



Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

SÍNTESIS: La Recomendación 155/95, expedida el 20 de diciembre de 1995, se dirigió al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, y se refirió al caso de los ancianos de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

La queja que se presentó en la CNDH fue motivada por los maltratos y abusos físicos a los que eran sometidos algunos ancianos de dicho asilo por parte de varios empleados del mismo.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos acreditó que efectivamente existían irregularidades en el trato que miembros del personal de enfermería, trabajo social e intendencia daban a los ancianos internos, ya que obligaban a algunos de ellos a bañarse con agua fría, les tiraban sus pertenencias y los maltrataban físicamente. Igualmente se acreditó la violación a disposiciones internas del asilo, ya que no se realizan estudios nutricionales, lo que redundaba en una mala e insuficiente alimentación de los ancianos; faltan medicamentos en el centro; no se cuenta con ambulancia para casos de emergencia; no se practican actividades recreativas en el exterior, y en general la construcción donde se encuentra instalado el asilo no tiene las características adecuadas para que pueda funcionar correctamente, tales como pasamanos, rampas en lugar de escalones, etcétera.

Se recomendó iniciar una investigación administrativa en contra de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo; de la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera, y de la trabajadora de intendencia Josefa Frayle Sánchez, separándolas del contacto con los ancianos hasta en tanto terminara la investigación y aplicándoles, en su caso, las sanciones correspondientes. Asimismo, se recomendó iniciar una investigación interna para esclarecer y corregir las causas del alto índice de defunciones registradas en el asilo durante 1995, y tomar todas las medidas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento del centro, tales como abastecimiento de medicamentos, trabajos arquitectónicos, estudios nutricionales, contratación de personal, obtención de ambulancia y la realización de actividades recreativas externas.

Recomendación 155/1995

México, D.F., 20 de diciembre de 1995

Caso de los ancianos de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo"

Lic. Julio Sánchez Vargas,

Director General del Instituto Nacional de la Senectud,

Ciudad

Muy distinguido Director General:

La Comisión Nacional de Derechos Humanos, con fundamento en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 1o.; 6o., fracciones II y III; 15, fracción VII; 24, fracción IV; 44; 46 51 de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, ha examinado los elementos contenidos en el expediente CND/122/95/DF/1739, relacionados con la queja interpuesta por el licenciado Francisco Javier Gil Castañeda, y vistos los siguientes:

I. HECHOS

A. Esta Comisión Nacional de Derechos Humanos recibió, el 24 de marzo de 1995, el escrito de queja interpuesto por el licenciado Francisco Javier Gil Castañeda, Presidente de la Red de Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", A.C.

En el escrito de queja, el licenciado Gil Castañeda expresó que los agraviados son personas de la tercera edad albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", y que los servidores públicos que trabajan en el lugar atienden con hostilidad a los ancianos que habitan en el lugar, así como los familiares que acuden a visitarlos; que el 20 de mayo de 1994, la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo trasladó violentamente a la señora Dolores González Márquez de su habitación al baño, y encontrándose aún vestida la arrojó al agua fría, por lo cual sufrió un ataque de taquicardia, resultándole también moretones en los brazos ; que esta enfermera en compañía de la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera, ha impedido a la señora Martha Madrigal Goerne realizar una actividad apostólica con los ancianos; que en una ocasión, con motivo de la visita de la Delegada del Departamento del Distrito Federal en Benito Juárez, estas personas tiraron a la basura algunas pertenencias de los albergados, así como medicamentos propiedad de los mismos; que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo ha sido cambiada de otras unidades gerontológicas de este Instituto por haber incurrido en hechos similares a los narrados.

B. Radicando el expediente de queja, le fue asignado el número CNDH/122/95/DF/1739 y, durante el proceso de su integración, se giró el oficio 10852 del 21 de abril de 1995, dirigido al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual se le solicitó un informe respecto de los hechos constructivos de la queja, al que se acompañaran todos aquellos documentos que estimara pertinentes a efecto de este Organismo Nacional pudiera normar mejor su criterio, documento en el que se especificara si efectivamente la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo ha incurrido en situaciones similares a las que se narran, en otras instituciones de este Instituto; a la vez, se solicitó indicara si la alimentación proporcionada a los albergados en la citada Unidad Gerontológica era suficiente, de buena calidad y apropiada a los agraviados.

C. Mediante el oficio SAJ-013/95, del 3 de mayo de 1995, el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, obsequió la información que le fue solicitada, a la que acompañó diversas constancias, de las que más adelante se hará su correspondiente análisis y estudio.

D. El 26 de abril de 1996, esta Comisión Nacional recibió una ampliación a la queja presentada por el licenciado Francisco Javier Gil Castañeda, Presidente de Red de Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", en la cual expresó que la señora Mercedes Villalpando Guerrero fue maltratada por la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, quien la tiro de una silla causándole fracturas en el coxis, encontrándose actualmente la señora Villalpando en estado grave de salud.

Que un segundo incidente ocurrió con el señor Luis Alcaraz Aceves, persona que también fue agredida por la referida enfermera, quien sin motivo aparente le sacó sus ropas de sus cajones y se la tiró al suelo; que después de tal hecho, a la hora del desayuno, el señor Luis Alcaraz Aceves no quiso desayunar, encendiendo un cigarro dentro de la cocina, procediendo la enfermera Solano a decirle que no se permitía fumar en ese lugar, en tanto que la enfermera Solano sí fuma dentro de las instalaciones, saliendo el señor Alcaraz molesto del lugar y dirigiéndose al jardín, lugar donde se cayó y sufrió una fractura en una pierna.

E. Con motivó de la ampliación de queja, se giró el oficio 14632, del 17 de mayo de 1995, dirigido al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual se notificó la ampliación de queja y a la vez se solicitó proporcionar un informe respecto de los hechos constitutivos de la ampliación de la misma, y que acompañara al mismo todos aquellos documentos que estimara pertinentes a efecto de que este Organismo Nacional pudiera normar mejor su criterio, en especial, copia legible y completa de los expedientes clínicos de los senectos Tranquilina Arteaga Anaya, Mercedes Villalpando Guerrero y Luis Alcaraz Aceves, en el que se incluyeran, de ser posible, toda la documentación referente a los servicios que brindan las diversas unidades de esa Institución, en las que, de ser el caso, hayan sido atendidos los senectos.

F. Mediante el oficio SAJ-016/95, del 31 de mayo de 1995, el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, obsequió la información de que le fue solicitada con relación a la ampliación de queja, a la que acompañó diversas constancias, de las que más adelante se hará su correspondiente análisis y estudio.

G. Los días 17 y 18 de mayo de 1995, un visitador adjunto de esta Comisión Nacional llevó a cabo la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", donde pudo entrevistarse con el encargado de la Unidad, el doctor Rodolfo Ávila Lombera, y con varios de los ancianos albergados en la citada Unidad, cuyo resultado se analizará más adelante.

H. Los días 18 de mayo y 19 de junio de 1995, se llevaron acabo reuniones entre miembros de esta Comisión Nacional de la Senectud, en las que se pudo comprobar la preocupación e interés mostrado por el citado Instituto con relación a los hechos motivo de la queja, expresando su disposición en lograr la mejor solución en el presente caso.

I. Se sostuvieron varias pláticas con una persona que pidió se guardara en reserva de su nombre, quien rindió su testimonio, en relación con los hechos que se investigaban, cuyo resultado se analizará más adelante.

J. El 24 de julio de 1995, se recibió en esta Comisión Nacional un escrito firmado por la licenciada Cecilia Juárez Cervantes, de la Red para la Defensa de los Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", A.C., al cual acompaño con copia de un escrito de la señora Daisy Alfaro, albergada en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", quien relató que debido a un padecimiento inmunológico y hemático, sus defensas y leucocitos son bajos, por lo que le es necesaria una dieta especial, ya que no debe ingerir alimentos lácteos, grasos ni irritantes por causarle trastornos gastrointestinales, y que a pesar de plantear su problema no la han atendido debidamente, señalándole que "aquí no es restaurante a la carta" por lo que no le sustituye la alimentación por otra comida cuando se trata de alimentos que le irritan el estómago, hecho que, según su dicho, la llevó a adquirir un herpes por desnutrición; que al ver esta situación la doctora María Teresa Maldonado ordenó una dieta hiperproteínica, ya que el herpes que padece lleva más de un mes; que en cuanto la doctora Maldonado tomó vacaciones le suspendieron la dieta y le dijeron que comprara sus alimentos cuando la dieta no le gustara; que por falta de agua caliente ha tenido que comprar un calentador de agua y por falta de agua un bote para poder bañarse.

K. Por lo anterior esta Comisión Nacional giró el oficio 22859, del 1 de agosto de 1995, mediante el cual se solicitó al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, tomara la medida cautelar consistente en que la nutrióloga de ese Instituto elaborara un estudio a cada uno de los albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", en el que se determinara específicamente las necesidades nutricionales de cada uno de los senectos.

L. En respuesta, esta Comisión Nacional recibió, el 3 de agosto de 1995, el oficio SAJ-035/95 de la misma fecha, firmado por el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual aceptó adoptar la medida cautelar que se le solicitó.

M. De la información recabada por esta Comisión Nacional desprende lo siguiente:

i) De las constancias que acompañó el quejoso, destacan las copias simples de las notas de enfermería relativas a la atención que fue brindada a la señora Dolores González Márquez los días 20 al 22 de mayo de 1994, en las que se acento lo siguiente:

- Que el 20n de mayo de 1994, la enfermera del turno nocturno asentó en su reporte que la señora Dolores González Márquez le manifestó que la enfermera del turno matutino de nombre "Beatriz" le agredió para obligarla a bañarse, empujándola y arrojándole agua estando aún vestida.

- El reporte del 21 de mayo de 1994 se asentó que todo lo anterior fue en presencia de "trabajo social", son la firma de "Beatriz".

