



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

Cuernavaca, Morelos a 10 de marzo del 2016.

RECOMENDACIÓN
EXPEDIENTE 517/2015-5.
CASO DE [REDACTED].

CALIFICACIÓN DE CONCEPTO DE VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS:

NEGATIVA O INADECUADA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO OFRECIDO POR

DEPENDENCIAS DEL SECTOR SALUD.– Por parte de personal del Hospital

General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres en agravio del quejoso.

RESUMEN

Mediante comparecencia de 03 de septiembre de 2015, de [REDACTED], realizada por el suscrito Licenciado Daniel Portugal Lagunas, Visitador de la Comisión, con la cual formuló queja por la inadecuada prestación del servicio, toda vez que acudió el 02 de septiembre del citado año, a las doce del día acudió al área de Urgencias del Hospital General de Cuernavaca, “Dr. José G. Parres”, sin que le proporcionara una debida atención, además de entregarle una receta con la dirección de un



consultorio particular. Por lo que una vez agotado el procedimiento se formula recomendación a la Secretaría de Salud del Estado.

I.- HECHOS.

1.- Comparecencia de 03 de septiembre de 2015, de [REDACTED], realizada por el suscrito Licenciado Daniel Portugal Lagunas, Visitador de la Comisión, mediante la cual formuló queja manifestando que el día de ayer 02 de septiembre del citado año, a las doce del día acudí al área de Urgencias del Hospital General de Cuernavaca, “Dr. José G. Parres”, esperando 35 minutos, cuando el personal se encontraba desayunando en el área de urgencias, ya fue cuando me recibió la enfermera, me toma la presión, peso y talla y cinco o diez minutos fui atendido por el [REDACTED], Médico General, me vio el dedo del pie, me dijo el nombre de la enfermedad muy rara, explicando que había la probabilidad que tuviera cáncer, agrego que le iba a recetar algo para que se compre una crema y unas pastillas, y que esperara su cita con el dermatólogo y el me diría cual es lo que sigue, solo le pido que no muestre la receta porque van a decir que estoy comprando esto, escóndala por favor, al salir de ahí me dirigí a donde me habían dado la cita con el dermatólogo para tratar de hablar con el doctor, tocando la puerta y jamás me contesto, cuando el estaba en su consultorio. Que su cita la tiene con el dermatólogo para el diez de septiembre a las ocho de la mañana, solicitándole que llegara una

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

hora antes. Que el día que acudió a urgencias no ha sido canalizado con el especialista y presenta dolor en el primer dedo del pie del lado derecho, por lo que solicita que se le atienda con respeto y lo más pronto posible, además derivado de la falta de atención hace responsable al Personal y al Hospital General de Cuernavaca, ya que para ellos no es una urgencia.

2.- Oficio número SMV/046/09/2015, de 05 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual informó sobre las medidas precautorias solicitadas, refiriendo que la Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013 6.2 a la letra dice: Para la atención del paciente en servicio de urgencias, será necesario que el personal médico lleve a cabo las siguientes actividades; 6.2.1 Determinar las necesidades de atención de los pacientes, con base en protocolos de clasificación de prioridades para la atención de urgencias médicas. Por lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que al [REDACTED] se le extendió cita para el 10 de diciembre del 2015, con el Médico Especialista en Dermatología, contando también con cita abierta en urgencias en caso de ser necesario en dicho hospital.



3.- Oficio número SSAUEJ/189/2015, de 07 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Enlace Jurídico de Secretaria de Salud, dirigido a la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual le solicitó se giraran las instrucciones a fin de implementar las medidas precautorias necesarias y suficientes para evitar la consumación de actos de difícil reparación, así como salvaguardar la integridad física y moral del paciente.

