



Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

SÍNTESIS:

El 19 de agosto de 2010, V1, mujer de 71 años, fue trasladada a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, del ISSSTE, en Saltillo, Coahuila, para su atención debido al riesgo de sufrir una trombosis, sin embargo, de acuerdo con el dicho de Q1, la víctima no recibió la atención médica que requería, por lo que, después de seis horas, optó por llevarla a la Clínica Hospital “Profesor Nicéforo Rodríguez Maldonado”, del Sindicato de los Trabajadores de la Educación, lugar en donde fue estabilizada y dada de alta el 24 de agosto de 2010.

Posteriormente, la víctima, en diversas ocasiones, ingresó a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, sin embargo, de acuerdo con el dicho de Q1, la atención médica que se le proporcionó fue inadecuada, lo que motivó que el 13 de octubre de 2010 presentara una queja ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, la cual fue turnada a esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos el día 19 del mes y año citados, por lo que el 20 de octubre de 2010, personal de este Organismo Nacional se comunicó con servidores públicos del ISSSTE, sin embargo, al siguiente día la paciente fue egresada.

El 19 de noviembre de 2010, personal del ISSSTE informó a este Organismo Nacional que Q1 podría acudir a una cita con AR1, Director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, para dar atención al caso de V1, sin embargo, Q1 señaló que el estado de salud de la víctima se deterioró debido a la negligencia del personal de ese nosocomio, por lo que no deseaba ir a dicha cita y que incluso la víctima estaba recibiendo atención en el Hospital General de Múzquiz, Coahuila, de la Secretaría de Salud Estatal, lugar en el que el 28 de noviembre de 2010 falleció.

Este Organismo Nacional solicitó al ISSSTE y a la Secretaría de Salud del estado de Coahuila los informes correspondientes y copia del expediente clínico de V1, pero este último no fue remitido en su totalidad, toda vez que después de realizar una búsqueda en sus archivos, el 18 de abril de 2011, AR1 y AR2, Director y Jefe del Departamento de Archivo Clínico, ambos de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, declararon su inexistencia.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha señalado la necesidad de que las instituciones públicas de salud capaciten a su personal médico en el manejo adecuado del expediente clínico, en términos de lo que establece la NOM-168-SSA1-1998 Del Expediente Clínico.

En este orden de ideas, el hecho de que el ISSSTE, mediante el acta del 18 de abril de 2011, haya declarado la inexistencia del expediente clínico de V1 en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, tuvo como consecuencia que

los peritos médicos de este Organismo Nacional no contaran con elementos técnicos para emitir una opinión, por tanto, el presente pronunciamiento pretende destacar el hecho de que un expediente clínico extraviado constituye una violación a los derechos a la seguridad jurídica y a la protección de la salud.

El 15 de agosto de 2010, V1 acudió a la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado”, del ISSSTE, lugar en el que el personal médico que la atendió le diagnosticó un cuadro clínico de evento vascular cerebral, descontrol hiperglicémico y urosepsis, pero debido a su estado de salud, el día 19 del mes y año citados se le trasladó al Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, también de ese Instituto, lugar en el que según el dicho de Q1 no se le proporcionó la atención médica que requería y la dejaron esperando por seis horas, situación que motivó a la quejosa a trasladar a la víctima al nosocomio “Profesor Nicéforo Rodríguez Maldonado”, del Sindicato de los Trabajadores de la Educación, donde permaneció internada hasta el 24 de agosto de 2010.

El 30 de mayo de 2011, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila remitió copia de algunas de las constancias médicas que integraron el expediente clínico de V1, proporcionadas por Q1, que fueron insuficientes para emitir una opinión médica sobre la atención brindada, pero sí permitieron tener conocimiento de los ingresos subsecuentes que la víctima tuvo a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”.

De acuerdo con la hoja de emergencia del 4 de septiembre de 2010, V1 acudió nuevamente a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, toda vez que presentó un evento vascular cerebral de repetición, en el que permaneció internada hasta el día 7 del mes y año citados; posteriormente, el 9 de septiembre de 2010 reingresó a esa Clínica Hospital con un cuadro clínico de sangrado de tubo digestivo bajo, y fue dada de alta el 24 de septiembre de 2010.

En el informe suscrito por AR1, Director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, se señaló que del 13 al 16 de octubre de 2010, V1 ingresó para la colocación de una sonda de gastrostomía; posteriormente, el 20 de noviembre de 2010, V1 acudió al Hospital General de Múzquiz, perteneciente a la Secretaría de Salud del estado de Coahuila, donde, a pesar de haber recibido la atención médica que necesitaba, falleció el día 28 del mes y año citados.

Esta Comisión Nacional, el 22 de noviembre y el 10 de diciembre de 2010, solicitó al ISSSTE un informe, así como copia del expediente clínico de V1, sin embargo, a través de los oficios SG/SAD/9343/10, del 23 de diciembre de 2010, y SG/SAD/0021/11, del 12 de enero de 2011, se concretó a enviar copia de los informes suscritos por los médicos que la atendieron en la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado”, como por AR1, Director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, y copia del expediente que se generó con motivo de la atención médica que se le brindó en el primero de ellos.