- En el reporte del 22 de mayo de 1994, el doctor "Luna Romero" asentó que la señora Dolores González Márquez se encontraba llorosa y se quejaba de haber sido agredida por la enfermera al llevarla a bañar, presentando hematoma en el brazo izquierdo adematizado e inflamado.

ii) De el informe rendido por el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, se desprende que, con base en la acta administrativa que se instrumentó en contra de la auxiliar de enfermería Beatriz Eugenia Solano Arévalo y las trabajadoras sociales Rosa Aurora Martínez Mata y Silvia Sandoval Rivera, ese Instituto negó los hechos motivó de queja; que el 13 de febrero de 1995, la Delegación Política del Departamento del Distrito Federal en Benito Juárez realizó una visita a la Unidad Moras del Instituto Nacional de la Senectud, por lo que previo a la misma, se realizó un reacondicionamiento en las habitaciones de los ancianos con el fin de ordenar sus cosas, siendo falso que hubiera arrojado a la basura las pertenencias de los albergados; que era falso que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo haya sido cambiada varias veces de distintas unidades gerontológicas, pues ha sido cambiada en una sola ocasión de la Unidad Nebraska a la Unidad Moras con motivo del servicio; en relación con los hechos relacionados con la señora Dolores González Márquez, de la nota médica de la doctora Araceli Nájera aparece que atendió a la mencionada señora y que no le apreció dato alguno relativo a malos tratos o que presentara moretones o cualquier otra alteración que pudiera derivar del trato dado por dicha enfermera; que la alimentación proporcionada a los albergados es suficiente, balanceada y de buena calidad, tal y como se desprende del menú nutricional que se les da en forma variable; asimismo, acompañó las siguientes constancias:

- Acta administrativa, del 26 de abril de 1995, iniciada con motivo de los hechos motivo de queja, en las que aparecen las declaraciones de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, la afanadora Josefa Frayle Sánchez y las trabajadoras sociales Rosa Aurora Martínez Mata y Silvia Sandoval Rivera.

- La enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo negó los hechos que se imputaron, manifestando que era falso el señalamiento en el sentido de que haya bañado con agua fría a la señora Dolores González Márquez, ya que esta persona no quería bañarse, pues a la señora Dolores González Márquez "le gustaba bañarse a jicarazos", que la médico de la unidad realizó una exploración física a la senecta, en la que se asentó que no tenía moretones; que el señor Pedro Valdez le daba la misma atención general de enfermería y lo ayudaba a pararse de la cama, y como deambulaba con dificultad, lo ayudaba a cambiarse de seis a diez pasos hasta el sitio donde le proporcionaba sus alimentos, dándole el desayuno y la comida en la boca; que la señora Tranquilina Arteaga Anaya le daba la atención general de enfermería, la bañaba y le daba el desayuno y la comida en la boca, siendo falso que la haya bañado con agua fría, y que nunca a lastimado de manera física o psicológica a persona alguna; que el 22 de octubre de 1994 se llevó a cabo una obra teatral en el albergue, y que como a las 18:45 horas se dio cuenta de que los senectos estaban abandonando el lugar donde se estaba llevando la obra, viendo que la señora Martha Madrigal estaba reuniendo a los ancianos, preguntándole que quién era y por qué se encontraba en el lugar, ya que la hora de la visita se terminaba a las 18:00 horas, diciéndole a la señora Madrigal que era más importante la comunión que les iba a dar que la obra teatral y que no podía ajustarse a horario alguno; que es falso que haya tirado a la basura los objetos personales de los albergados y que nunca ha cambiado de lugar de trabajo por causas que afecten a los senectos, si no que el único cambio que ha tenido fue por motivo del servicio, pues así se lo hicieron saber.

- La afanadora Josefa Frayle Sánchez señaló que era falso que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo bañara a la señora Tranquilina Arteaga Anaya con malos tratos o con agua fría y que le consta esta situación porque ella fue ese día a trabajar y en ocasiones ayuda a las enfermeras a bañar a los senectos.

- La trabajadora social Silvia Sandoval Rivera señaló que el día que se llevo a cabo una presentación teatral, se enteró, a través de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, que la señora Martha Madrigal se había internado en las Instituciones de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo" después de la hora de visita, por lo que le dijo a la señora Madrigal que no era hora de visita y que respetara el trabajo de los representantes de obra, manifestándole dicha persona que no podía sujetarse a los horarios y que la palabra de Dios era más importante; que no es cierto que se hayan tirado las pertenencias de los senectos ese día que la Delegada Política del Departamento del Distrito Federal visitó el albergue, ya que lo único que hicieron fue un reacondo de los objetos de los senectos en presencia de ellos mismos.

- La trabajadora social Rosa Aurora Martínez Mata señaló que era falso que haya tirado objetos de los senectos, ya que el día que señala la señora Madrigal en que ocurrieron los hechos ella se encontraba de vacaciones y que la citada persona no la conoce.

- Escrito el 23 de enero de 1995, firmado por el licenciado Alejandro Favila Pineda, jefe del Departamento de Relaciones Laborales del Instituto Nacional de la Senectud, en el que se autorizó a la trabajadora social Rosa Aurora Martínez Mata a tomar su primer periodo vacacional del 1 al 14 de febrero de 1995.

- Memorandum, del 12 de mayo de 1994, firmado por el doctor Alejandro Martín Guerra, Subdirector de las Unidades Gerontológicas, por el que comunicó al licenciado Emilio A. Abreu Santos que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo pasaba a laborar de la Unidad Nebraka a la Unidad Moras del Instituto Nacional de la Senectud a partir del 13 del mismo mes y año, por necesidades del servicio.

- Nota de atención médica, el 24 de mayo de 1994, firmada por la doctora Araceli Nájera Gallego, en la que señaló que la señora Dolores González Márquez se vale por sí misma y que el "... viernes se suscitó un problema con la nueva enfermera que no quería bañarse por lo que lo hizo con mucha dificultad descubriendo en la parte superior de la glándula mamaria presentaba micosis sangrando ... "

- Nota de atención médica, el 22 de marzo de 1995, firmado por el doctor Rodolfo _vila Lombera, en la que se asentó que la señora Tranquilina Arteaga Anaya, de 93 años de edad, falleció a consecuencia de un paro cardiorespiratorio no traumático.

- Memorandum, del 26 de abril de 1995, firmado por el doctor Rodolfo _vila Lombera, médico encargado de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", dirigido al doctor Alejandro Martín Guerra, quien señaló que su primera función al tomar posesión como encargado de la Unidad de Moras fue la de investigar los hechos señalados por la señora Dolores González Márquez, llegando a la conclusión con base en los testimonios de la trabajadora social Rosa Aurora Matínez Mata y la doctora Araceli Nájera Gallego, que no había tal agresión, y que las equimosis que la señora

tenía habían sido producto de fricciones constantes que ella misma se efectuaba en sus muñecas (lugar donde existían las equimosis después de tres meses de ocurridos los hechos denunciados), y que se realizan reacomodos de las pertenencias de los senectos sin que se prive a los albergados de los mismos.

- Memorandún, del 28 de abril de 1995, firmado por el doctor Alejandro Martín Guerra, Subdirector de las Unidades Gerontológicas, dirigido al doctor Óscar M. Adán Guerrero, Director de Asistencia del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual se informó que no se han tenido quejas de senectos o de familiares de los mismos relacionados con los maltratos o trato hostil en contra de persona alguna; que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo ha cubierto incapacidades en diferentes albergues y el cambio a la Unidad Moras se debió a que había quedado vacante el turno de la mañana en esa unidad; que el aprovisionamiento de los alimentos, medicamentos y artículos de limpieza son entregados en forma semanal.

- Copia certificada del menú nutricional proporcionado a las Unidades Gerontológicas del Instituto Nacional de la Senectud del 12 al 18 de mayo de 1995, en el que la única distinción que se hace en relación al menú que corresponde a las personas que sufren diabetes.

iii) En la ampliación de la información, el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, señaló que este instituto no cuenta con elementos de prueba con los que pudiera acreditar alguna "determinación" en la relación laboral de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, por lo que en términos de las declaraciones vertidas en una acta administrativa que se le instrumentó, negó los hechos de la ampliación de queja; que respecto de los señores Luis Alcaraz Aceves, Tranquilina Arteaga Anaya, Mercedes Villalpando y Dolores González Márquez, éstos recibieron atención médica y de enfermería en tres turnos que corren de las 07:00 a.m. a las 07:00 a.m. del día siguiente cada uno, y que cuando los senectos requieren de atención especializada acuden a los consultorios que tiene ese Instituto en Concepción Beistegui número 13 de esa ciudad; que la enfermera Beatriz Solano fue cambiada de adscripción, por lo que actualmente se encuentra prestando servicios en el Departamento de Investigación Geriátrica; que la alimentación que se brinda a los albergados es seleccionada y balanceada, en términos de los menús señalada por los dietistas de la Institución; asimismo, acompañó la siguiente documentación:

- Expediente laboral de la enfermera Beatriz Eugenia Arévalo, en el que consta que la citada persona ingresó a laborar en el Instituto de referencia del 1 de enero de 1993; que fue cambiada de adscripción de la Unidad Nebraska a la Unidad Moras del propio Instituto el 13 de mayo de 1994, trabajando en la Unidad Geratológica "Refugio Pacheco de López Portillo" hasta el 16 de mayo de 1995, fecha en la que entró a laborar al Departamento de Investigación Geriátrica del Instituto Nacional de la Senectud.

- Expediente laboral de la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera, en el que consta que la citada persona no presenta problema alguno en su relación laboral con el Instituto Nacional de la Senectud desde su ingreso a la fecha.

