado en la Ciudad de México, donde se le recibió. Sin embargo, personal del INR hizo saber a los familiares que la hospitalización tenía un costo, lo cual nunca les fue informado por el personal del HGR-1.

Ante esta situación, los familiares de la víctima se comunicaron, vía telefónica, con personas servidoras públicas de Trabajo Social, Subdirección y Jefatura de Pediatría del HGR-1, con el propósito de que se les diera una solución, pero estas personas les proporcionaron

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

“2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab”

información confusa respecto a lo que debían hacer y les refirieron que se había tratado de un error.

Al atender el caso, la CNDH solicitó la colaboración de personal de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación del IMSS, instancia que el 29 de diciembre de 2017 proporcionó un informe en el que se afirma que los familiares tomaron la decisión de que se atendiera a la víctima en el INR. Argumentaron, además, que el 26 de ese mes y año, el HGR-1 solicitó el apoyo al INR únicamente para la valoración médica de la víctima, en la cual se consideró que requería la amputación de ambas manos, lo cual se informó a los familiares y se les indicó que la atención debía continuarse en el Hospital Magdalena de las Salinas, a lo cual el informe afirma que ellos se negaron.

Al respecto, la persona que presentó la queja precisó a esta Comisión Nacional que en ningún momento se les informó que se trasladaría a la víctima al Hospital Magdalena de las Salinas, ya que, por el contrario, en repetidas ocasiones los familiares buscaron el apoyo del personal del IMSS, sin tener respuesta oportuna. Por ello, al tratarse de un error atribuible a dicho Instituto, solicitó que el IMSS pagara los gastos generados en el INR.

Con el propósito de investigar y analizar las probables violaciones a derechos humanos cometidas, la Comisión Nacional inició expediente de queja y obtuvo copia del expediente clínico de la víctima e informes respecto de la atención médica que se le brindó en el HGR-1, así como información relacionada con la otorgada en el INR; además de corroborar que continúa vigente el adeudo por la atención médica proporcionada a la víctima en este último instituto.

Con base en el análisis de las evidencias, la CNDH acreditó la ausencia en el HGR-1 del servicio de Cirugía Pediátrica para atender a la víctima, quien contaba con mal pronóstico funcional para sus manos, debido a las quemaduras recibidas por sujetar un cable de alta tensión, además de datos de muerte de tejido e insensibilidad y riesgo de fallecimiento en las próximas horas. Por la falta de infraestructura adecuada, que violenta los derechos de protección a la salud y de interés superior de la niñez de la víctima, se tomó la decisión de trasladarlo a otro hospital que contara con los servicios necesarios, y, en vez de enviarle a los que pertenecen al IMSS, se acordó mandarle al INR.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

“2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab”

Con dicho movimiento, el personal del HGR-1 incurrió en inobservancia médico-administrativa, es decir, omitió el cumplimiento obligatorio de la normatividad establecida para la atención de este tipo de casos. Esta situación produjo que los familiares de la víctima contrajeran un adeudo por los gastos generados durante su atención, hospitalización y prestación de servicios médicos, el cual continúa vigente y cuyo pago les puede ser exigido, lo que les ha generado incertidumbre derivada de haberles colocado en una situación indebida.

En lo que respecta a la mención del IMSS de que el traslado de la víctima al INR era únicamente para “valoración inicial”, se considera que de haber sido este el caso, el traslado no estuvo apegado a los protocolos establecidos, puesto que la víctima debió estar siempre acompañada por un médico que debería haberla presentado con el enlace del INR, esperar la valoración médica especializada y regresar junto con el infante al hospital que le envió, lo cual hubiera hecho innecesario que los familiares buscarán comunicarse telefónicamente con el HGR-1.

Además, en la información presentada por el INR queda claro que personal médico del HGR-1 remitió a la víctima con base en el acuerdo de colaboración celebrado entre ambas instituciones para su “atención urgente” y “revaloración y manejo”, pero posteriormente no se envió ninguna ambulancia ni se comunicaron para programar su traslado. Es importante mencionar que esta documentación no la envió el IMSS, sino únicamente el INR.

Ante los hechos documentados, la CNDH recomendó al IMSS colaborar en la inscripción de la víctima y de sus familiares en el Registro Nacional de Víctimas, para que se proceda a la inmediata reparación integral del daño causado, en términos de la Ley General de Víctimas; además de otorgarles atención psicológica gratuita, inmediata y en lugar accesible.

El IMSS, mediante los mecanismos legales con los que cuente, deberá celebrar un convenio con quien presentó la queja, a fin de acordar la entrega de la cantidad total a la que asciende el adeudo con el INR, para poder saldarla. Asimismo, tendrá que colaborar ampliamente en la presentación y seguimiento a la vista administrativa que la CNDH presente ante el Órgano de Control de esa institución, contra la persona servidora pública que no acató lo resuelto por la Comisión Bipartita, en el sentido de comunicar a esa instancia las desviaciones cometidas por las personas servidoras públicas que enviaron a la víctima a un hospital

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

“2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab”

extrainstitucional, a pesar de contar con la infraestructura para su atención, lo cual evitó que fueran sancionadas.

Igualmente, deberá impartir un curso de derechos humanos y sobre la debida observancia y contenido de los procedimientos y lineamientos para el traslado e interconsulta de pacientes a unidad médica del propio IMSS o extrainstitucionales, y de los instrumentos jurídicos que contienen los compromisos y mecanismos específicos para intercambiar servicios de atención médica; emitir una circular que describa las medidas de supervisión para la aplicación adecuada de los procedimientos para el traslado e interconsulta de pacientes, así como realizar las gestiones necesarias para garantizar que el HGR-1 cuente con el personal médico de los servicios de Cirugía Pediátrica y Cirugía Plástica.

La Recomendación 310/2023 ya fue debidamente notificada a su destinatario y puede consultarse en la página web cndh.org.mx.

¡Defendemos al pueblo!