Por lo anterior, los días 3 y 24 de marzo, así como el 24 de abril de 2011, personal de este Organismo Nacional, en reuniones con servidores públicos del ISSSTE, requirió nuevamente la copia del expediente clínico de V1, elaborado por personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, sin embargo, a través oficio SG/SAD/2862/11, del 11 de mayo de 2011, enviado por ese Instituto, se agregó copia del acta de hechos del 18 de abril de 2011, elaborada por AR1 y AR2, en la que asentaron que no se encontró el expediente clínico de V1, por lo que declararon su inexistencia.

Es de destacarse que uno de los elementos fundamentales para garantizar el derecho a la protección de la salud se traduce en recibir atención oportuna y eficaz para el tratamiento y prevención de las enfermedades, por lo que la existencia del expediente clínico resulta de gran importancia para tener constancia tanto de la atención médica que se otorgó a los pacientes, como de sus antecedentes, además de ser una medida preventiva ante una eventual reclamación.

Por lo anterior, para este Organismo Nacional existieron evidencias de un manejo inadecuado del expediente clínico de V1, atribuible a personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, del ISSSTE, que presumiblemente hace considerar que dicho documento se extravió faltando a un deber de cuidado y a la debida diligencia que todo servidor público debe imprimir en el trabajo que desempeña, omitiéndose con ello cumplir con el contenidos de los artículos 77, bis 9, fracción V, de la Ley General de Salud, y 32 y 134 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Asimismo, se vulneró el contenido de los artículos 2, fracción XIX; 44; 45, y 75, del Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, que establecen que la calidad de los servicios prestados deben de considerar la integración de expedientes clínicos y que éstos sólo serán manejados por personal autorizado y resguardados de conformidad con la NOM-168-SSA1-1998 Del Expediente Clínico.

Por lo expuesto, el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE vulneró el derecho a la seguridad jurídica y a la protección de la salud en agravio de V1.

De la misma manera, el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” dejó de observar las obligaciones contenidas en el artículo 8, fracciones I, V, XIX y XXIV, de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; además, con la pérdida del expediente clínico se puso en riesgo el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en términos de lo dispuesto en el artículo 6o., fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 45 del Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Por lo anterior, el 6 de septiembre de 2011, esta Comisión Nacional dirigió la Recomendación 51/ 2011 al Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a fin de que se repare el daño a Q1, o a quien tenga mejor derecho a ello, con motivo de la responsabilidad institucional en que incurrió el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE; que se diseñen e impartan cursos integrales de capacitación y formación en materia de Derechos Humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud, particularmente en la NOM-168-SSA1-1998 Del Expediente Clínico, con el objetivo de evitar actos como los que dieron origen al presente pronunciamiento, y envíe a esta Comisión Nacional los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal capacitado y las demás constancias con las que se acredite su cumplimiento; que se emita una circular dirigida al personal médico de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, en la que se le exhorte a entregar copia de la certificación y recertificación que tramiten ante los Consejos de Especialidades Médicas; que se colabore con este Organismo Nacional en la presentación de la queja que se promueva ante el Órgano Interno de Control en el ISSSTE, y que se colabore en las investigaciones derivadas de la denuncia que con motivo de los hechos presente la Comisión Nacional ante la PGR.

RECOMENDACIÓN No. 51/2011

SOBRE EL CASO DE LA PÉRDIDA DEL EXPEDIENTE CLÍNICO DE V1, EN LA CLÍNICA HOSPITAL “DR. Y GRAL. JOSÉ MARÍA RODRÍGUEZ” DEL ISSSTE EN COAHUILA.

México, D.F., a 6 de septiembre de 2011

**LIC. JESÚS VILLALOBOS LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE
LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
P R E S E N T E**

Distinguido señor director:

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero, 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, párrafo primero; 6, fracciones I, II y III; 15, fracción VII; 24, fracciones II y IV; 42, 44, 46 y 51, de la Ley

de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; así como 128, 129, 130, 131, 132, 133 y 136, de su reglamento interno, ha examinado los elementos contenidos en el expediente CNDH/1/2010/5869/Q, relacionados con el caso de V1.

Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales sean divulgados, se omitirá su publicidad, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 147 de su reglamento interno. Dicha información se pondrá en conocimiento de la autoridad recomendada a través de un listado adjunto en el que se describe el significado de las claves utilizadas, con el compromiso de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes y visto los siguientes:

I. HECHOS

El 19 de agosto de 2010, V1, mujer de 71 años de edad, con cuadro de diabetes mellitus, hipertensión arterial sistémica y dislipidemia crónicas, fue trasladada por personal de la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado”, perteneciente al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en Sabinas, Coahuila, a la unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, también de ese Instituto en Saltillo, para su atención médica debido al riesgo de sufrir una trombosis.

Q1 señaló, que una vez que V1 llegó a la mencionada Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, no recibió la atención médica de urgencia que requería, e incluso, precisó que el personal adscrito al servicio de Enfermería le manifestó que no había camas disponibles debido al elevado número de pacientes, y que el médico de turno tampoco le proporcionó atención a la víctima, bajo el argumento de que ya era su hora de salida.