- Expediente laboral de la trabajadora social Rosa Aurora Martínez Mata, en el que consta que la citada persona no presenta problema alguno en su relación laboral con el Instituto Nacional de la Senectud desde su ingreso a la fecha.
- Expedientes clínicos de los señores Luis Alcaraz Aceves, Dolores González Márquez, Tranquilina Arteaga Anaya y Mercedes Villalpando Bedolla, de los que un perito médico de esta Comisión Nacional hizo el análisis correspondiente.
- Acta administrativa del 16 de mayo de 1995, levantada con motivo de los hechos de la ampliación de queja, en la que aparece la declaración de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, quien refirió que la última ocasión que atendió a la señora Mercedes Villalpando Bedolla fue el 11 o 12 de abril del año en curso; que desde mediados del mes de abril su compañera, Luz María Santillán, se encargó de la citada persona, ya que la cambiaron a la planta baja del inmueble donde se localiza la Unidad Gerontológica, por la que ya no tuvo relación directa con la citada albergada; que el señor Luis Alcaraz Aceves no tuvo ningún problema por algún cigarro, ya que el citado senecto sí desayunó y después se retiró a realizar labores, y que como una hora después la cocinera Consuelo Orozco le gritó para que le ayudara a levantar al señor Alcaraz Aceves, ya que se había caído en el jardín.
- Declaración de la testigo María Consuelo Orozco Morales, cocinera de la Unión Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", quien refirió, con relación a los hechos motivó de la ampliación de queja, que el día en que sufrió el accidente el señor Alcaraz, ella se encontraba en la cocina del albergue; que se dio cuenta de que el señor Luis Alcaraz Aceves se cayó solo, al salir de la cocina y no había nadie con él; que entonces llamó a la enfermera Beatriz Solano Arévalo, quien lo revisó y le dijo que tenía una probable fractura, por lo que no debía ser movido.
- Declaración de la testigo Noemí Morquecho, quien refirió el 11 o 15 de abril de 1995 se presentó a trabajar y se percató de que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo se encontraba en la parte alta del inmueble del albergue, la enfermera checaba el turno que le dejaron, dándose cuenta de que la enfermera del turno de la tarde había faltado a trabajar, por lo que la señora Mercedes Villalpando se encontraba "sucia", pues no la habían aseado por falta de personal el día anterior, por lo que la testigo ayudó a colocar a la señora Villalpando en la silla de baño para que se aseara, sin que hubiera sido tirada o maltratada, ni tampoco sufrió golpe alguno.
- Memorandum, del 29 de mayo de 1995, dirigido al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, firmado por el doctor Alejandro Martín Guerra, Subdirector de Unidades Gerontológicas del propio Instituto, mediante el cual le informó que esa subdirección presta los siguientes servicios: medicina general, cardiología, dermatología, ortopedia, gastroenterología, audiología, ginecología, psicología, gabinete de Rayos x, gabinete de ultrasonido y laboratorio de análisis clínicos.
- Memorandum, del 26 de mayo de 1995, dirigido al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, firmado por el doctor Alejandro Martín Guerra, Subdirector de las Unidades Gerontológicas del propio Instituto, mediante el cual le informó sobre los menús proporcionados a los albergados de las Unidades

Gerontológicas del Instituto, en el que señaló que la alimentación es proporcionada por medio de diez menús rotativos en forma semanal, conteniendo cada uno de ellos entre 1,800 y 2,000 calorías por persona, siendo variables según las necesidades y gusto de los senectos, variando las raciones según la enfermedad que presenten los ancianos, por ejemplo "diabetes, hipertensión, obesidad, etcétera".

- Carta del 22 de mayo de 1995, firmada por la señora Francisca Riveroll viuda de Larión, mediante la cual señaló que tenía una impresión favorable de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo en cuanto a su desempeño profesional, pues la notó preocupada por el estado de salud de los senectos a su cuidado, entre los cuales se encontraba la madre de la señora Rioveroll.

- Carta del 31 de mayo de 1995, firmada por la señora Bertha Mariscal Arteaga, quien extendió un reconocimiento al Instituto Nacional de la Senectud, en especial al personal que labora en la Unidad Moras del propio Instituto por la labor que desempeñan, misma con la que fue favorecida su madre, la señora Tranquilina Arteaga Anaya.

iv) Acta circunstanciada, del 17 de mayo de 1995, en la que un visitador adjunto de esta Comisión Nacional hizo constar que se constituyó en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", en donde entrevistó al doctor Rodolfo Ávila Lombera, encargado de la unidad, a quien se solicitó mostrara el expediente clínico de la señora Dolores González Márquez, a fin de cotejar las copias de las notas de enfermería con sus originales, ya que habían desaparecido y no sabía qué destino habían tenido; asimismo señaló en relación con la señora Mercedes Villalpando Bedolla, que esta persona estaba afectada de osteoporosis, y que sufría una degeneración en los huesos y que al fallecer contaba con 104 años de edad, por lo que era falso que hubiera sufrido una fractura y que ésta fuera provocada por la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, mostrando al visitador adjunto de esta Comisión Nacional las radiografías que se tomaron a la citada persona.

v) Acta circunstanciada, del 18 de mayo de 1995, en la que se hace constar que se entrevistó a la azar a varios de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", en la que señalaron lo siguiente:

- La señora Esther Aguirre Sánchez, de 76 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que a ella no le han molestado, ya que no necesita de las enfermeras ni de las trabajadoras sociales, pues quien la atiende médicamente es el Instituto Mexicano del Seguro Social; que no se da cuenta de lo que sucede con las demás personas, ya que ella se encuentra en la parte de arriba del inmueble y las personas que necesitan más ayuda se encuentran en la planta baja; que conoce a la señora Dolores González Márquez y se enteró que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo la bañó con agua fría, pero que no vio el hecho y se enteró de ellos a través de comentarios que surgieron dentro del albergue; que es falso que a los albergados les hayan tirado sus objetos personales a la basura, ya que algunas personas meten alimentos en sus habitaciones y como se les olvidan, el lugar se llena de insectos; que en relación con los alimentos que les dan en esa institución, son de buena calidad y suficientes, y que en caso de que alguno no pueda comer algo no se lo suplen con nada; que conoció a la señora Tranquilina Arteaga Anaya, persona que como no podía caminar

se encontraba en la parte de abajo, por lo que se percató de como la trataron; que la señora Mercedes Villalpando Bedolla tenía 104 años de edad cuando murió, ya que se encontraba muy mal de salud y que por eso falleció y no por mal trato; que no sabía si el señor Luis Alcaraz Aceves había tenido problemas con la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, lo que sabía era que esta persona se cayó de las escaleras y se fracturó una pierna; por otra parte, mencionó que en esa institución no les están proporcionando implementos de limpieza como jabón, pero que a ella no le afecta porque cuando cobra suspensión paga sus gastos; que ya no los sacan a pasear pues le dicen que no hay presupuestos para arreglar los camiones que están descompuestos; que en relación con el agua, ésta les falta, ya que en ocasiones no hay presión y no sube el agua a los tinacos de arriba de las casas; que ese día no había agua porque estaban arreglando la cañería de la casa; que el problema del agua lo tienen cada vez que hace mucho calor; que no existe horario para bañar a los ancianos que no pueden valerse por sí mismos, ya que en las noches las enfermeras bañan a los senectos, y si no hay agua, las enfermeras del día siguiente, que entran a trabajar a las 08:00 horas, los bañan, y en su caso, las personas que se valen por sí mismas pueden bañarse a cualquier hora, siempre que haya agua.

- Carmen Hurtado, de 85 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que no le consta nada; que la alimentación es buena y suficiente; que el trato que le dan es bueno y que su ropa de vestir y cama están limpias.

- Aurora Perozo Rentería, de 85 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que Beatriz Eugenia Solano Arévalo nunca lo trató mal; que no sabe si a Dolores González Márquez la trató mal; que a ella la bañaron con agua fría en una ocasión por la mañana; que Beatriz Eugenia Arévalo era muy buena con ella y la bañaba a jicarazos por que a ella le gustaba; que a la señora Tranquilina Arteaga no sabe qué le pasó; que conoce al señor Luis Alcaraz Aceves por que es su amigo y no sabe si le tiraron la ropa; que la comida que le dan es buena pero a veces no puede comer algo pero se lo sustituyen por otra cosa; que el trato que le dan a sus compañeras es bueno y que no sabe qué le sucedió a la señora Mercedes Villalpando.

- María Calderón, de 83 años, quien en relación con los hechos motivo de queja manifestó que a ella le trato bien la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, ya que ella siempre a tratado al personal con respeto y las a obedecido como a sus superiores; que en relación con los hechos ocurridos a sus compañeras Mercedes Villalpando, Tranquilina Arteaga Anaya y Dolores González Márquez, no se dio cuenta de nada, ya que ella se encuentra en la parte de arriba y esas personas se encontraban en la parte de abajo; que la comida molida que le dan le gusta, ya que no puede comer comida sólida; que la bañan con agua caliente y no dejan que la bañen con agua fría, ya que si no hay caliente, se espera hasta ocho días hasta que haya agua caliente.

- María de la Luz Vázquez León, de 86 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo trataba mal a los ancianos y que a ella, últimamente, la había tratado muy bien; que en ocasión la inyecto y le hizo un moretón; que a las ancianitas que no querían bañarse la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo las llevaba casi a rastras; que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo era una persona que no se conmovía del dolor ajeno; que en

una ocasión la declarante le dijo a la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo que trataba a las personas con mucha violencia; que a Tranquilina Arteaga Anaya la jaló la enfermera Beatriz Solano y casi se la llevó a rastras a bañar, lo mismo que a Mercedes Villalpando, ya que esta última, al parecer, de un golpe se puso muy mal; que la citada enfermera y la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera tiraron a la basura muchas cosas, como trajes de los señores y hasta zapatos nuevos, en lo particular, a ella le tiraron todo, hasta ropa; que esto ocurrió en una sola ocasión; que la orden que les dieron a esas personas era tirar comida; que el doctor Rodolfo Ávila Lombera tuvo que sacar las cosas de la basura y ponerlas a la vista de las personas para que cada quien reclamara sus cosas; que al señor Luis Alcaraz Aceves le tiraron sus cosas, como trajes; que a Dolores González Márquez la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo le aventó agua y le causó moretones, pero que no sabe si era agua fría o caliente; que en relación con la señora Tranquilina Arteaga Anaya, se enteró que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo se la llevó casi a rastras a bañar y que intervino otra enfermera del turno de la mañana y se la quitó, diciéndole que ella la iba a bañar; que respecto a Mercedes Villalpando, supo que la enfermera Beatriz Solano la dejó caer, ya que esta última es una persona muy brusca; que en relación con Pedrito Valdez, la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo lo regañaba, ya que no comía bien pues era invidente; que le contaron que a Mercedes Villalpando la levantó de la cama y la dejó caer y así le lesionó la columna; que esto último se lo dijo una de las enfermeras pero no recuerda cual. que se dio cuenta que cuando la enfermera Beatriz Solano le daba de comer a la señora Tranquilina Arteaga Anaya, le decía ". . . abra la boca, nada más está hablando . . ."; que el problema de la señora Dolores González Márquez ocurrió hace como un año, cuando se encontraba la doctora Nájera de encargada; que la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera y la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo se acoplaron muy bien e hicieron lo que quisieron; que en relación al agua, existen deficiencias ya que tienen ya que tienen el problema de que no hay agua caliente sólo fría y que en el baño de la planta alta sólo sale agua caliente y últimamente han tenido problema con ella; que la atención médica que les brindan es mala, ya que le dicen que no tienen medicinas; que los paseos que tenían se cancelaron a partir de que entró el actual "Presidente" y aún hasta los medicamentos le han faltado; que respecto de la lavandería, ya no trabajan las lavadoras y se tienen que lavar en el lavadero, donde estaba tapado el desagüe y se llenaba de agua la azotea, por lo que tenían que pasar a través de ladrillos hasta los lavaderos.

