



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**TESIS:**

**LA INEFICACIA DEL IMSS EN LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS MÉDICOS EN MORELOS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
DERECHO PRESENTA: BLANCA ESTELA PINEDA  
VILLANUEVA**

**DIRECTOR DE TESIS: M. EN D. JESÚS AGUILERA DURÁN**

**CUERNAVACA MORELOS**

**NOVIEMBRE DE 2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que nada quiero agradecer a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, estar incondicionalmente en todo momento y quien llena de bendiciones mi vida, él me ha permitido llegar hasta aquí, por ser el amigo confidente que todos deseamos tener y ser mi guía.

A mi madre que siempre creyó en mí y me apoyó en todo momento, por hacer posible todo lo que parecía imposible, por darme la dicha de poder seguir mis estudios, por las energías, las palabras de ánimo para que no me rindiera y sobre todo por el amor que día a día me brinda y gracias por el sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado cumplir mis sueños y llegar hasta aquí, para poderlos convertir en realidad.

A mis hermanos, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa que se culmina con terminación de mi carrera.

A mi abuelo porque siempre se dedicó a inculcarnos el estudio y por siempre procurar que estuviera bien, agradezco infinitamente que siempre se mantuvo firme conmigo y que siempre me dio la dicha de compartir muy buenos momentos con él, de su aprendizaje de vida, gracias por enseñarme a ser segura de mí misma, por la confianza que me tenía para poder contarme todo, gracias por enseñarme la razón de la vida y te prometo demostrar siempre que el ser Villanueva es algo que deja huella en donde quiera que me pare y que entre más difícil se pongas las cosas más animo le pondré para poder salir adelante, porque somos, o no somos, como le decías tú abuelo a mi abuela que donde quiera que este sé que están juntos, a ustedes dos les agradezco el apoyo y el amor brindado en cada momento, abuela me haces mucha falta, los extraño y mis logros son logros de ustedes también, hasta el cielo les agradezco la dicha de poder ser su nieta.

A mi novio, que siempre está para mí por más difícil que se pongan las cosas, gracias por el ánimo que me brindas para poder seguir, gracias porque cuando he tenido los peores momentos, estuviste ahí con todo el amor y comprensión, gracias por enseñarme que la vida no es fácil, pero que todo se puede lograr si te forjas metas, que la realidad es muy cruel pero es mejor eso a vivir engañada, gracias por el apoyo incondicional y el amor que me brindas día a día.

Agradezco a mi director de tesis Mtro. Jesús Aguilera Durán quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación, por sus consejos, enseñanzas, apoyo, pero sobre todo por la amistad brindada.

## INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
----------------------	---

### **CAPÍTULO PRIMERO ANTECEDENTES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL IMSS DE MORELOS**

1. Introducción .....	3
1.1 Unidades médicas del IMSS .....	5
1.1.1. El instituto Mexicano del Seguro Social .....	5
1.1.2. Hospital Regional .....	6
1.1.3. Clínicas del IMSS en Morelos.....	10
1.2. Servicios médicos que presta el IMSS .....	16
1.3. Conceptos inherentes a la prestación de servicios médicos .....	17
1.3.1. Concepto de derechos humanos .....	21
1.3.2. Concepto de derecho a la salud .....	26
1.3.3. Concepto de salud.....	29
1.3.4. Servicios médicos .....	31
1.3.5. Derecho habiente .....	32
1.3.6. Regímenes en el seguro social.....	32
1.3.7. Prestaciones.....	33
1.3.8. Seguridad social .....	35
1.4. Conclusiones .....	38

### **CAPÍTULO SEGUNDO MARCO JURÍDICO DEL DERECHO A LA SALUD**

2. Introducción .....	41
2.1. Normativa federal en materia de salud.....	41
2.2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos .....	43
2.2.2. Ley General de Salud.....	43
2.2.3. Ley General del IMSS .....	44
2.2.4. Reglamento Interno del IMSS.....	45
2.3. Normativa estatal en materia de salud .....	46
2.3.1. Constitución Política del Estado de Morelos.....	47
2.3.2. Ley Estatal de Salud.....	49
2.4. Tratados internacionales sobre la salud.....	50
1. Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales .....	52