4.- Oficio número AL/382/2015, de 09 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual rindió el informe solicitado aduciendo que el día 02 de septiembre del 2015, ingreso al Hospital General de Cuernavaca “Dr. José G. Parres” por el área de TRIAGE del Servicio de Urgencias, el paciente [REDACTED], presentando síntomas y signos clínicos de enfermedad dérmica al parecer tipo infecciosa, siendo seleccionado conforme al procedimiento TRIAGE, por lo que en el interrogatorio y exploración efectuada por el [REDACTED], el paciente refiere tener cita programada con el médico dermatólogo, el 10 de septiembre del 2015 a las 8:00 horas, por lo que el médico tratante informa que deberá acudir a primer nivel de atención médica, externando al final de la consulta el citado paciente una felicitación, respecto de la

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

excelente atención recibida por personal médico del nosocomio. Me permito hacer la aclaración que el área de Triage, se utiliza como un método de selección y clasificación de pacientes, basados en sus requerimientos terapéuticos y los recursos disponibles. Cabe destacar que en este hospital existe dentro de una plantilla laboral un solo especialista en materia de Dermatología, que brinda atención médica al público en general, por lo que cuenta con un diferimiento notorio de consulta, hasta el mes de diciembre 2015. por lo cual que hace notar la prioridad que el personal administrativo, encargado de la programación de citas de dicho especialista, realizo la programación de cita el [REDACTED] para el día 10 de septiembre de 2015 a las 8:00 hrs. Demostrando así que el Hospital General de Cuernavaca "Dr. José G. Parres", no violento derecho alguno al [REDACTED], contrario a ello, se gestionó programación cita próxima con 4 meses de anticipación, como paciente de vez primera para valoración por el médico especialista en Dermatología.

5.- Oficio número SSAUEJ/203/2015, de 11 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Enlace Jurídico de Secretaria de Salud, mediante el cual remitió el oficio número AL/382/2015,



de 09 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED]
[REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, del cual ya se hizo referencia en el numeral que antecede, por lo que resulta innecesaria su transcripción.

II.- EVIDENCIAS:

1.- Comparecencia de 03 de septiembre del 2015, de [REDACTED]
[REDACTED], realizada por el suscrito Licenciado Daniel Portugal Lagunas, Visitador de la Comisión, en el cual se consigna el acto reclamado. Anexando de su parte la receta de 02 de septiembre del 2015, suscrita por el [REDACTED].

2.- Oficios 1409 al 1411 de este Organismo, de 03 de septiembre del 2015, mediante el cual se radicó la queja y se solicitó informe a la Secretaria de Salud y a la Directora del Hospital General de Cuernavaca.

3.- Oficio número SMV/046/09/2015, de 05 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual informó sobre las medidas precautorias solicitadas.

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

4.- Oficio número SSAUEJ/189/2015, de 07 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Enlace Jurídico de Secretaria de Salud, dirigido a la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual le solicitó se giraran las instrucciones a fin de implementar las medidas precautorias necesarias y suficientes para evitar la consumación de actos de difícil reparación, así como salvaguardar la integridad física y moral del paciente.

5.- Oficio número AL/382/2015, de 09 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el cual rindió el informe solicitado.

6.- Oficio número 1449 de este Organismo, de 10 de septiembre del 2015, mediante el cual se le dio vista a la parte quejosa.

7.- Oficio número SSAUEJ/203/2015, de 11 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Enlace Jurídico de Secretaria de Salud, mediante el cual remitió el oficio número AL/382/2015.



8.- Oficio número 1476 de este Organismo, de 17 de septiembre del 2015, mediante el cual se le dio vista a la parte quejosa.

9.- Acuse de correos de México, de 02 de octubre del 2015, mediante el cual se recibieron los oficios números 1411, 1449 y 1476, con los cuales se radicó la queja y se le dio vista a la parte quejosa, mismos que fueron recibidos por el quejoso el 01 de octubre del 2015.

III.- SITUACIÓN JURÍDICA.

El 02 de septiembre del 2015, el sujeto de agravio acudió al área de urgencias del Hospital General de Cuernavaca, sin embargo no se le proporcionó un tratamiento oportuno para determinar el tipo de infección que presentaba, además de expedirle una receta médica con la dirección de un consultorio particular y no del citado nosocomio y solo se cuenta con un especialista en dermatología, por lo que tuvo que esperar a su cita programada para el 10 de septiembre del 2015.

IV.- OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES.