- María del Carmen Fernández Soto, quien señaló ser maestra, en relación con los hechos que se investigaban se manifestó que en una ocasión la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera la sacó de la cocina y la arrastró; que de esto se dio cuenta un señor de nombre Salvador y que al parecer es abogado; que a la trabajadora social Silvia Sandoval ya la quitaron.

- Adalberto Ayala Cisneros, de 73 años de edad, quien en relación con los hechos que se investigaban manifestó que a ella no le han tratado bien en el albergue; que tuvo conocimiento de que iban a bañar a un señor y la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo y la trabajadora social Silvia Sandoval lo hicieron enojarse, ya que le sacaron su ropa, y el señor temblaba de coraje y se fue a la parte de abajo del inmueble, donde se resbaló y se lastimó un pie; que la trabajadora social al parecer se llamaba Rosa Aurora Martínez Mata; que esos hechos ocurrieron hace un mes aproximadamente; que se enteró que la enfermera Beatriz Solano metió y bañó con agua fría a las señoras

Tranquilina Arteaga Anaya y Dolores González Márquez; que escucho algunos comentarios en el sentido de que a la señora Mercedes Villalpando la había aventado la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo y así le lesionó la columna; que en relación con la alimentación, mencionó que es buena, salvo las salchichas, que les hacen daño; que sí han tenido problema con el agua , ya que en ocasiones la bomba no sirve y no se las surten; que la atención médica es buena; que la lavandería está muy mal, porque las lavadoras no sirven y este problema va para más de un año; que no han salido de paseo a ninguna parte durante el presente año, ya que les dicen que las unidades están descompuestas y no hay presupuesto para arreglarlas; que en relación al señor Pedro Valdez, esta persona fue bien atendida, ya que se dio cuenta de que la bañaban y no vio que fuera maltratado.

- Enriqueta Granada Sánchez, de 76 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo siempre fue buena para manejarlos; que no sabe si a algunas de sus compañeras las bañaban con agua fría, ya que existe el problema de que en ocasiones no hay agua caliente en la planta alta, y que en la planta baja sólo hay agua fría al igual que en los lavaderos; que los hechos en relación con la señora Dolores González Márquez no son ciertos, porque las personas que pueden bañarse solas lo hacen, y las que no las bañan las enfermeras; que si en alguna ocasión las bañaron con agua fría, considera que esto no se debió a mala atención, ya que en ocasiones se acaba el agua caliente y entonces tienen que enjuagarlas con agua fría, ya que a ella le a tocado esa situación; que en relación a la señora Mercedes Villalpando, no tuvo conocimiento de los hechos; que la comida la considera buena y suficiente, y que la dietista llega y dice qué van a comer y es lo que les sirvan; que los paseos que brindaba el instituto ya no los tiene; que Mercedes Villalpando, se cayó varias veces y se lastimó la columna y que las lavadoras están descompuestas desde hace varios meses.

- Víctor Manuel Monroy, de 81 años de edad, quien en relación con los hechos que se investigaban, manifestó que la atención que les han brindado es dispareja, ya que hay épocas en las que son malas y en las que son buenas; que acababan de pasar una época mala y actualmente tienen muchas carencias; que actualmente ya no los sacan a pasear como antes, ya no les traen películas, no tienen medicamentos, pues falta hasta una aspirina o un pedazo de algodón; que las enfermeras son gentes preparadas pero que han ido a trabajar a ese lugar personas que no saben tratar a los senectos como la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, quien era muy brusca en su trato y grosera; que se pudo percatar del trato que le dio la enfermera Beatriz Solano a la señora Tranquilina Arteaga Anaya, ya que, escucho los gritos que daba y posteriormente supo que la estaba bañando con agua fría, lo que después le provocó una pulmonía; que a la señora Mercedes Villalpando no la atendía debidamente, ya que no le hacía caso, y después de media hora llegaba y le daba jalones, diciéndole que sí creía que ella era la única a la que atendía; que se entero que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo le echo agua en la cara y en el cuerpo y trató bruscamente a la señora Dolores González Márquez, que en relación con las trabajadoras sociales, era una situación terrible la que se vivía, ya que se la pasaban dando órdenes y lo último que hecieron fue tirarles cosas personales, a él le tiraron un peine, un calzador, libros y otras personas varias cosas, entre ellas, una rasuradora y ropa, mismos objetos que sacaron de la basura; que cuando no había sindicato las cosas eran diferentes; que el mismo doctor Rodolfo _vila

Lombera sacó varias cosas de la basura, hasta un radio; que estos hechos ocurrieron hace 4 o 5 meses; que en relación al señor Luis Alcaraz Aceves, las trabajadoras sociales y la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo se ensañaron con él, pues aún le sacaron dinero de su buró; que en general todo es deficiente y anteriormente existía un administrador que era el que tomaba cuenta de todas las necesidades, pero que a partir del sindicato todo cambió; que la alimentación es muy deficiente, ya que a veces en la noche les dan una gelatina o un café con leche y un pan del que venden en bolsas de plástico, y esto es a las 19:00 horas y vuelven a comer hasta el día siguiente a las 08:00 horas; que en ocasiones hace un platillo pero quienes no pueden comerlo no lo comen y se quedan sin alimento, ya que no lo sustituyen con nada.

- Josefina Reyes Ibarra, de 75 años de edad, quien en relación con los hechos motivo de queja, manifestó que la alimentación que recibe es buena; que la tratan muy bien; que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo era una persona muy buena; que no supo que esa enfermera tratara mal a Tranquilina Arteaga Anaya; que a Dolores González Márquez no la trató mal, ya que no es cierto que las bañaba con agua fría; que la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera se portaba mal, porque cuando llegó a ese lugar agarró su ropa en su presencia, se midió una bata que estaba nueva, la cual ya no se la entregaron, que después ya dispusieron de ninguna; que Beatriz Solano y Silvia Sandoval Rivera, le sacaron la ropa a las personas que se encontraban en el albergue, revisando sus pertenencias, amontonando sacos, pantalones, petacas y mantas; que no han sacado a pasear a los albergados, ya que les dicen que están descompuestos los camiones; que la lavandería está mal, ya que las lavadoras no sirven y las señoritas que trabajaba ahí se encargan de lavar en los lavaderos.

- Salvador Villada Gómez, de 80 años de edad, quien con relación con motivo de queja, manifestó que el cuidado que le dan es malo, porque no los atienden como quieren, pues no le tienen la tolerancia suficiente, les hace falta la comida, hay maltrato de palabra, pues son "...duros con nosotros...", que la alimentación es muy poca y sin variar la misma, quedándose siempre con hambre; que la dietista al parecer hizo su programa anual y que ellos tienen que comer lo mismo todo el año, ni aún en fechas especiales les cambian el menú; que esa situación no se había presentado antes y ahora la encuentra debido a la poca atención que le tienen al anciano y la falta de respeto a los mismos; que en relación a la enfermera Solano Arévalo, esa persona se portaba muy mal, ya que a los senectos "Nina Mercedes y Pedrito" se los acabó, pues a Tranquilina Arteaga Anaya le metía en boca un "menjurje" y como se le salía de la boca le daba de "manazos", "coscorrones" y la jalaba del cabello; que no saben si a esa persona la bañaba con agua fría; que a Pedro Valdez en una ocasión lo empujó, pasó de nuevo y lo volvió a empujar y en la tercera ocasión que iba a empujarlo, el declarante le dio un puntapié en la espinilla a la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo para que no empujara a "Pedrito"; que a Tranquilina Arteaga Anaya, en una ocasión la sacó, la agarró de un pie, la arrastro por toda la rampa de la parte de abajo, dio la vuelta y la aventó en la puerta de la entrada; que después fue a buscar a la señora a "la señora de la cocina" y ésta se quitó a la enfermera; que no recuerda el nombre de la persona de la cocina que ayudó a Tranquilina Arteaga Anaya.

-vi) Del testimonio rendido por una persona, quien se solicitó se mantuviera en reserva su nombre, ante un visitador adjunto a esta Comisión Nacional, se desprende que le

consta que a la doctora Araceli Nájera, anterior encargada de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", ocultaba muchas de las cosas que ocurrían en ese lugar, ya que ella se dio cuenta del maltrato de que fue objeto la señora Dolores González Márquez, pues la médico encargada de la unidad autorizó a la enfermera Beatriz Solano para que bañara al señora Dolores González Márquez, y como ésta se resistía, la jaló fuertemente del brazo; que de esto no se dio cuenta en forma directa, pero que después se lo comento la señora Dolores González Márquez; que la señora Tranquilina Arteaga Anaya contaba con 97 años de edad cuando falleció y se encontraba muy delicada de salud, y que en una ocasión la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo estuvo jalando a una persona y la baño con agua fría, por lo que considera que tal vez, a consecuencia de este baño falleció, además de que la ponían de rodillas para vestirla, por lo que entra una fuerte corriente de aire, y de que esos hechos se dio cuenta el señor Víctor Manuel Monroy; que la señora Tranquilina Arteaga fue objeto, en varias ocasiones, de malos tratos por parte de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, quien la jalaba y la trataba con brusquedad; que el señor Pedro Valdez contaba con 95 años de edad al fallecer, y la enfermera Beatriz Solano lo jaloneaba para que caminara, cuando esta persona por su avanzada edad no podía moverse con agilidad; que en una ocasión el doctor Rodolfo Ávila Lombera, encargado de la Unidad, se percató de la forma en que la enfermera Beatriz Solano jalaba al señor Pedro Valdez y le ordenó que lo dejara , procediendo él a ayudarlo a bajar las escaleras; que la señora Mercedes Villalpando, escuchándose un ruido como cuando se cae una persona y entonces se escuchó el llanto de esa señora, quien al parecer sufrió fracturas en sus huesos y desde entonces no pudo sentarse más, para después ir decayendo poco a poco hasta su muerte; que los maltratos que la enfermera Beatriz Solano iban dirigidos inicialmente a los senectos , como prótesis, dinero, ropa y medicamentos, ya que en compañía de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo y la señora Josefa Frayle realizaba estos actos, siendo cierto que el señor Salvador Villada Gómez le quitaron trajes y ropa en una Notaría Pública le había regalado; dieta que prepara un dietista, quien señala los alimentos que deben comer los albergados, y que en ocasiones los alimentos no vienen completos, por lo que a los senectos se les da los que se tiene, a pesar de que hay personas como el señor Salvador Villada Gómez que no quedan satisfechos con la comida , pues ésta se da en forma igual para todos, sin considerar las necesidades alimenticias de cada persona, pues la cena a las 19:00 horas y en ocasiones les dan únicamente un café con un pan y tienen que desayunar hasta las 09:00 horas del día siguiente, por lo que se dejan de que la alimentación es insuficiente; que no se cuentan con los medicamentos más elementales , ya que en ocasiones piden un analgésico y no lo proporcionan las enfermeras ni los médicos a los que les corresponde guardia del fin de semana no se presentan a laborar y las enfermeras no las pueden encontrar, a pesar de que dejan un número telefónico para ser localizados, y por último señaló que en esa Unidad las condiciones de arquitectura no son buenas, ya que tienen que deambular los ancianos por el inmueble, el cual no cuenta con las condiciones necesarias para senectos de edad avanzada, pues resulta que existen escaleras y no rampas, siendo difícil para algunos de ellos poder levantar las piernas para subir un escalón.

