

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Ciudad de México, a 26 de enero de 2026.

COMUNICADO

DGDDH/013/2026

CNDH acredita inadecuada atención médica a paciente del ISSSTE

Médicos de las clínicas Aragón e Indianilla, en la Ciudad de México, otorgaron atención deficiente a una persona con lesión en la mano

El Instituto deberá reparar el daño causado y otorgarle la atención médica necesaria

La falta de atención adecuada a una persona que sufrió un accidente y la negativa del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) para aceptar una Propuesta de Conciliación, dieron origen a la Recomendación 153/2025 emitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

La CNDH atendió el escrito de queja de una persona que denunció omisiones en la atención médica recibida tras sufrir un accidente, el 8 de julio de 2020, que le ocasionó lesiones en la mano derecha. Al no ser aceptada en la Clínica de Medicina Familiar (CMF) Aragón en la Ciudad de México, se le canalizó a la Clínica de Especialidades (CE) Indianilla, donde también le negaron la atención por no tratarse de un caso de COVID-19.

La CNDH acreditó violaciones al derecho humano a la protección de la salud, dado que el personal médico omitió, en varias ocasiones, remitir a la víctima al servicio de traumatología y ortopedia, ya que se requería un diagnóstico temprano para establecer un tratamiento oportuno. Además, se le inmovilizó la mano derecha lo que provocó rigidez en las articulaciones.

Desde el inicio de su padecimiento, ninguno de los médicos tocó su mano para llevar a cabo la valoración física, argumentando sana distancia por la pandemia de COVID-19; no obstante que los lineamientos de manejo y uso de equipo de protección personal ante la emergencia sanitaria especificaban que, durante la atención en los consultorios de primer y segundo nivel, el personal de salud debía usar equipos de protección personal y limpiar adecuadamente las zonas de mayor contacto, sin que se justificara la falta de exploración física.

El 30 de abril de 2025, la Comisión Nacional emitió una Propuesta de Conciliación al ISSSTE, al no recibir respuesta en el plazo establecido, se dio por no aceptada y se procedió a emitir la Recomendación.

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Dirección General de Difusión de los Derechos Humanos

Ante ello, la CNDH solicitó al ISSSTE reparar integralmente el daño causado a la víctima; garantizar que reciba la atención médica requerida; colaborar con la autoridad investigadora en el trámite y seguimiento del Expediente Administrativo en el Órgano Interno de Control del Instituto, iniciado contra de las personas servidoras públicas por las irregularidades en que incurrieron, e implementar un proceso de formación académica en materia de derechos humanos y sobre la adecuada observancia de la Guía de Práctica Clínica sobre Diagnóstico y Manejo Integral de las Lesiones Traumáticas de Mano en el Adulto, entre otros puntos recomendatorios.

La Recomendación 153/2025 ya fue debidamente notificada a su destinatario y puede consultarse en www.cndh.org.mx.

¡Defendemos al pueblo!