Así las cosas, V1 siguió sin recibir atención médica, por lo que después de haber transcurrido 6 horas aproximadamente desde su llegada a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, Q1 optó por trasladarla a la Clínica Hospital “Profesor Nicéforo Rodríguez Maldonado”, del Sindicato de los Trabajadores de la Educación, lugar en donde la víctima fue estabilizada en cuanto a su salud y posteriormente fue dada de alta el 24 de agosto de 2010. El 4 de septiembre de 2010, V1, acudió de nueva cuenta a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, donde a su ingreso fue diagnosticada con evento vascular cerebral de repetición, y fue dada de alta el 7 de septiembre.

El 9 de septiembre de 2010, alrededor de las 08:00 horas, V1 ingresó a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE, toda vez que presentó una hemorragia rectal, en el que recibió atención médica alrededor de las 18:00 horas, según lo expresó la quejosa; asimismo, Q1 señaló que la víctima permaneció internada hasta el 24 de ese mismo mes y año, y que el personal médico que la atendió ordenó que se le practicara una colonoscopia con carácter de urgente, pero no le fue realizada.

En este contexto, el 13 de octubre de 2010, Q1 presentó queja en la Comisión de Derechos Humanos del estado de Coahuila, la cual fue turnada en razón de competencia a esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos el 19 del mismo mes y año, y se inició el expediente de queja; con la finalidad de que se otorgara a V1 la atención médica que requería, el 20 de octubre de 2010, personal de este organismo nacional se comunicó vía telefónica con servidores públicos de la Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE.

A pesar de lo anterior, el 21 de octubre de 2010, Q1 comunicó a personal de esta Comisión Nacional que ese mismo día la paciente fue egresada de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE; posteriormente, el 28 de octubre de 2010, servidores públicos de la Subdirección de Atención al Derechohabiente de ese Instituto, informaron al visitador adjunto que conoció del asunto, que AR1, director de la mencionada Clínica Hospital, les comunicó que a V1 no se le realizó la colonoscopia, toda vez que no había espacio disponible en ese hospital, por lo que estaban tratando de que le fuera practicada en otro lugar.

El 19 de noviembre de 2010, personal de la Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE informó a este organismo nacional que Q1 podría acudir a una cita con AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, para dar atención al caso de V1, situación que fue hecha del conocimiento de la quejosa; sin embargo, el 22 de noviembre de 2010, Q1 señaló que el estado de salud de la víctima se había deteriorado debido a la negligencia del personal de la mencionada Clínica Hospital, por lo que no deseaba ir a dicha cita y que incluso la víctima estaba recibiendo atención médica en el Hospital General de Múzquiz, Coahuila, perteneciente a la Secretaría de Salud de esa entidad federativa, lugar en el que finalmente el 28 de noviembre de 2010 falleció.

En razón de lo expuesto, este organismo nacional solicitó al director general del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como al secretario de Salud del estado de Coahuila, los informes correspondientes y copia del expediente clínico de la víctima; empero, éste último no fue remitido en su totalidad a esta Comisión Nacional, toda vez que después de realizar una búsqueda en sus archivos, el 18 de abril de 2011, AR1 y AR2, director y jefe del Departamento de Archivo Clínico, ambos de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, declararon su inexistencia.

II. EVIDENCIAS

A. Queja presentada por Q1, el 13 de octubre de 2010 ante la Comisión de Derechos Humanos del estado de Coahuila, la cual por razón de competencia se remitió a este organismo nacional el 19 del mismo mes y año.

B. Actas circunstanciadas de 9 y 22 de noviembre de 2010, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar las gestiones telefónicas realizadas el 20 y 28 de octubre, así como el 19 de noviembre de ese año, con servidores públicos de la

Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, para la atención médica de V1.

C. Acta circunstanciada de 9 de noviembre de 2010, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar la comunicación telefónica sostenida el 21 de octubre de ese año con Q1, quien precisó que V1 fue dada de alta y que su estado de salud no era favorable, además de que aún no le habían realizado la colonoscopia.

D. Acta circunstanciada de 22 de noviembre de 2010, en la que personal de este organismo nacional, hizo constar la comunicación telefónica sostenida en esa fecha con Q1, quien señaló que no acudiría a la cita con personal del ISSSTE, toda vez que el estado de salud de V1 empeoró debido a la negligencia del personal que la trató, y agregó que la víctima estaba recibiendo atención médica en el Hospital General de Múzquiz, Coahuila, perteneciente a la Secretaría de Salud de esa entidad federativa.

E. Oficio No. SG/SAD/9343/10, de 23 de diciembre de 2010, suscrito por el subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, al que anexó el informe de 13 de ese mismo mes y año, firmado por AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, de ese Instituto en Saltillo, Coahuila.

F. Oficio No. SG/SAD/0021/11, de 12 de enero de 2011, suscrito por el subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, al que anexó diversa documentación y copia del expediente clínico iniciado a V1, en la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado”, de ese Instituto en Sabinas, Coahuila, de la que destacaron:

1. Hoja de emergencia de V1, de 15 de agosto de 2010, realizada por un médico adscrito a la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado” del ISSSTE en Sabinas, Coahuila.

2. Solicitud de servicios de referencia y contra referencia de V1, de 19 de agosto de 2010, elaborada por un médico adscrito a la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado” del ISSSTE en Sabinas, Coahuila.