viii) Dictamen médico emitido, el 22 de agosto de 1995, por un médico forense de esta Comisión Nacional, en el que señaló, después de analizar los expedientes clínicos de los senectos Luis Alcaraz Aceves, Tranquilina Arteaga Anaya, Mercedes Villalpando Bedolla, Natalia Caso Hoyos y Dolores González Márquez lo siguiente:

1) TRANQUILINA ARTEAGA ANAYA, de 92 años de edad, cuya evolución se observó desde 1994 a 1995, y según su expediente:

A partir del 5 de julio de 1994, fue imposible saber qué le pasaba debido a su estado demencial; presentaba deambulacion asistida.

En nota del 6 de julio de 1994 se asentó que "no se asea, ni se cambia de ropa a petición de la enfermera Beatriz".

El 7 de julio de 1994 se percibe miccionada y con escara en cresta ilíaca izquierda abierta y sangrando; en ese momento se inicia su cambio de posición de cada dos horas.

En notas del 9 y 19 de julio de 1994 se refiere que no tienen curación de la escara y se le detecta otra en fosa ilíaca derecha.

En nota del 11 de julio de 1994 se señaló que la escara estaba infectada.

En nota del 12 de julio de 1994 se le encuentra muy incoherente y aunque se quiere parar, queda muy a la orilla de la cama.

El 18 de julio de 1994 se asentó que se le encuentra incoherente y orinada, con la curación majada, y se afirma "que no se cubre escara por no haber gasa estéril"; se ignora su evolución.

EL 19 de julio de 1994 se refiere que se recibe a la senecta a costa del lateral afectado y presenta adematización de los miembros inferiores y palpebral agudizado del lado derecho .

El 15 de diciembre de 1994 se registró que presentaba escaras por decúbito en la articulación coxofemoral y en la rodilla y tobillo derechos, los cuales se reportaron totalmente cicatrizadas el 13 de febrero de 1995.

El 8 de enero de 1995, la paciente reporta dolor en el miembro inferior izquierdo donde presenta un hematoma al nivel del tocánter; en los días siguientes, se le encuentra adematizada en forma generalizada, siendo la última nota que así lo reporta la del 7 de febrero del mismo año.

El 22 de marzo de 1995, presenta decaimiento general, con candidiásis oral y estertores broncoalveolares; a las 18:00 horas de ese día, el " doctor Ávila " recibió una llamada de la enfermera de turno a través del localizador, reportándole que la señora Arteaga tenía signos vitales casi imperceptibles, razón por la cual le indicó que le aplicara flebocortid diluido I.V. 500 mg lentamente y se le diera oxigenoterapia; sin embargo, falleció por paro cardiorespiratorio a las 19:30 horas del mismo 22 de marzo, expidiéndose inmediatamente el certificado de defunción, en el cual se establecieron como causas de muerte las insuficiencias renal crónologica y cardiaca global, con una evolución de 10 y 20 años, respectivamente.

2) MERCEDES VILLALPANDO BEDOLLA, edad 86 años, cuya evolución se observó desde 1986 a 1995, y según expediente:

En 1986, ingresó con absceso en la región glútea derecha debido a una inyección mal puesta y con diagnóstico de osteoartritis degenerativa y antecedentes de insuficiencia cardiaca crónica, con taquicardia y dificultad para respirar, la cual era manejada con isosorbide; por electrocardiograma, se le detectaron signos de extrasístoles supraventriculares.

En 1987, presenta rinitis, bronquitis, infección de un pie, lipotimias; registrándose que deambula con dificultad debido a la pérdida casi total de la visión y de la osteoartrosis que presentaban y de la osteoartrosis que presentaba .

En 1988, fue transferida de la unidad de Cuauhtémoc a la Unidad Moras, observándose constantemente estados depresivos.

Para 1989, ya presentaba incontinencias urinaria de un año de evolución; durante este año se le diagnosticó lumbalgia con compresión radicular posible de tercera y cuarta vértebras lumbares del lado derecho, estado confusional con alucinaciones de tipo visual, sobre todo por las noches, y diabetes mellitus descompensada; el 8 de enero de ese año sufrió un traumatismo cuando su hijo la sujetó para evitar que cayera, razón por la cual se le dio interconsulta en Xoco, donde le diagnosticaron contusión simple en hemitórax izquierdo; el 7 de noviembre de 1989, sufrió al caerse un traumatismo en las regiones frontal, nasal y paranasal, encontrándosele hematoma; cabe aclarar que en su estancia interinsituacional presentó bronquitis aguda, colitis, impactación fecal, infección de vías urinarias, úlcera en tobillo izquierdo, candidiásis bucal, gastritis erosiva y hernia hiatal complicada con estenosis de origen péptico; el 19 de diciembre del mismo año, presentó traumatismo de tres días de evolución en la ceja derecha, con una herida de cuatro centímetros en el músculo frontal, la cual se saturó.

En 1990, fue revisada por cardiólogos del Insen y continuó con extrasístoles ventriculares.

El 30 de julio de 1993, presentó bronconeumanía, hablándose con el doctor Martín Guerra para que fuera trasladada a Urgencias "pero no hay ambulancia", razón por la cual se evitaría un ataque de oxígeno "porque el que se encuentra que no sirve".

En nota del 28 de enero de 1994, se refiere que presenta aplastamiento de vértebras, por lo que no puede caminar o deambular

Durante 1995: según nota de enfermería del 13 de abril , la paciente sufrió una caída , refiriendo dolor lumbar continuo e inflamación en la región lumbosacra, con desviación; en nota de enfermería del 15 de abril de 1995 se refiere que la señora Villalpando sufrió una caída, lastimándose la zona afectada , presentando dolor agudo; el 17 del mismo mes y año se le tomó una radiografía de columna dorso-lumbaren la que se detectó escoliosis lumbar izquierda con aplastamiento de la primera y segunda vértebra, en esta última se percibió un verdadero estallamiento con presión que motivó desplazamiento de sus restos hacia ambos lados, observándose que el cuerpo vertebral lumbral había

osteolitos en los extremos y osteoporosis generalizada, concluyéndose que se trataba de lesiones antiguas de osteoartrosis hipertrófica lumbar en vértebras osteoporósicas; el 30 de abril de 1995 se refiere a que la paciente se desviste constantemente y se quita el pañal y las cobijas; en nota de enfermería del 15 de mayo de 1995 se dice que sufrió caída en el turno anterior, presentando varios golpes en antebrazo derecho, en la región costal, en ambas rótulas, en la fosa ilíaca y en el glúteo derecho, cabe aclarar que ni el expediente ni las notas médicas hacen mención de esta caída; a las 14:00 horas del 16 de mayo del mismo año, se le tomó un electrocardiograma, donde se encontraron datos de insuficiencia cardíaca con extrasístoles ventriculares y bloqueo completo de la rama del haz de his, canalizándose con soluciones parenterales y aplicándosele esteroides; a las 16:00 del mismo 16 de mayo, presentó paro cardio-respiratorio, con diagnóstico de insuficiencia cardíaca global, la cual se registró en la nota de enfermería del mismo día.

3) DOLORES GONZÁLEZ MARQUEZ, de 85 años de edad, cuya evolución se observó desde 1986 a 1995, y según su expediente:

En 1973 se le diagnosticó insuficiencia coronaria, hipertensión, deterioro de la memoria anterógrada y retrógrada, insuficiencia cardíaca, angina de pecho, atopatía degenerativa, bronquitis aguda y colitis; razón por la cual tomaba varios tipos de medicamentos, como son: isosorbide, nifedipina, bredón, ventolín y antibióticos.

Desde 1990, refiere la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera en sus notas, que la paciente participa poco en las actividades del albergue, lo que justifica con su problema cardíaco; según la trabajadora social, esto es mentira, pues las actividades que se promueven son de tipo manual; además asegura que las relaciones que la paciente tiene con el personal son buenas sólo cuando se le permite hacer lo que ella quiere, si no se muestra constantemente agresiva, manipula a sus compañeras, se torna burlona y constantemente se niega a bañarse.

El 24 de mayo de 1994 se presentó un problema entre el paciente y la nueva enfermera debido a que la primera no quería bañarse, a pesar de lo cual lo hizo con mucha dificultad; durante el baño, la enfermera se percató de que la señora González tenía en la glándula mamaria una micosis sangrando que le abarcaba parte del tórax y en la "que ella se aplicaba limón", razón por la cual se dio un tratamiento específico. Cabe señalar que durante su estancia en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", la paciente presenta resistente (sic) a toda exploración médica, se queja de todo y no se lleva bien con la mayoría de sus compañeros.

El 20 de agosto de 1994 se refiere que presentaba equimosis en ambos brazos que, según la paciente, son producto del trato con brusquedad que se le dio en el mes de mayo, es decir, tres meses antes.

El 9 de marzo de 1995, la propia paciente se provoca una herida en el tobillo al bañarse y tallarse con la piedra; razón por la cual se le envía a Insen, donde se le satura la herida con dos puntadas.

El 18 de marzo de 1995, nuevamente es enviada al Insen por presentar cianosis peribucal y disnea.

El 20 de marzo de 1995, al regresar de consulta en el ISSSTE, presenta herida en la región palpebral izquierda, la paciente aseguró haber sido golpeada por una varilla arrojada por un camión al regresar a la Unidad Moras; en consecuencia, se le realiza curación.