**CAPÍTULO TERCERO**  
**LA INEFICACIA DEL IMSS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN**  
**MORELOS**

3.0 Introducción.....	55
3.1. Negligencia medica.....	55
3.1.1. Principios éticos y morales para la calidad y seguridad en los pacientes .....	59
3.2. Casos de mala prestación del servicio médico en el IMSS .....	63
3.2.1. Caso Eny Maldonado .....	63
3.2.2. Caso demanda de 2012 contra un cirujano, un técnico radiólogo y una enfermera de rayos X del IMSS .....	64
3.2.3. Caso queja de una mujer de 56 años sobre una resonancia magnética .....	67
3.2.4. Caso Fabiana Patricia .....	71
3.3. Estudio sobre la ineficacia de la prestación del servicio médico en el IMSS .....	74
3.2.1. Investigación de campo (encuesta) .....	74
3.2.2. Consideraciones.....	85
<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>86</b>
<b>FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>89</b>

## INTRODUCCIÓN

Esta presente tesis tiene como principal función dar a conocer la realidad sobre “La ineficacia del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) en la prestación de servicios médicos en Morelos”, por lo que damos a conocer como es la atención y que es lo que propicia dicha conducta, se detallan las deficiencias y el nulo seguimiento que se da a las mismas en el instituto, enfocándonos en las diferentes áreas donde ocurren dichos sucesos, que impiden que se lleve a cabo una atención médica de calidad, porque como sabemos, el Seguro Social es el instrumento básico de la seguridad social, el que fue establecido como un servicio público para beneficiar a los derechohabientes. De esta manera se puede saber si se están vulnerando los derechos humanos y si se está salvaguardando la salud y la integridad de las personas que acuden a solicitar un servicio al que tienen derecho por estar afiliados, es por ello que en esta investigación se da a conocer todo lo relacionado con dicho tema, pero en especial, lo que sucede en el área de urgencias que es donde más casos se presentan, por tales motivos, se aplicaron encuestas para conocer el problema y así poder determinar si dicho problema viene del área de atención médica o administrativa, ya que ambas impactan de manera significativa el servicio médico que se brinda en el seguro social.

Si bien es cierto que el IMSS “Es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección *social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social*”.<sup>1</sup>

También, por otro lado, se puede hacer mención, que el IMSS como se especifica en el párrafo anterior es una institución que, al transcurrir los años, va en constante cambio por lo que se va incrementando, día a día, de forma significativa, la gran cantidad de afiliados a dicha institución.

<sup>1</sup> Apartado conoce más al IMSS, lo podemos encontrar en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

En Morelos la protección social es algo muy importante que preocupa a muchas personas y derivado de la crisis económica o propiciada por el gobierno que no le ha dado la debida importancia a la salud, continuamente, surgen demasiadas dudas referentes al buen funcionamiento del seguro social, que posiblemente sea lo que motive la ineficacia que algunos derechohabientes señalan.

De tal manera que en esta tesis se implementaron estrategias para poder obtener datos que nos dieron una idea del número de personas que acuden por día a una consulta médica de urgencias, para poder saber así de qué manera se ve reflejada la falta de atención oportuna del personal hacia los derechohabientes, por lo que se practicaron encuestas de satisfacción, tanto en el área médica como en la sala de espera para pacientes, para poder determinar los principales problemas que se presentan en la atención médica y de esta manera se vea reflejado en el desarrollo de este trabajo de investigación y a partir de ello se pueda deducir que es lo que propicia la ineficacia.

Uno de los criterios que se toma como relevante en esta presente tesis es el trato que le da el medico al paciente cuando lo ausculta por primera vez y no nada más enfocándolo en la consulta, si no en el seguimiento que le da a la hora de determinar un diagnóstico médico, por que como sabemos el área de urgencias es de uso exclusivo, como su nombre lo dice, de atención de urgencias, en donde se debe atender cualquier emergencia que atente contra la vida y es uno de los principales factores que los médicos toman en cuenta a la hora de ver a un paciente, como puede ser una persona que se presenta en el área de urgencias traída por sus familiares para la atención urgente, con síntomas de fuerte dolor o algo referente.