3. Orden de traslado de V1 de la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado” del ISSSTE, en Sabinas Coahuila, a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, también de ese Instituto, en Saltillo, Coahuila, de 19 de agosto de 2010.

4. Informes de 16 y 20 de diciembre de 2010, firmados por el director de la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado” del ISSSTE en Sabinas, Coahuila, así como por el personal médico de ese hospital, en los que precisaron la atención médica proporcionada a V1.

G. Acta circunstanciada de 20 de enero de 2011, en la que personal de esta Comisión Nacional hizo constar la comunicación telefónica realizada el 17 de ese mes y año, en la que Q1 manifestó que V1 falleció en el Hospital General de Múzquiz, Coahuila, perteneciente a la Secretaría de Salud de esa entidad federativa.

H. Oficio de 9 de febrero de 2011, suscrito por el director médico del Hospital General de Múzquiz, Coahuila, de la Secretaría de Salud de ese estado, en el que precisó la atención médica que otorgó a V1 y que falleció el 28 de noviembre de 2010, a las 11:15 horas.

I. Actas circunstanciadas de 7 y 29 de marzo, así como 2 de mayo de 2011, en las que personal de esta Comisión Nacional, hizo constar las gestiones realizadas el 3 y 24 de marzo y 28 de abril de ese año, con servidores públicos adscritos a la Subdirección de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, en las que se les solicitó que remitieran a este organismo nacional copia del expediente clínico de V1, generado con motivo de la atención médica que se le proporcionó del 9 al 24 de septiembre y del 13 al 16 de octubre de 2010 en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” de ese Instituto en Saltillo, Coahuila.

J. Oficio No. SG/SAD/2862/11, de 11 de mayo de 2011, suscrito por el subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, al que acompañó la siguiente documentación:

1. Solicitud de servicios de referencia y contra referencia de V1 de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila al Hospital General de ese Instituto en Monterrey, Nuevo León, de 13 de septiembre de 2010.

2. Hoja de egreso hospitalario de V1, de 24 de septiembre de 2010, elaborada por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

3. Acta de hechos de 18 de abril de 2011, levantada en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, por AR1, director y AR2, jefe del Departamento de Archivo Clínico, de esa Clínica Hospital, en la que declararon la inexistencia del expediente clínico de V1.

4. Informe de 28 de abril de 2011, firmado por AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, en el que comunicó que el expediente clínico de V1 no fue localizado en el área de archivo y que solamente se encontró una solicitud de estudio de colonoscopia, sin que existan datos de que la misma se haya llevado a cabo.

K. Oficio No. PV-811-2011, de 30 de mayo de 2011, firmado por el primer visitador regional de la Comisión de Derechos Humanos del estado de Coahuila, al que se

anexaron copia de diversas notas médicas relacionadas con el caso de V1, aportadas por Q1 el 27 de ese mismo mes y año, de las que destacaron:

1. Hoja de emergencia de V1, de 4 de septiembre de 2010, elaborada por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

2. Hojas de evolución de V1, de 4, 5, 6 y 7 de septiembre de 2010, elaboradas por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

3. Hoja de egreso hospitalario de V1, de 7 de septiembre de 2010, elaborada por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

4. Hoja de emergencia de V1, de 9 de septiembre de 2010, realizada por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

5. Hojas de evolución de V1, de 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24 de septiembre de 2010, elaboradas por personal médico adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila.

6. Informe de 9 de noviembre de 2010, suscrito por un médico especialista en Neurología y Medicina Interna, sobre la atención médica que se brindó a V1 en la Clínica Hospital “Profesor Nicéforo Rodríguez Maldonado”, del Sindicato de los Trabajadores de la Educación.

7. Certificado de defunción de V1, de 28 de noviembre de 2010, en el que se indicaron como causas de muerte: paro cardio respiratorio, insuficiencia respiratoria, encefalopatía hipóxica y accidente vascular cerebral.

L. Oficio de 20 de julio de 2011, firmado por el director general de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud del estado de Coahuila, mediante el cual anexó copia del expediente clínico de V1, en el que constó la atención médica que se le brindó en el Hospital General de Múzquiz, de esa entidad federativa del 20 al 28 de noviembre de 2010.

M. Actas circunstanciadas de 10 de junio y 22 de agosto de 2011, en las que un perito médico forense de este organismo nacional señaló que, como consecuencia de la pérdida del expediente clínico de V1 en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, no se contó con elementos técnico-médicos, que permitieran emitir una opinión médica sobre la atención se le brindó en el mencionado nosocomio.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

A partir del 19 de agosto de 2010, V1, ingresó en tres ocasiones a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, siendo dada de alta por última vez el 24 de septiembre de 2010; sin embargo, de acuerdo con el dicho de Q1, la atención médica que se proporcionó fue inadecuada, lo que motivó que el 13 de octubre de 2010, presentara queja ante el organismo local de protección de derechos humanos, la cual fue turnada a esta Comisión Nacional el 19 de ese mismo mes y año.