En abril de 1995 se reporta a la paciente con problemas de adaptación, pues se queja constantemente del personal, de sus compañeros, de su habitación, de la comida que siempre se siente mal y pide que se le deje morir, que se le cambie de habitación y no convive con nadie.

4) LUIS ALCARAZ ACEVES, de 77 años de edad, cuya evolución se observó desde 1988 a 1995, y según expediente:

Paciente que constantemente presenta catarros, cuya terapia ocupacional es jugar cartas con sus compañeros, además, es fumador crónico.

En nota de 1989 se refiere que cuando a salido con permisos para tramitar su pasaporte , ha regresado en estado de ebriedad; se le diagnosticó rinitis y bronquitis crónica.

El 20 de diciembre de 1990, ingresó a las instalaciones médicas del Departamento del Distrito Federal por presentar fractura basicervical de cadera derecha, realizándosele hemiartroplastía, además, tomaba ativán de un miligramo.

El 10 de abril de 1995, sufrió una caída al estar de pie, razón por la cual se le traslado al Instituto Nacional de Ortopedia, donde fue operado nuevamente por fractura diafisaria de fémur derecho, evolucionado ya desorientado; en nota de enfermería se refiere que esta caída la tuvo al salir del jardín, pero no se anota ninguna otra relevancia.

El 14 de mayo de 1995, el paciente presenta herida cicatrizada con focos de infección.

El 19 de mayo de 1995 se reporta que no coopera en su rehabilitación y presenta dificultad para deambular.

El 24 de junio de 1995, en compañía de un visitador adjunto de esta Comisión Nacional, se realizó al paciente exploración física, encontrándolo desorientado en espacio y tiempo, con signos vitales dentro de la normalidad y excoriaciones en vías de cicatrización cubiertas con costra hemática y mielicérica, algunas con secreción purulenta de coloración verdosa-amarillenta en los tercios proximales y medios de las caras anteriores de ambas piernas; además, no presentaba flexión de una de las rodillas debido a la prótesis metálica de cadera derecha y a la varilla intramedular en fémur con saliente intrarticular de la rodilla que le impide la flexión por llegarle a la espina tibial; también se le diagnosticó depresión crónica.

5) NATALIA CASO HOYOS, de 87 años de edad, que falleció a las 17:40 horas del 30 de abril de 1995, estableciéndose en el certificado de defunción como causa de muerte; un choque cardíogeno de cuatro horas; la enfermedad de Alzheimer de un año de evolución; arteriosclerosis de quince años de evolución y desnutrición de tercer grado de un año de evolución.

Del dictamen médico se destacan las siguientes conclusiones:

[. . .]

10) Por la edad avanzada de los pacientes albergados en la institución analizada y la multiplicidad de enfermedades que presentan, se establece un pronóstico desfavorable e intervalos de tiempo variables para cada uno.

11) Lo anterior con base a la cronosidad de sus enfermedades, a la tendencia a la invalidez y a las complicaciones que pueden llevarlos a la muerte.

12) Por otro lado, en esta edad aumenta el riesgo de presentar caídas, dado los cambios en su deambulación, la reducción del control muscular, la rigidez musculoesquelética, las alteraciones visuales, el aumento de la inestabilidad, el balanceo al caminar, la alteración de los reflejos posturales y de la audición, como sucedió en algunos pacientes de estudio.

13) Aunando a lo anterior, existen factores predisponentes que determinan las caídas, tales como: alteraciones mecánicas (osteoporosis, coxartrosis y otros); factores ambientales (camas demasiado altas, pisos resbaladizos, ausencia de barandillas en las escaleras, escalones demasiado altos y estrechos y otros), y los factores yatrogénicos (uso de medicamentos).

14) Considero que el lugar donde se encuentran los senectos deben de ser reacondicionando, pues no cuenta con los elementos y modificaciones indispensables para evitar el riesgo de que presenten caídas.

15) Tampoco se refiere a los planes de entrenamiento para los pacientes, tales como: caminar sin obstáculos, subir y bajar escaleras, sentarse y levantarse de las sillas e incluso aprender a levantarse del suelo después de una caída y otros, lo anterior con base en que existe poco personal de dicha institución.

16) Aun cuando se tuvo a la vista las dietas en el documento enviado a este Organismo Nacional, considero que con relación a las múltiples enfermedades que presentan los albergados, al deterioro implícito de su dentadura o al uso de prótesis y medicamentos que predisponen a molestias durante la masticación, deben de ser reconsideradas e incluso posiblemente selectivas de acuerdo al caso que se trate.

17) No se refiere en ninguna de las notas médicas, ni del expediente en forma general, la existencia dentro de la institución de un fisioterapeuta que en este caso es obligatorio tenerlo, ya que la rehabilitación sirve para compensar. dentro de los límites máximos, los síndromes invalidantes que presentan con mayor frecuencia las personas de edad avanzada.

18) Aun a pesar de que se hayan enviado los análisis psicológicos del personal de enfermería, considero que éste debe tener un real concepto de lo que se presenta la vejez, el conocimiento de los cambios físicos y de la situación social alterada en forma brusca de los ancianos.

19) El buen funcionamiento de estas unidades gerontológicas debe estar enmarcado por un trabajo de equipo, interdisciplinario, en comunicación con otras instituciones, lo cual se encuentra en este caso.

20) Cabe aclarar que debido a las declaraciones funcionales, psíquicas y sociofamiliares de los ancianos, éstos requieren atención médica constante, por lo que al no contar con la Unidad Gerontológica con el personal médico de planta necesario, se hace uso de las vistas médico-domiciliarias e incluso de atención urgente o inmediata en otras instituciones, todo lo cual eleva los costos de los misma.

22) En el caso de Tranquilina Arteaga Anaya, resulta contradictorio que haya fallecido sin haber sido asistida por un médico, ya que éste tuvo que ser llamado por localizador de acuerdo al expediente clínico; lo cual demuestra que esta Institución no cuenta con personal en los diferentes turnos que se requiere.

23) En la nota del 6 de julio de 1994, esta paciente no fue aseada ni cambiada de ropa por orden de la enfermera Beatriz Solano; en otra ocasión se recibe miccionada y con escara en cresta ilíaca izquierda, la cual se encuentra abierta y sangrando, corroborándose una actitud negligente por parte de la misma.

24) Es inconcebible que de acuerdo al tipo de pacientes albergados en esta Institución, no se cuenta en ocasiones con gasa estéril para cubrir las lesiones y con ambulancias para realizar traslados, dadas las patologías de base que presentan.

25) En el caso de la señora Mercedes Villalpando Bedolla, se refiere que no servía el tanque de oxígeno que se requería para el manejo de su cuadro de broncomeumanía y que uno de los médicos no se percató de la caída descrita en las notas de enfermería (15 de mayo de 1995), pues al fallecer al día siguiente, éste no correlacionó dicho evento con las causas reales de la muerte.

26) También resulta contradictorio que el certificado de defunción de Natalia Caso Hoyos haya sido expedido por un médico al parecer ajeno a la institución donde falleció, y cuya ubicación estaba fuera de la Unidad Gerantológica.

27) El alto índice de defunciones de la unidad analizada durante el presenta año, fundamenta una investigación exhaustiva y detallada en cuanto al manejo de los pacientes para destacar a su vez una presunta responsabilidad profesional del personal que labora en dicha unidad.

28) Si bien es cierto que la presentación de equimosis y escaras de decúbito tienen relación con los cambios de la piel y la fragilidad capilar, también lo es que de acuerdo a estos parámetros el personal que labora en esta Institución debe tener presentes estos riesgos e implementar programas preventivos para evitar estas complicaciones.

29) Sin embargo, se establecen que existen deficiencias en los servicios y en el inmueble de esta unidad gerontológico , que han repercutido directamente en el manejo de cada uno de los pacientes.

viii) Acta circunstanciada del 24 de octubre de 1995, en la que se hace constar que se realizó una entrevista al doctor Rodolfo Ávila Lombera, médico encargado de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", quien señaló a un visitador adjunto de esta Comisión Nacional que no contaba con una dieta específica cada uno de los albergados en esa unidad gerontológica, ya que la dieta se las enviaban, y que no se les había realizado una dieta especial a cada uno; que las dietas estaban divididas una para los albergados en general y otra para quienes padecían diabetes, además de que a quienes no podían deglutir, se les proporcionaban papillas. Asimismo, se hizo constar que el visitador adjunto esperó hasta que les brindaron sus alimentos a los senectos, los cuales eran de buena calidad y cantidad, sin que ninguno de ellos protestara por la alimentación.

II. EVIDENCIAS

En este caso las constituyen:

1. Escrito de queja recibido en esta Comisión Nacional, el 24 de marzo de 1995, firmado por el licenciado Francisco Javier Gil Castañeda, presidente de la Red de Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora". A.C.

2. Oficio SAJ-013/95, del 3 de mayo de 1995, firmado por el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual rindió el informe solicitado y acompañó la siguiente documentación:

-Acta administrativa, del 26 de abril de 1995, que se instrumentó en contra de la auxiliar de enfermería Beatriz Eugenia Solano Arévalo y las trabajadoras sociales Rosa Aurora Martínez Mata y Silvia Sandoval Rivera.

-Memorandum, del 12 de mayo de 1994, firmado por Alejandro Martín Guerra, Subdirector de Unidades Gerontológicas, por el que comunicó al licenciado Emilio A. Abreu Santos que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo pasaba a laborar de la Unidad Nebraska a la Unidad Moras del Instituto Nacional de la Senectud .

-Nota de atención médica del 24 de mayo 1994, firmada por la Doctora Araceli Nájera Gallego, en la que señaló que la señora Dolores González Márquez se vale por sí misma y que tubo un problema con la Enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo.

-Copia certificada del menú nutricional proporcionado a las Unidades Gerontológicas del Instituto Nacional de la Senectud del 12 a 18 de mayo de 1995.

3. Escrito de Ampliación de queja recibido en esta Comisión Nacional, 26 de Abril de 1995, firmado por el Lic. Francisco Javier Gil Castañeda, Presidente de Red de Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora" A. C.

4. Oficio SAJ-016/95, del 31 de mayo 1995, firmado por el Lic. Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, al que acompañó los siguientes Documentos:|

- Expedientes clínicos de los senectos Luis Alcaraz Aceves, Tranquilina Arteaga Anaya, Mercedes Villalpando Bedolla, Natalia Casos Hoyos y Dolores González Márquez.