También se explica, cual es la forma en que se clasifica a todos los tipos de pacientes, ya que existen cinco maneras de identificarlos, las cuales son las que establecen la prioridad para la atención.

# CAPITULO I

## ANTECEDENTES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL IMSS DE MORELOS

### 1. Introducción

La manera en que se implementó el seguro social fue gracias a la iniciativa que varios países tuvieron motivados por la preocupación sobre la implementación de una mayor protección a la salud en su país, como se menciona a continuación:

“En lo que se refiere al contexto internacional, la creación del IMSS se vio influenciada porque en muchos países de América –Chile, Perú, Venezuela, Brasil, Uruguay y Argentina– estaban vigentes leyes de seguro social que favorecían a millones de familias proletarias. Y qué decir de Europa, en donde existía ya una legislación al respecto. En 1925, el gobierno del general Álvaro Obregón elaboró el primer proyecto de Ley de Seguro Social, el cual no llegó a cristalizar. Sin embargo, sirvió para canalizar una corriente de opinión favorable a este tipo de disposición. En ese año también se estableció la Dirección General de Pensiones Civiles de Retiro, para los empleados federales. De 1932 a 1940 se elaboraron diversos proyectos de seguridad social en los departamentos del Trabajo y Salubridad, en las secretarías de Gobernación y de Hacienda, y en la Comisión de Estudios de la Presidencia de la República. Sin embargo, ninguno prosperó.”<sup>2</sup>

Poco a poco se fue tramando la creación de esta institución en nuestro país, pero no fue hasta años más tarde que gracias al Presidente de la Republica, Manuel Ávila Camacho, impulsó la propuesta que en aquel tiempo le presentara García Téllez, como lo menciona la escritora Guadalupe Lozada león:

“El 1 de diciembre 1940, al hacerse cargo de la primera magistratura de la nación, Manuel Ávila Camacho expresó ante el Congreso de la Unión el

<sup>2</sup> El surgimiento del IMSS Su legado arquitectónico en la capital mexicana Por: Guadalupe Lozada León, la encontramos en: <https://relatosehistorias.mx/nuestras-historias/el-surgimiento-del-imss>, consultado el día 16 de septiembre del 2019.

propósito de consolidar una política gubernamental de seguridad social, pero fue hasta el 2 de junio de 1941 que creó la Comisión Técnica para la elaboración del Proyecto de Ley de Seguros Sociales, designando como presidente de la comisión al secretario del Trabajo y Previsión Social, el licenciado Ignacio García Téllez. Finalmente, el 3 de julio de 1942 García Téllez presentó la iniciativa de Ley del Seguro Social al presidente, en la que asentó: “El proyecto concreto uno de los más altos propósitos de la Revolución mexicana, tendiente a proteger a los trabajadores y asegurar su existencia, su salario, su capacidad productiva y la tranquilidad de la familia obrera, y contribuye al cumplimiento de compromisos exteriores, de promesas gubernamentales y de un deber constitucional ineludible”. En septiembre de 1942 se celebró en Santiago de Chile la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, en la que García Téllez presentó el proyecto mexicano sobre seguridad social que aprobaría la totalidad de las delegaciones que asistieron.”<sup>3</sup>

A pesar de que el licenciado García Téllez realizara sus esfuerzos para que la propuesta del seguro social fuera exitosa en los años 1940 y 1941 no se implementó, porque fue hasta que: “En diciembre de 1942 la Ley del Seguro Social fue aprobada por el Congreso. A inicios de junio del año siguiente se publicaron los primeros citatorios para que se iniciara la inscripción obligatoria de los patronos y trabajadores del Distrito Federal. Para el 24 de julio se habían registrado ya 7 000 de los 15 000 empleados que existían en la capital.”<sup>4</sup>

Así fue como la implementación del seguro social surgió en nuestro país tras tantos intentos por el licenciado García Téllez, que se vieron reflejados hasta el año 1942, que se dio un sí a la propuesta, desde ese momento la seguridad social ha resultado trascendente para la atención médica de los derechohabientes.

<sup>3</sup> El surgimiento del IMSS Su legado arquitectónico en la capital mexicana Por: Guadalupe Lozada León, lo encontramos en: <https://relatosehistorias.mx/nuestras-historias/el-surgimiento-del-imss>, consultado el día 16 de septiembre del 2019.