Por ello, este organismo nacional, con la finalidad de investigar posibles violaciones a derechos humanos, solicitó copia del expediente clínico de V1 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; pero, de la información que el subdirector de Atención al Derechohabiente de ese Instituto, remitió a través del oficio No. SG/SAD/2862/11 de 11 de mayo del presente año, se advirtió que el expediente clínico elaborado en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, con motivo de la atención médica otorgada a V1, no se localizó, e incluso, el 18 de abril de 2011, AR1 y AR2, director y jefe del Departamento de Archivo Clínico del mencionado nosocomio, respectivamente, levantaron un acta precisamente declarando su inexistencia.

IV. OBSERVACIONES

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en múltiples pronunciamientos, ha señalado la necesidad de que las instituciones públicas de salud, capaciten a su personal médico en el manejo adecuado del expediente clínico, en términos de lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico, la cual describe la obligación de los mencionados prestadores de servicios médicos para integrarlo y conservarlo; y que además, las citadas instituciones de salud serán solidariamente responsables respecto del cumplimiento de esa obligación por cuanto hace al personal que presta sus servicios en las mismas.

En este orden de ideas, el hecho de que el ISSSTE, mediante acta de 18 de abril de 2011, haya declarado expresamente la inexistencia del expediente clínico de V1 en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, y que sólo enviara a esta Comisión Nacional, dos constancias relacionadas con la atención médica de la víctima en el mencionado nosocomio, además de demostrar una falta de respeto a la cultura de la legalidad, evidenció una ausencia de responsabilidad en un tema tan delicado como lo es la preservación del historial médico de un paciente, lo que tuvo como consecuencia, que los peritos médicos forenses de este organismo nacional no contaran con elementos técnicos que permitieran emitir una opinión sobre la atención proporcionada a V1, para determinar la relación causa-efecto entre la probable violación a sus derechos humanos y su fallecimiento.

El presente pronunciamiento por tanto, pretende destacar exclusivamente el hecho de que un expediente clínico extraviado por servidores públicos que prestan sus servicios en centros de atención médica constituye, en sí misma, una violación a los derechos a la seguridad jurídica y a la protección de la salud de los pacientes;

por lo que es necesario, que las mencionadas instituciones públicas de salud adopten las medidas urgentes para difundir entre su personal médico y administrativo, el conocimiento y manejo adecuado del mismo de conformidad con lo que establece la normatividad de la materia, con la finalidad de que hechos como los manifestados en la presente recomendación se prevengan.

Del análisis lógico jurídico realizado al conjunto de evidencias que integraron el expediente CNDH/1/2010/5869/Q, en términos de lo dispuesto en el artículo 41, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, este organismo nacional contó con elementos que permitieron evidenciar transgresiones a los derechos a la seguridad jurídica y a la protección de la salud en agravio de V1, atribuibles a servidores públicos adscritos a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, en atención a las siguientes consideraciones:

En la hoja de emergencia de 15 de agosto de 2010, se observó que en esa fecha, V1, mujer de 71 años de edad, con antecedentes de diabetes mellitus, hipertensión arterial sistémica y dislipidemia crónicas, acudió a la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado” del ISSSTE en Sabinas, Coahuila, lugar en el que el personal médico que la atendió, le diagnosticó un cuadro clínico de evento vascular cerebral, descontrol hiperglicémico y urosepsis.

Así las cosas, el personal médico indicó como plan de manejo su internamiento, donde recibió la atención médica que requirió para estabilizarla; sin embargo, debido a que la evolución de su estado de salud no fue favorable, el 19 del mismo mes y año fue trasladada al servicio de Neurología de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, también de ese Instituto en Saltillo, Coahuila, con la siguiente sintomatología: hemiplejía, crisis convulsivas y descontrol hipertensivo e hiperglicémico; circunstancias que se corroboraron con la solicitud de servicios de referencia y contra referencia, así como con la orden de traslado de V1 de 19 de agosto de 2010.

Ahora bien, según el dicho de Q1, en la tarde del 19 de agosto de 2010, V1 arribó a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE, en Saltillo, Coahuila; en ese lugar, no se le proporcionó la atención médica que requería y la dejaron esperando por un lapso, al menos, de seis horas; situación que motivó a la quejosa a trasladar a la víctima urgentemente a la Clínica Hospital “Profesor Nicéforo Rodríguez Maldonado”, del Sindicato de los Trabajadores de la Educación.

En el mencionado hospital, de acuerdo con el informe de 9 de noviembre de 2010, suscrito por un médico especialista en Neurología y Medicina Interna de ese nosocomio, a V1 le realizaron varios estudios de los cuales, una tomografía reportó infarto en la región de la arteria cerebral media derecha, con severo edema cerebral; como consecuencia, aproximadamente a las 23:57 horas de ese día, se determinó su ingreso y fue dada de alta el 24 de agosto de 2010.

Al respecto, es importante destacar que mediante el oficio No. PV-811-2011, de 30 de mayo de 2011, el primer visitador regional de la Comisión de Derechos Humanos del estado de Coahuila remitió copia de algunas de las constancias médicas que integraron el expediente clínico de V1, que le fueron proporcionadas por la quejosa, y que fueron insuficientes para emitir una opinión médica sobre la atención brindada, pero sí permitieron tener conocimiento a este organismo nacional de los ingresos subsecuentes que la víctima tuvo a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”.

