Ciudad de México a 28 de abril de 2025.

COMUNICADO
DGDDH/091/2025

Por deficiencias en atención que derivaron en el fallecimiento de una persona, CNDH dirige Recomendación al ISSSTE en la CDMX

La CNDH acreditó que la víctima recibió atención médica inadecuada e inoportuna desde su ingreso a Urgencias

El ISSSTE deberá designar a una persona servidora pública como enlace con la CNDH para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) emitió la Recomendación 54/2025 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), ya que el Hospital Regional "Gral. Ignacio Zaragoza" (HR) de la Ciudad de México no valoró adecuadamente el estado de salud de una persona, a pesar de que presentaba síntomas graves y antecedentes médicos relevantes.

Al investigar una queja presentada el 21 de abril, la CNDH concluyó que se violaron los derechos humanos a la protección de la salud, a la vida y al acceso a la información en materia de salud. Esto se debió a varias irregularidades en el expediente clínico de la víctima, como la falta de registros importantes y notas médicas incompletas, lo que afectó negativamente su diagnóstico.

La persona afectada acudió al servicio de Urgencias por molestias en pecho y brazo, y tras una primera valoración fue dada de alta. Ante la persistencia de los síntomas, regresó al hospital, donde fue atendida nuevamente. Sin embargo, las irregularidades en su atención médica y en la valoración de su estado de salud contribuyeron a un diagnóstico tardío del infarto que sufrió.

En la opinión médica, la CNDH concluyó que la víctima recibió atención médica incorrecta y tardía desde su ingreso al servicio de Urgencias, esta omisión derivó en un paro cardiorrespiratorio, encefalopatía anoxo-isquémica, estado de coma y complicaciones como neumonía asociada a

ventilación mecánica y choque séptico, que finalmente ocasionaron su fallecimiento el 10 de mayo de 2023.

Por lo anterior, la Comisión Nacional recomendó al ISSSTE ofrecer atención psicológica y/o tanatológica a las víctimas. Además, solicitó su colaboración con la autoridad investigadora en el expediente administrativo iniciado por la falta de atención médica y el manejo del expediente clínico, con el objetivo de deslindar responsabilidades. Finalmente, recomendó capacitar al personal del área de urgencias del HR en derechos humanos y protocolos médicos específicos.

El compromiso de la CNDH con la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud busca que las instituciones se alineen con los principios de transparencia, rendición de cuentas y respeto a los derechos humanos, fomentando un ambiente de confianza y seguridad para las y los pacientes.

La Recomendación 54/2025 ya fue debidamente notificada y puede consultarse en la página www.cndh.org.mx.

¡Defendemos al pueblo!

***