Respecto a la negativa o inadecuada prestación del servicio público ofrecido por dependencias del sector salud, atribuida a personal del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres, al respecto la [REDACTED]

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

██████████, Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, mediante el oficio número AL/382/2015, de 09 de septiembre del 2015, rindió el informe solicitado aduciendo que el día 02 de septiembre del 2015, ingreso al Hospital General de Cuernavaca “Dr. José G. Parres” por el área de TRIAGE del Servicio de Urgencias, el paciente ██████████, presentando síntomas y signos clínicos de enfermedad dérmica al parecer tipo infecciosa, siendo seleccionado conforme al procedimiento TRIAGE, por lo que en el interrogatorio y exploración efectuada por el ██████████ ██████████, el paciente refiere tener cita programada con el médico dermatólogo, el 10 de septiembre del 2015 a las 8:00 horas, por lo que el médico tratante informa que deberá acudir a primer nivel de atención médica, externando al final de la consulta el citado paciente una felicitación, respecto de la excelente atención recibida por personal médico del nosocomio. Me permito hacer la aclaración que el área de Triage, se utiliza como un método de selección y clasificación de pacientes, basados en sus requerimientos terapéuticos y los recursos disponibles. Cabe destacar que en este hospital existe dentro de una plantilla laboral un solo especialista en materia de Dermatología, que brinda atención médica al público en general, por lo que cuenta con un diferimiento notorio de consulta, hasta el mes de



diciembre 2015, por lo cual que hace notar la prioridad que el personal administrativo, encargado de la programación de citas de dicho especialista, realizo la programación de cita el [REDACTED] para el día 10 de septiembre de 2015 a las 8:00 hrs. Demostrando así que el Hospital General de Cuernavaca “Dr. José G. Parres”, no violento derecho alguno al [REDACTED], contrario a ello, se gestionó programación cita próxima con 4 meses de anticipación, como paciente de vez primera para valoración por el médico especialista en Dermatología. Del mismo modo la [REDACTED], Enlace Jurídico de Secretaria de Salud, con el oficio número SSAUEJ/203/2015, de 11 de septiembre del 2015, remitió el oficio número AL/382/2015, de 09 de septiembre del 2015, signado por la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres”, del cual ya se hizo referencia en el numeral que antecede, por lo que resulta innecesaria su transcripción. De lo anterior se le dio vista a la parte quejosa a través de los oficios números 1449 y 1476, los cuales fueron recibidos por el quejoso el 01 de octubre del 2015, sin que hasta la fecha realizara manifestación. De lo anterior se colige que el quejoso fue valorado el 02 de septiembre del 2015 al quejoso en Triage, en el servicio de urgencias del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres. En el informe que rindió la [REDACTED], Directora del Hospital General de Cuernavaca, mediante el oficio número AL/382/2015, de 09 de septiembre del 2015, señalo que el impetrante presentó síntomas y signos clínicos de una enfermedad dérmica al parecer

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

de tipo infeccioso, siendo el personal de enfermería que tomó los signos vitales, peso y talla, así mismo se realizó el interrogatorio por parte del [REDACTED], Médico adscrito al Servicio de Urgencias de dicho Hospital, y después de realizar el interrogatorio directo y exploración física, determino que no correspondían a una urgencia médica calificada, siendo informado que debería de acudir a 1er Nivel de atención con el Dermatólogo, situación que el quejoso ya tenía cita con dicho especialista el 10 de septiembre del 2015. Además de que dicho Nosocomio cuenta con un solo especialista en materia de Dermatología, que brinda atención médica al público en general, por lo que cuenta con un diferimiento notorio de consulta. Derivado de lo anteriormente expuesto se incumplió con lo establecido en el artículo 33, fracción II de la Ley General de Salud (LGS), el cual señala que una de las actividades de la atención médica es la “curativa” que tiene como finalidad emitir “... un diagnóstico temprano para proporcionar el tratamiento oportuno...”. su intervención también fue inadecuada, ya que omitió llevar a cabo una revisión apropiada del paciente para estar en posición de determinar el tipo de infección que presentaba, pues de acuerdo a lo informado por el [REDACTED], con el cargo antes citado, en su informe no realizó la descripción de los signos