De acuerdo con la hoja de emergencia de 4 de septiembre de 2010, V1 acudió nuevamente a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, toda vez que presentó un evento vascular cerebral de repetición, en el que permaneció internada hasta el 7 de ese mismo mes y año, fecha en que se determinó su alta, según se desprendió de la hoja de egreso hospitalario.

Posteriormente, el 9 de septiembre de 2010, V1 reingresó a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, con un cuadro clínico de sangrado de tubo digestivo bajo, donde permaneció internada hasta el 24 de septiembre de 2010; al respecto, en una de las notas de evolución enviadas por Q1, se observó que el 23 de ese mismo mes y año, el personal médico que la atendió, le ordenó realizarse una colonoscopia de manera urgente, la cual fue programada para el 10 de octubre de 2010.

Además, en el informe suscrito por AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE, en Saltillo, Coahuila, se señaló que, del 13 al 16 de octubre de 2010, V1 ingresó para la colocación de una sonda de gastrostomía; en este sentido, el 21 de octubre de 2010, Q1, señaló que efectivamente la víctima tuvo otro ingreso al mencionado hospital, pero que no le habían practicado la colonoscopia.

Finalmente, el 20 de noviembre de 2010, V1 ingresó al Hospital General de Múzquiz, perteneciente a la Secretaría de Salud del estado de Coahuila, donde el personal médico que la atendió, le diagnosticó un cuadro clínico de hipoglucemia, infección de vías urinarias, diabetes mellitus, hipertensión arterial, secuelas de enfermedad vascular cerebral en coma vigil y úlceras sacras; sin embargo, a pesar de haber recibido la atención médica que necesitaba, debido al grave deterioro de su estado de salud, falleció el 28 de ese mes y año, señalándose como causas de su muerte en el certificado de defunción: paro cardio respiratorio, insuficiencia respiratoria, encefalopatía hipoxica y accidente vascular cerebral.

Esta Comisión Nacional el 22 de noviembre y 10 de diciembre de 2010, respectivamente, solicitó al entonces encargado de la Dirección General del ISSSTE un informe en relación con los hechos atribuidos por Q1 a personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” de ese Instituto en Saltillo, Coahuila, así como copia del expediente clínico de V1.

Sin embargo, el subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, a través de los oficios No. SG/SAD/9343/10 de 23 de diciembre de 2010 y SG/SAD/0021/11 de 12 de enero de 2011, se concretó a enviar copia de los informes de 13, 16 y 20 de diciembre de ese año, suscritos tanto por los médicos que la atendieron en la Clínica Hospital “Dra. Esperanza Flores Alvarado”, como por AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, ambos de ese Instituto en Coahuila, y solamente copia del expediente que se generó con motivo de la atención médica que se le brindó en el primero de ellos.

Por lo anterior, el 3 y 24 de marzo, así como 24 de abril de 2011, personal de este organismo nacional, en reuniones sostenidas con servidores públicos del ISSSTE, a fin de revisar el presente asunto, requirió nuevamente que se entregara toda la información relacionada con el caso de V1, en razón de que se había recibido solamente un informe general sin contar con la copia del expediente clínico de la víctima, elaborado por personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, situación a la que los servidores públicos del ISSSTE manifestaron que realizarían las gestiones pertinentes y en su oportunidad lo harían llegar, circunstancia que se hizo constar en las actas circunstanciadas de 7 y 29 de marzo, así como de 2 de mayo de 2011.

No obstante, el subdirector de Atención al Derechohabiente del ISSSTE, en el oficio No. SG/SAD/2862/11, de 11 de mayo de 2011, enviado a este organismo nacional, anexó solamente algunas de las evidencias en la que constó la atención médica que se brindó a V1 en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” de ese Instituto en Saltillo, Coahuila; asimismo, el mencionado servidor público, agregó copia del acta de hechos de 18 de abril de 2011, elaborada por AR1 y AR2, director y jefe del Departamento de Archivo Clínico de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, en la que asentaron que después de haber realizado una búsqueda exhaustiva en los archivos de ese nosocomio, no se encontró el expediente clínico de V1, por lo que declararon su inexistencia, situación que se corroboró con el informe de 28 de abril de 2011, suscrito por AR1.

En este sentido, es de destacarse que uno de los elementos fundamentales para garantizar el derecho a la protección de la salud se traduce en recibir atención oportuna y eficaz para el tratamiento y prevención de las enfermedades, por lo que la existencia del expediente clínico, el cual se encuentra integrado por documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, resulta de gran importancia para tener constancia tanto de la atención médica que se otorgó a los pacientes, así como de sus antecedentes, además de ser una medida preventiva ante una eventual reclamación del paciente.