<sup>4</sup> *Idem*.

## **1.1 Unidades médicas del IMSS**

El establecimiento del instituto mexicano del seguro social fue uno de los antecedentes más importantes en la historia ya que gracias a ello, se dio un gran avance para el sector salud, desde sus inicios su establecimiento vino a cambiar totalmente la seguridad social para toda las personas tanto en el ámbito laboral como para los familiares de los afiliados, ya que gracias a su implementación se crearon programas para proteger a las personas sobre enfermedades o futuros accidentes en el trabajo.

Por ello fue hasta el gobierno de Ávila Camacho que la cuestión se retomó y cristalizó en la fundación y funcionamiento del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual se consideró un pilar del desarrollo social del país y ha sido el instrumento del Estado para hacerse cargo del bienestar público. En la década de 1980 tanto el IMSS como otras instituciones de seguridad social como el Instituto Nacional de Fomento a la Vivienda (INFONAVIT) o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales a los Trabajadores del Estado (ISSSTE) comenzaron a ser reestructuradas en el marco de la crisis económica y el proyecto económico neoliberal, con lo que abandonaron los ideales sociales inspirados en la Revolución Mexicana.<sup>5</sup>

Fue hasta el 19 de enero de 1943 cuando el instituto mexicano fue creado por el presidente Manuel Ávila Camacho para garantizar el acceso integral de los trabajadores al desarrollo.<sup>6</sup>

### **1.1.1 El Instituto Mexicano del Seguro Social**

El Instituto Mexicano del Seguro Social se enfrenta cada día a un crecimiento enorme de manera general ya que la manera en que se manejan sus servicios va cambiando, por el aumento de la población, nuevas formas de trabajo y las

<sup>5</sup> El Seguro Social en la historia de México, centró de estudios de historia fundación de Carlos Slim, lo podemos encontrar en <http://www.wikimexico.com/articulo/el-seguro-social-en-la-historia-de-mexico>, Consultado el día 12 de diciembre del 2019. 16:44.

<sup>6</sup> El IMSS celebra 75 años de ser el Seguro de México No. 012/2019/ página visitada el 1 de diciembre del 2018 link: <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201818/012>

emergencias que se presentan por el surgimiento de nuevas enfermedades o la transición epidemiológica y el aumento en la esperanza de vida de sus derechohabientes.

El IMSS, es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto, hasta ahora, la más grande en su género en América Latina.<sup>7</sup>

Una de las centros con más demanda en la atención médica en Morelos sin duda es la clínica N°1 del Instituto Mexicano del Seguro Social, ya que el registro de pacientes atendidos por el área de urgencias en cada turno por día es alrededor de 200 personas, de tal manera que si sumamos el turno matutino, el vespertino y el nocturno podríamos decir que a diario se reciben aproximadamente un total de 600 pacientes, de tal manera que podemos decir que es el hospital regional en el que se recibe esta gran cantidad de pacientes.

### **1.1.2 Hospital regional**

Cuando se hace referencia al hospital regional, podemos deducir que se habla de la clínica numero 1 hospital General Regional con Medicina Familiar número 1, se encuentra ubicado en la avenida Plan de Ayala, esquina con avenida Central, número 1201, colonia Flores Magón, código postal 62540, en la ciudad de Cuernavaca, Morelos, está catalogado como una unidad de atención médica de segundo nivel, lo que implica una alta técnica, capaz de resolver los problemas médicos que no pueden ser resueltos en primer nivel. Hasta el momento es el hospital más grande de todo el estado de Morelos, tanto en el sector público como en el privado.

<sup>7</sup> Conoce a tu IMSS, lo podemos encontrar en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

El día 19 de noviembre del 2018 se visitó las instalaciones del hospital regional número uno con la finalidad de recabar información que nos pudiera dar a conocer un poco más sobre el manejo de las áreas médicas con las que cuenta y poder hacer un reporte de los servicios médicos internos y externos que son la fuente principal, para salvaguardar y brindar la atención de servicio médico al derechohabiente.

Por lo cual nos dirigimos con el C. Efraín Marcial Arredondo, con puesto de auxiliar administrativo que lleva 10 años laborando en esta institución y el cual nos ayudó y oriento para poder adquirir esta información.