- Expedientes laborales de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, y de las trabajadoras sociales Silvia Sandoval Rivera y Rosa Aurora Martínez Mata.

- Acta administrativa, del 16 de mayo de 1995, iniciada en contra de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, en la que ésta negó los hechos que se le imputaron en la ampliación de queja.

5. Actas circunstanciadas de fechas 17 y 18 de mayo de 1995, firmadas por un visitador adjunto de esta Comisión Nacional, asentando que se realizaron visitas a la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

6. Escrito firmado por la licenciada Cecilia Juárez Cervantes , de la Red para la Defensa de los Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", A.C., al que acompaño copia de un escrito de la señora Daisy Alfaro, albergada en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", quien refirió falta de alimentación especial y deficiencias en los servicios prestados en la Unidad Gerontológica mencionada.

7. Oficio 22859, del 1 de agosto de 1995, girado por esta Comisión Nacional al licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual le solicitó adoptar una medida cautelar con relación a los hechos expuestos por la licenciada Cecilia Juárez Cervantes, de la Red para la Defensa de los Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", A.C.

8. Oficio SAJ-035/95, del 3 de agosto de 1995, firmado por el licenciado Julio Sánchez Vargas, Director General del Instituto Nacional de la Senectud, mediante el cual aceptó adoptar la medida cautelar que se le solicitó.

9. Dictamen médico del 22 de agosto de 1995, emitido por un médico legista de esta Comisión Nacional de Derechos Humanos, del que se destaca la responsabilidad institucional del Instituto Nacional de la Senectud y profesional de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo en atención de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

10. Acta circunstanciada, del 24 de octubre de 1995,, firmada por un visitador adjunto de esta Comisión Nacional, en la que se asentó que se realizó una visita a la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

III. SITUACIÓN JURÍDICA

El 24 de marzo de 1995, esta Comisión Nacional recibió el escrito firmado de queja firmado por el licenciado Francisco Javier Castañeda, Presidente de la Red de Derechos Humanos "José Antonio Simón Zamora", A.C., en que denunció presuntas violaciones a los Derechos Humanos cometidas en agravio de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

A la fecha, las autoridades del Instituto Nacional de la Senectud, preocupados e interesados por los hechos motivo de la queja, determinaron separar a la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo de todo contacto con los senectos, hasta que esta Comisión Nacional resolviera el presente expediente de queja.

Las instalaciones y servicios que presta en el Instituto Nacional de la Senectud en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo" se encuentran en el mismo estado desde que la Comisión Nacional realizó la visita a dicho inmueble.

IV. OBSERVACIONES

El análisis de los hechos y evidencias recabadas, permiten a esta Comisión Nacional llegar a la conclusión de que existen irregularidades en el trato que se brinda a la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", que afectan a los Derechos Humanos, con base en las siguientes consideraciones:

a) De las constancias que integran el presente expediente de queja, se aprecia que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo se le imputa haber incurrido en irregularidades dentro del servicio que prestó en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", ya que como se desprende de los diversos testimonios rendidos por algunos senectos albergados en la citada unidad, dicha persona a tratado en forma violenta y desconsiderada a algunos de ellos, principalmente a quienes no pueden valerse de sí mismos , pues según las declaraciones, los senectos Pedro Valdez , Tranquilina Arteaga Anaya y Mercedes Villalpando Bedolla, fueron objeto de malos tratos por parte la citada enfermera, quien los jaloneaba para que caminaran con mayor rapidez, a pesar de las enfermedades que sufrían, o bien, no los atendía como era correcto, pues les daba de comer en la boca con agresividad, pues debe tenerse en cuenta que por la situación particular de cada uno de ellos, éstos no podían valerse por sí mismos, por lo que tal conducta podría ser constitutiva de responsabilidad administrativa.

Cabe destacar que si bien es cierto existen testimonios recabados por este Organismo Nacional, en los que afirman que no hubo malos tratos por parte de la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, también es cierto que diversas personas afirman lo contrario, es decir, que les consta que dicha enfermera realizó actos violentos en contra de algunos de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", por lo que dada la gravedad de los hechos denunciados deberán investigarse hasta sus últimas consecuencias y , en su caso , determinar si existió responsabilidad por parte de la citada servidora pública e imponer las sanciones que procedan; declarando para el efecto a todos aquellos senectos albergados , así como al personal que labora en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", ya que de acreditarse tales conductas se estarían vulnerando las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Albergues y Residencias del Instituto Nacional de la Senectud, instrumento jurídico que a pesar de no haber pasado por las instancias legales correspondientes a fin de que se le otorgue la validez y alcance jurídico de una ley, sí es de observancia dentro del citado instituto, , por artículos 1 y 5 , del capítulo VIII del Reglamento en cita, que a la letra señalan:

Artículo 1. La función principal del adscrito a los albergues y residencias diurnas del Insen es el cuidado del anciano, procurando el desarrollo armónico de sus facultades y aptitudes.

[...]

Artículo 5. El personal del albergue o residencia diurna ésta obligado a tratar a los ancianos albergados o residentes con respeto y afecto.

Asimismo, se violaría la disposición contenida en el artículo 1 del capítulo XII, apartado 16, 19 y 20 del Reglamento Interno de Albergues y Residencias del Instituto Nacional de la Senectud, que a la letra señalan:

Artículo 1. Son obligaciones del área de enfermería :

1. [...]

16. Ayudar a los ancianos a su traslado de ambulancia e higiene corporal, si así lo requiere.

[...]

19. Ayudar a los ancianos en actividades de terapia ocupacional, arreglo de vestidos, etcétera, si así lo requieren.

20. Ayudar a los ancianos a tomar sus alimentos si así lo requieren.

Por otra parte , del dictamen médico emitido por un perito de esta Comisión Nacional, se desprende que la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo incurrió en responsabilidad profesional, ya que sin motivo aparente ordenó, según nota del 16 de julio de 1994, que la señora Tranquilina Arteaga Anaya no fuera no fuera aseada ni cambiada de ropa, por lo que se recibió, en el siguiente turno de enfermería , miccionada y con escara en cresta ilíaca izquierda, la cual se encontraba abierta y sangrando.

No pasa desapercibido esta Comisión Nacional el hecho de que esta conducta se imputa a la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo está prescrita, en términos de lo indispuesto por el artículo 78 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; sin embargo, por la gravedad de esos actos, y a raíz de que se realizaron en contra de una senecta, deberá dejarse constancia en su expediente y prevenir en el futuro hechos como el señalado. En cuanto a las demás conductas referidas y acontecidas en el presente asunto, deberán hacerse las investigaciones correspondientes con profundidad y, en su caso, imponer las sanciones que correspondan.

b) De igual manera, de los testimonios rendidos por los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", se desprenden hechos violatorios a Derechos Humanos cometidos por la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, la trabajadora social Silvia Sandoval Rivera y de la trabajadora de intendencia

Josefa Frayle Sánchez, que según declararon los agraviados, tiraban sus pertenencias personales a la basura incluso, sacaban dinero de los cajones y se los llevaban, por lo que se hace necesario que este Instituto realice una investigación exhaustiva a fin de determinar la responsabilidad en que pudieran incurrir dada la naturaleza de los hechos narrados, ya que de acreditarse que se cometieron, se destacaría ante la presencia de un hecho tipificado como delito, que en su caso debe ser denunciado a la autoridad Ministerial correspondiente.

c) También a acreditado ante esta Comisión Nacional que los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", no cuentan con un estudio nutricional individual, lo que se traduce en una mala alimentación , ya que algunos de ellos se quejaron ante un visitador adjunto de este Organismo Nacional de la alimentación que les dan es insuficiente, y que cuando no pueden ingerir los alimentos porque les hacen daño, no se los substituyen con algun otro. Asimismo, es importante acotar que la alimentación que se brinda debe realizarse tomando en cuenta las comodidades físicas y de salud de cada uno de los albergados en la citada Unidad Gerontológica. Al respecto, el personal médico de esta Comisión Nacional, quien tuvo a la vista las dietas que se proporcionan en este Instituto, consideró que las mismas, por las múltiples enfermedades que presentan los albergados, el deterioro implícito predisponen a molestias durante la masticación, deben ser consideradas e incluso selectivas de acuerdo al caso que se trate, ya que como se señaló en el capítulo de hechos del presente documento, la señora Daisy Alfaro requiere de una dieta especial, la cual, según se apuntó, le fue proporcionado en un primer momento, pero cuando salió de vacaciones la doctora se la designó, se le suspendieron.

Asimismo, el 24 de octubre de 1995, el doctor Ávila Lombera, encargado de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", hizo mención a un visitador adjunto de este Organismo Nacional que no contaba con los estudios nutricionales de cada uno de los senectos albergados en dicha unidad gerontológica, ya que las dietas que se les proporcionaban seguían siendo las mismas , con la diferenciación con las personas con diabetes y las que requerían comer papilla por no poder deglutir; lo anterior, a pesar de haber sido solicitado al Instituto Nacional de la Senectud como medida precautoria.

Se hace necesario, entonces, que ese Instituto realice un estudio nutricional de cada uno de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", ya que no se acreditó que no se contara con el mismo, pues resulta necesario para un mejor nivel de vida de los albergados en esas instalaciones y que se cumpla con el artículo 1 del capítulo IV, apartado 2 del Reglamento Interno de Albergues y Residencias del Instituto Nacional de la Senectud, que a la letra dice:

Artículo 1. Son derechos de los albergados :

[. . .]

2. Recibir una alimentación sana , balanceada, suficiente y adecuada dentro de los horarios establecidos en el albergue.

d) El hecho de que el Instituto Nacional de la Senectud no cuente con implementos sanitarios indispensables, tales como gasas estériles para atender las necesidades de los albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", es una seria deficiencia en el servicio que presta, pues se asentó en una nota de enfermería que no había ese implemento sanitario para cubrir lesiones; asimismo, en las constancias aportadas se destacó que en una ocasión el tanque de oxígeno estaba averiado, además de que no se cuenta con ambulancias para el traslado de los senectos que así lo requieran a las unidades hospitalarias de segundo o tercer nivel, pues dadas las patologías que presentan algunos de los senectos, en algún momento se podría requerir el vehículo con carácter de urgente.