Como se señaló al inicio de este capítulo, su manejo inadecuado ha sido preocupación permanente de este organismo nacional, ya que en reiteradas ocasiones se ha advertido, que servidores públicos de diversas instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Salud, han sido omisos en observar el numeral 5.1, de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente

Clínico, el cual establece que los prestadores de servicios médicos estarán obligados a integrar y conservar el expediente clínico, y que los establecimientos serán solidariamente responsables respecto del cumplimiento de esa obligación, por cuanto hace al personal que presta sus servicios en los mismos; precisamente, en las recomendaciones 27/2011 y 37/2011, emitidas el 24 de mayo y el 24 de junio del presente año, respectivamente, se observó tal incumplimiento ante la pérdida del expediente clínico.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos en la sentencia del caso “*Albán Cornejo y otros vs. Ecuador*”, de 22 de noviembre de 2007, en el numeral 68, determinó la relevancia que tiene el expediente médico adecuadamente integrado, como instrumento guía para el tratamiento médico y fuente razonable de conocimiento acerca de la situación del enfermo, las medidas adoptadas para controlarla y, en su caso, las consecuentes responsabilidades. La falta de expediente o la deficiente integración de éste, así como la ausencia de normas que regulen esta materia al amparo de normas éticas y reglas de buena práctica, constituyen omisiones que deben ser analizadas y valoradas, en atención a sus consecuencias, para establecer la posible existencia de responsabilidades de diversa naturaleza; pronunciamiento que resulta de observancia obligatoria para el Estado mexicano, de conformidad con el artículo 62 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, también conocida como “Pacto de San José”.

Por lo anterior, para este organismo nacional existieron evidencias de un manejo inadecuado del expediente clínico de V1, atribuible a personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, que presumiblemente hace considerar que dicho documento, se extravió faltando a un deber de cuidado y a la debida diligencia que todo servidor público debe imprimir en el trabajo que desempeña, omitiéndose con ello cumplir las obligaciones contenidas en los artículos 77, Bis 9, fracción V, de la Ley General de Salud, 32 y 134 del, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Asimismo, con dicha omisión se vulneró el contenido de los artículos 2, fracción XIX, 44, 45 y 75, del Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, que en su parte conducente, establecen que la calidad de los servicios prestados deben de considerar al menos la integración de expedientes clínicos, en los que se deberá dejar constancia sobre los servicios y atenciones proporcionados a los pacientes, además de que los mismos sólo serán manejados por personal autorizado y resguardados de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

A mayor abundamiento, causó especial extrañeza para este organismo nacional, el hecho de que AR1, director de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE, y AR2, jefe del Departamento de Archivo Clínico de ese nosocomio, hayan hecho constar la inexistencia del expediente clínico de V1 en el acta de hechos de 18 de abril de 2011, sin haber detallado en la misma, las

circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se realizó la búsqueda, refiriendo, entre otros aspectos, cada una de las fechas en que se buscó, la ubicación del archivo del hospital en donde debía encontrarse el expediente clínico en cuestión, o los registros de control o custodia existentes que permitieran conocer al menos, quién y durante qué periodo tuvo bajo su resguardo el expediente clínico de V1 hasta el momento en que se extravió; y en su caso, la vista al órgano interno de control de ese instituto por tal situación.

Por lo expuesto, el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, vulneró el derecho a la seguridad jurídica y a la protección de la salud en agravio de V1, contenido en los artículos 4, párrafo tercero; 14, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, fracción V; 23, 27, fracción III; 32, 33, y 51, de la Ley General de Salud; 32, 48 y 134, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, 2, fracción XIX; 44, 45 y 75, del Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como el contenido de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

Igualmente, el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, del ISSSTE, no observó las disposiciones relacionadas con el derecho a la protección de la salud, previstas en los instrumentos jurídicos internacionales, celebrados por el Ejecutivo Federal y aprobados por el Senado de la República, que constituyen norma vigente en nuestro país y que deben ser tomados en cuenta para la interpretación a las normas relativas a los derechos humanos, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero, y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Al respecto, los artículos 25.1, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; XI, de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 12.1 y 12.2, inciso d), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y 10.1 y 10.2, incisos a) y b), del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, también conocido como "Protocolo de San Salvador", ratifican el contenido del artículo 4, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el sentido de que para asegurar que las personas disfruten del más alto nivel de salud el Estado tiene la obligación de otorgar un servicio médico de calidad y de adoptar para ello las medidas necesarias para la plena efectividad de ese derecho.

De la misma manera, el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”; dejó de observar las obligaciones contenidas en el artículo 8, fracciones I, V, XIX, XXIV, de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, que prevén la obligación de los servidores públicos de cumplir con el servicio encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause su suspensión o deficiencia, o implique el incumplimiento de cualquier

disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público, así como custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, tengan bajo su responsabilidad, e impedir o evitar su uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidos.

Específicamente, la fracción XIX, de la mencionada Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, establece que los servidores públicos tienen la obligación de proporcionar en forma oportuna y veraz toda información y datos solicitados por la institución a la que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos; asimismo, para el cumplimiento de dicha obligación, el servidor público debe permitir, sin demora, el acceso a los recintos o instalaciones, expedientes o documentación que la institución de referencia considere necesario revisar para el eficaz desempeño de sus atribuciones y corroborar, también, el contenido de los informes y datos que se le hubiesen proporcionado; obligaciones que en el presente caso no fueron cumplidas por el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE.

Ahora bien, es preciso reconocer que la protección a la salud es un derecho humano indispensable para el ejercicio de otros derechos, que debe ser entendido como la posibilidad de las personas a disfrutar de una gama de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarias para alcanzar su más alto nivel.