físicos encontrados, con la finalidad de contar con los datos clínicos para emitir un diagnóstico temprano, lo que sin lugar a duda incumple el punto 6.1.2. de la NOM-004-SSA3-2012. Además incurrió en falta de apego al paciente y omisión de una revisión física adecuada, con la finalidad de contar con los datos clínicos para permitir un diagnóstico temprano y determinar la causa de la infección, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 48 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, que señala que: “Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno...”, concatenado con el artículo 27, fracción III, de la Ley General de Salud, que precisa que la atención médica integral, incluye actividades preventivas, curativas y de rehabilitación. De igual manera incumplieron los numerales 10.1, 10.2, incisos a), b) y C), 17, párrafo primero, del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (“Protocolo de San Salvador”); 12.1 y 12.2, inciso d) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; XI de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre; 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que señalan la necesidad de asegurar la plena efectividad y alcance del más alto nivel de salud para todos los individuos y establecen el margen mínimo de prestación en los servicios médicos que el Estado debe proporcionar a sus habitantes, en cuanto al disfrute de un servicio médico de calidad y adoptar



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

para tal efecto las medidas. Asimismo le expidió al quejoso una receta médica, con el domicilio de un consultorio particular ubicado en Temixco, Morelos y no la dirección del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 65 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. De igual manera vulneraron el derecho humano a la protección de la salud en su agravio, contenidos en los artículos 1 y 4, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, fracciones I, II y V; 3°, fracción II, 23, 27, fracciones III y X; 32, 33, fracciones I y II, 77 Bis 9, fracción V, de la Ley General de Salud; 8, fracciones I y II; 9 y 48 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, 1, 33, 40, 41, 80, 81 de la Ley de Salud del Estado de Morelos; así como el contenido de la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, "Del Expediente Clínico". b) Situación de vulnerabilidad de los adultos mayores. Por otra parte se afectó el derecho atendiendo a su calidad de adulto mayor, específicamente a un trato digno, en razón de su situación de vulnerabilidad, por tratarse de una persona de 60 años, quien presentaba antecedentes de haber tenido otros padecimientos, por lo que atendiendo a la especial protección de que gozan las personas en esa etapa de la vida,



considerada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en diversos instrumentos internacionales en la materia, implica que debió recibir una atención prioritaria e inmediata por parte del personal del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres.

V.- RECOMENDACIÓN

A la Secretaría de Salud del Estado:

Primera.– Se instruya a quien corresponda a fin de que se le brinde la atención médica necesaria para dar seguimiento a su padecimiento.

Segunda.– Instruya a quien corresponda a efecto de que se inicie una investigación conforme al devenir de la presente queja en contra de los servidores públicos implicados.

Tercera.– Instruya a quien corresponda a efecto de que se certifique al personal médico para la prestación de un mejor servicio.

Cuarta.– Instruya a quien corresponda para que se contrate a especialistas en las diversas áreas médicas a fin de brindar una mejor prestación del servicio.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS

Oficina sede: Calle Hermenegildo Galeana N° 39, Col. Acapantzingo, Cuernavaca, Morelos
C.P. 62440 Tel. 322-16-00, 322-16-01, 322-16-02
Correo Electrónico: sede@cdhmorelos.org.mx
Página de Internet: <http://www.cdhmorelos.org.mx>

Quinta.– La garantía de no repetir conductas que vulneren los derechos humanos, a través de la implementación de cursos de capacitación en materia de derechos humanos y salud, al personal del Hospital General de Cuernavaca, Dr. José G. Parres.

Por otra parte, se le conceden **DIEZ** días naturales contados a partir de la notificación del presente instrumento, para que se pronuncie sobre su aceptación o no de la recomendación de antecedentes y, en su caso en un término de **DÍEZ** días naturales más, remita evidencias de su cabal cumplimiento.

VI.– FUNDAMENTO

Encuentra fundamento la anterior exposición en los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 23–B de la Constitución Local 1, 2 fracción II, 3, 4, 8° fracción III, 16 fracción IV, 26 fracción IV, 46, 50 y 54 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos; 1, 2, 72, 73, 74, 77 y 78 del Reglamento Interno de este Organismo Estatal.



FIRMA POR APROBACIÓN DEL PRESENTE PROYECTO, LA LICENCIADA **LUCERO IVONNE BENITEZ VILLASEÑOR**, PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO, EN PRESENCIA DE SU PONENTE LICENCIADO **DANIEL PORTUGAL LAGUNAS**, VISITADOR DE ESTE ORGANISMO, A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE MARZO DEL DOS MIL DIECISÉIS.

PDTA. L´ LIBV*L´ DPL