También ha quedado acreditado ante este Organismo Nacional que existen deficiencias en la cantidad y calidad de fármacos que deben ser administrados a los ancianos del albergue dadas sus múltiples enfermedades, en ocasiones no se les proporcionan los medicamentos que requieren por falta de los mismos, así como que ese Instituto se ha obstenido en proporcionar a los albergados de la unidad gerontológica en cuestión, los implementos sanitarios que requieren para cubrir sus necesidades de limpieza; esto con base a los testimonios recabados por esta Comisión Nacional, en los que los senectos manifestaron que no les proporcionan jabón para su aseo.

e) Por otra parte, esta Comisión Nacional ha acreditado que las instalaciones de Unidad Gerontológica " Refugio Pacheco de López Portillo" no son aptas para el fin que se les destina, es decir, la configuración arquitectónica del inmueble fue hecha para casa habitación u otros usos, pero no para albergar a personas de la tercera edad, pues no cuenta con adecuaciones estructurales, no sólo para mayor comodidad de los senectos albergados, si no por su propia seguridad, ya que los pisos cuentan con escalones y no con rampas; la escalera que sube a la planta alta del inmueble no cuenta con barandilla en ambos lados; los escalones son demasiado altos para personas que en ocasiones sufren de problemas de cambio en la marcha, reducción en el control muscular, instalación de rapidez musculoesquelética, alteraciones visuales, aumento en la inestabilidad y balanceo al caminar de la audición, lo que aumentando a la falta de adecuaciones del inmueble, aumenta el riesgo de que los senectos presenten caídas y, por consecuencia, sufran lesiones, que agregado a las patologías múltiples que algunos presentan, pueden ser de muy serias consecuencias.

También resulta que el suministro de agua no es cubierto en forma satisfactoria , ya que mencionaron los albergados entrevistados que éste es deficiente, pues en ocasiones no sirve la bomba de agua y por ello no se cubren las necesidades del citado líquido desde los tinacos de la azotea, resintiendo la escasez de agua en su aseo personal, pues no pueden lavar su ropa o su cuerpo, además de que en ocasiones no cuentan con agua caliente para su baño diario, pues según argumentaron, las instalaciones hidráulicas se encuentran defectuosas , o bien, los calentadores de agua no funcionan, obligándolos a que calienten el agua en las estufas de la cocina de esa unidad gerontológica.

También merece especial mención de que algunas de las camas de los senectos son demasiado altas, pues como se pudo apreciar en las visitas realizadas a las instalaciones de la mencionada unidad gerontológica, los pies de los senectos, mientras se encuentran sentados, no alcanzan el suelo, lo que aumenta el riesgo de caídas que ,

como ya se señaló , pueden producir serias consecuencias en el estado de salud de los mismos.

f) Es importante también destacar que el Instituto Nacional de la Senectud se encuentran en la obligación de prestar ciertos servicios de recreación de los albergados de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", tales como que se les lleve a pasear a los autobuses con que cuenta este instituto, ya que según manifestaron los agraviados en la entrevista que se les realizó, tienen mucho tiempo de no llevarlos de paseo a algún sitio de recreo, como son parques o museos, así como proyectarles películas, obligación que se encuentra contemplada en el artículo 1o., capítulo IV, apartado 4 del Reglamento Interno de Albergues y Residencias Instituto Nacional de la Senectud, que la letra dice:

Artículo 1. Son derechos de los albergados:

1. [. . .]

4. Concurrir, previa anuencia del médico encargado de la unidad, a los paseos, eventos culturales y otro tipo de esparcimiento proporcionado por el Insen.

g) En lo referente a la atención de salud , se pudo apreciar en uno de los expedientes clínicos, la falta de atención del médico de la unidad, pues en el caso de la señora Tranquilina Arteaga Anaya, esta persona falleció sin ser asistida por un médico, pues se le llamo por localizador, siendo que debió contarse en la unidad con uno que atendiera a los selectos albergados debido a las patologías que presentan; esta situación también fue expuesta en los testimonios rendidos ante este Organismo Nacional, ya que se señaló que en ocasiones no se cuenta con médico de guardia en fines de semana, pues los que son asignados para el servicio no se presentan a laborar, concretándose a proporcionar un número telefónico para ser localizados, lo cual implica una falta de cumplimiento al artículo 1, apartado 1 del capítulo IV del Reglamento Interior de Albergues y Residencias del Instituto Nacional de la Senectud, que a la letra dice:

Artículo 1. Son derechos de los albergados:

1. Recibir atención médica, psicológica y de terapia ocupacional por parte del personal del asignados.

De la información recabada por este Organismo Nacional se aprecia también que no se cuenta con fisioterapia, por lo que se hace necesario que se cuente con el personal capacitado en esta labor.

h) Se hace necesario precisar, también, que en las investigaciones llevadas acabo en esta Comisión Nacional no se acreditó que la muerte de los senectos Luis Alcaraz Aceves, Tranquilina Arteaga Anaya, Mercedes Villalpando Bedolla y Natalia Casos Hoyos se deba a malos tratos inferidos por la enfermera Beatriz Eugenia Arévalo u otra persona de la citada institución, esto con base en el dictamen médico emitido por esta Comisión Nacional; sin embargo, se hace necesario que el Instituto Nacional de la Senectud lleve a cabo una investigación médico-administrativa, debido al alto índice de funciones

presentadas durante el presente año para que, en su caso, se descarte una posible responsabilidad por deficiente atención personal que labora en la ya mencionada unidad gerontológica, o bien, se adopten las medidas necesarias a fin de preservar la vida y el desarrollo armónico funcional de los senectos, en todo lo humano y técnicamente posible.

Esta Comisión Nacional hace mención de la especial importancia que tuvo en el Instituto Nacional de la Senectud en el presente caso, en el que siempre mostró su mejor disposición para lograr la solución más adecuada al caso planteado, coadyuvando en las diligencias practicadas por este Organismo Nacional y aportando todos los elementos que prueban que fueron requeridos, enviando a funcionarios del propio Instituto para que colaboraran en las tareas realizadas por este Ombudsman Nacional a fin de que se protegiera , ayudara , atendiera y orientara a las personas de edad senil que se encuentran en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo".

Para esta Comisión Nacional es claro que el Instituto Nacional de la Senectud deberá ser apoyado presupuestalmente por la Secretaria de la Salud, cuyo titular es Presidente del Consejo de este Instituto, a fin de canalizar los recursos mínimos indispensables para hacer las adecuaciones necesarias al inmueble donde se encuentra la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", así como para el abastecimiento de los insumos indispensables para prestar el servicio en las mejores condiciones de dignidad de personas albergadas.

De acuerdo con lo expuesto, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos formula respetuosamente a usted señor Director General del Instituto Nacional de la Senectud, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se sirva dar vista a la Contraloría Interna de la Secretaria de Salud, para que se inicie un procedimiento de investigación, en términos de lo dispuesto por el artículo 64 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, en el que se reciba el testimonio de todos los senectos albergados de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", así como de su personal , con el objeto de determinar las posibles responsabilidades en que hubieran incurrido la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo, la trabajadora social. Sandoval Rivera y la trabajadora social de intendencia Josefa Frayle Sánchez, respecto de las irregularidades y deficiente atención brindada a los senectos de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", que fueron expuestos en el cuerpo de la presente Recomendación, separándolas del contacto con los senectos hasta en tanto se resuelve el procedimiento administrativo que se alude; de resultar procedente se apliquen las sanciones correspondientes; asimismo, respecto de los hechos imputados a la enfermera Beatriz Eugenia Solano Arévalo que acontecieron durante el año 1994, deberá dejarse constancia en su expediente, como antecedente.

SEGUNDA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de que se inicie un procedimiento interno médico-administrativo de investigación, a fin de determinar las causas del alto índice de funciones registradas durante el mencionado año en la citada unidad

gerontológica , para que, en su caso, se descarte una posible responsabilidad profesional del personal que labora en la ya mencionada unidad gerontológica, o bien, se adopten las medidas necesarias a fin de preservar la vida y el desarrollo armónico funcional de los senectos albergados, imponiendo las medidas que sean necesarias para corregir posibles irregularidades.

TERCERA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de que se inicien los trámites administrativos correspondientes tendientes a realizar los trabajos arquitectónicos necesarios en las instalaciones de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", para que se prevea una adecuada funcionalidad de las mismas acorde con las necesidades de los albergados, adoptando las medidas de seguridad indispensables para evitar en lo posible accidentes dentro del inmueble , proveyendo las instalaciones hidráulicas y mecánicas para el suministro de agua, adecuado a los requerimientos de los albergados.

CUARTA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de establecer los medicamentos y recursos médicos necesarios a la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", con el objeto de que la atención de los senectos sea adecuada y oportuna y, así, evitar en lo posible las complicaciones y disminuir la morbimortalidad que prevalece.

QUINTA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de que se realice un estudio nutricional de cada uno de los senectos albergados en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", en el que la nutrióloga de esa institución, tomando en cuenta los padecimientos de cada uno de los albergados, determinen la dieta que deben de llevar, así como las necesidades alimenticias de cada uno de ellos, proporcionándoselos de acuerdo a las patologías que presentan en cada caso.

SEXTA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de que se realice un estudio sobre las necesidades de personal en la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo", con el objeto de que se incremente la plantilla laboral y se cubra en servicio en forma adecuada las 24 horas del día , impartiendoles además cursos, con la finalidad de que el personal que actualmente presta sus servicios en esta institución adquiera mayores conocimientos sobre la responsabilidad que implica el cuidado de senectos. Asimismo, se prevea la necesidad de contar con equipo médico suficiente en buen estado, y de una ambulancia en la citada unidad gerontológica para el traslado de pacientes graves , o bien, se celebre un convenio con alguna de las Instituciones del sector salud para que les brinde el servicio de ambulancia cuando así se requiera , en forma expedita.

SÉPTIMA. Se sirva girar sus instrucciones a fin de que se realicen los paseos de los que los senectos de la Unidad Gerontológica "Refugio Pacheco de López Portillo" disfrutaban , con la misma regularidad que tenían, a fin de dar cabal cumplimiento al Reglamento Interno elaborado por ese Instituto.

OCTAVA. La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos , tiene carácter de pública.

De conformidad con el artículo 46, segundo párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, nos sea informada dentro del término de quince días hábiles siguientes a esta notificación.

Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, solicito a usted en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación se envíen a esta Comisión Nacional dentro de un término de quince días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre la aceptación de la Recomendación.

La falta de presentación de pruebas dará lugar a que se interprete que la presente Recomendación no fue aceptada, por lo que la Comisión Nacional de Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública precisamente esta circunstancia.

Atentamente

El Presidente de la Comisión Nacional