En este sentido, esta Comisión Nacional emitió la recomendación general número 15, sobre el Derecho a la Protección de la Salud, de fecha 23 de abril de 2009, en la que se afirmó que el derecho a la protección de la salud debe entenderse como la prerrogativa de exigir al Estado un sistema capaz de proteger y velar por el restablecimiento de la salud, y que el desempeño de los servidores públicos de las instituciones es fundamental, ya que de sus acciones u omisiones dependerá la eficacia con que éste se garantice, y la efectividad de tal derecho demanda la observancia de elementos esenciales que garanticen servicios médicos en condiciones de disponibilidad, accesibilidad (física, económica y acceso a la información), aceptabilidad, y calidad.

Es importante mencionar que una de las finalidades del derecho a la protección de la salud, reconocido en la Constitución General de la República, es que el Estado satisfaga eficaz y oportunamente las necesidades de los usuarios que acuden a los centros de salud públicos, protegiendo, promoviendo y restaurando la salud de las personas. En el presente caso, el personal adscrito a la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, debió conservar el expediente clínico de V1, que permitiera acreditar la calidad de la atención médica que se le otorgó.

En este contexto, también resulta oportuno enfatizar el dicho de Q1 respecto a la negativa por parte de servidores públicos de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez”, para no proporcionar atención médica a V1, sobre todo en atención a los señalamientos que el personal adscrito al servicio de Enfermería le

manifestó en el sentido, de que no había camas disponibles debido al elevado número de pacientes; y que el médico de turno, tampoco le proporcionaría atención bajo el argumento de que ya era su hora de salida. Situación que, ante la falta de evidencias, este organismo nacional la tuvo como presumiblemente cierta.

Además, no pasó desapercibido para esta Comisión Nacional, el hecho de que con la pérdida del expediente clínico se puso en riesgo el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en términos de lo dispuesto en el artículo 6, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y el artículo 45, del Reglamento de Servicios Médicos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, que señala que la información, datos y documentos que integran el expediente clínico, son estrictamente confidenciales.

Finalmente, debe precisarse que si bien es cierto una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño derivado de la responsabilidad profesional, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente, también lo es que el sistema no jurisdiccional de protección de Derechos Humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, y 113, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 44, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como 1, 2, y 9, de la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, prevén la posibilidad de que al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a un servidor público del Estado, la recomendación que se formule a la dependencia pública debe incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado, para lo cual el Estado deberá investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley.

De igual forma, con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, fracción III; 71, párrafo segundo, y 72, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, existen elementos de convicción suficientes para que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en ejercicio de sus atribuciones, presente queja ante el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, además de formular la denuncia de hechos respectiva ante el agente del Ministerio Público de la Federación contra el personal de la Clínica Hospital "Dr. y Gral. Dr. José María Rodríguez" de ese Instituto.

En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos se permite formular respetuosamente a usted, señor director general del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Instruya a quien corresponda, a efecto de que se tomen las medidas necesarias para reparar el daño a Q1, a sus familiares o a quien tenga mejor derecho a ello, con motivo de la responsabilidad institucional en que incurrió el personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado en Saltillo, Coahuila, involucrado en los hechos, y envíe a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEGUNDA. Gire sus instrucciones para que en los hospitales de ese Instituto a su cargo, especialmente en la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” en Saltillo, Coahuila, se diseñen e impartan cursos integrales de capacitación y formación en materia de derechos humanos, así como del conocimiento, manejo y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de salud, particularmente, en la NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico; esto con el objetivo de evitar actos como los que dieron origen al presente pronunciamiento y, envíe a esta Comisión Nacional los indicadores de gestión y evaluación que se apliquen al personal capacitado y las demás constancias con las que se acredite su cumplimiento.

TERCERA. Gire sus instrucciones para que se emita una circular dirigida al personal médico y administrativo de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, en la que se le exhorte a entregar copia de la certificación y recertificación que tramiten ante los Consejos de Especialidades Médicas con la finalidad de que acrediten tener la actualización, experiencia y conocimientos suficientes para mantener las habilidades necesarias que les permitan brindar un servicio médico adecuado y profesional.

CUARTA. Se colabore ampliamente con este organismo nacional en la presentación de la queja que se promueva ante el órgano interno de control en el Instituto Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado contra del personal de la Clínica Hospital “Dr. y Gral. José María Rodríguez” del ISSSTE en Saltillo, Coahuila, involucrado en los hechos de la presente recomendación, enviando a esta Comisión Nacional las constancias que le sean requeridas.

QUINTA. Se colabore debidamente en las investigaciones derivadas de la denuncia que con motivo de los hechos presente la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ante la Procuraduría General de la República, por tratarse de servidores públicos federales involucrados, y remita a este organismo nacional las constancias que le sean solicitadas.

La presente recomendación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular cometida por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de obtener, en términos de lo que establece el artículo 1, párrafo tercero constitucional, la investigación que proceda por parte de las dependencias

administrativas o cualquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

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

Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se solicita a usted que, 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 misma.

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 los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente, esa circunstancia.

EL PRESIDENTE
DR. RAÚL PLASCENCIA VILLANUEVA