Efraín Marcial Arredondo nos comentó que el hospital fue terminado de construir en 1978 e inició sus labores el 13 de enero de 1979, es decir actualmente lleva más de 41 años de estar en funciones, brindando la prestación de servicios médicos en Morelos. Este hospital fue construido en un terreno de 46,000 m<sup>2</sup>, con una superficie construida de 26,685 m<sup>2</sup>, además tiene 8,266 de áreas verdes, 12,808 de azoteas, 33,265 de obra exterior, 8,148 de áreas de contacto y 23,961 de áreas grises.

Es hospital de referencia para las unidades de medicina familiar siguientes:

Xochitepec (2) Jaltepec (3), Temixco (16), Tezoyuca (17), Emiliano Zapata (18), de Tepoztlán (19) y Cuernavaca (20), CIVAC (23) y de los Hospitales Generales Regionales de Cuautla (5) y de Zacatepec (7), incluyendo a sus respectivas unidades de medicina familiar. Frecuentemente se apoya al Hospital de Taxco, Guerrero y ocasionalmente al Hospital de Iguala, Guerrero, debido a que se encuentra más cerca que su hospital de referencia en Acapulco, Guerrero.

La estructura física del hospital está conformada por: Una torre hospitalaria de 12 pisos, área crítica que incluye los servicios de urgencias adultos y pediatría, tóco cirugía, terapia intensiva de adultos y neonatal, quirófanos y auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Tiene un área de consulta externa para atención de primer y segundo nivel, adjunto a la torre hospitalaria, además farmacia, almacén, cocina, comedor para trabajadores, archivo clínico, oficina de traslado de enfermos, de prestaciones

económicas, de transportes, que tiene 9 ambulancias, dentro del complejo hospitalario, la planta de lavado, el almacén estatal y adyacentes la subdelegación metropolitana y el centro de seguridad social.

El área de quirófano central, cuenta con 8 salas de operaciones y de central de equipos y esterilización (CEYE), además tenemos otras 4 salas de operaciones, tres de cirugía ambulatoria, una en urgencias y otra en toco cirugía, sumando un total de *13 salas de operaciones*. El área de toco cirugía tiene *3 salas de expulsión*.

Las instalaciones de medicina física y rehabilitación tienen un tanque de hidroterapia, una sala para electromiografías, gimnasio, áreas para electroterapia (potenciales evocados y ultrasonido), parafina, luminoterapia y terapia ocupacional.

Actualmente el hospital tiene 292 camas censables, distribuidas de la siguiente forma: cirugía general 113, medicina interna 103, gineco-obstetricia 35, pediatría 41. Las camas no censables son 84, operando de la siguiente manera: 10 de cuidados intensivos adultos, 6 de cuidados intensivos neonatales, 9 de puerperio de bajo riesgo, 11 de recuperación postquirúrgica, 6 para recuperación de cirugía ambulatoria, 42 en el servicio de urgencias.

Cuenta con total de 102 consultorios: En primer nivel son 45, asignados de la siguiente manera: 21 de medicina familiar, 3 de estomatología, 2 de enfermería materno-infantil, 8 de prevenimss y 1 de diabetimss, 3 de epidemiología, 1 de planificación familiar, 3 de psicología, 2 de nutrición y dietética (1 de primero y otro de segundo nivel), 1 de optometría, trabajo social 1 oficina.

En segundo nivel: 4 consultorios de atención médica continua en urgencias y 1 triage, 52 consultorios de especialidades. 15 módulos de asistentes médicas, (oficinas para sus coordinadoras temporalmente ubicadas en el 4to piso). Oficinas administrativas, 1 oficina trabajo social en urgencias

Los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento con que se cuenta, son un laboratorio de análisis clínicos que cuenta con 8 cubículos para toma de muestras (ubicados en la planta baja ) y 12 peines de trabajo ( coagulación, química clínica, inmunología, estudios especiales, orina, hematología, bacteriología, carga viral,

coproparasitoscopico y BAAR, análisis de laboratorio de urgencias ) : Banco de sangre ( sala de espera, 2 consultorios de selección, área de flebotomía, área de aféresis, fraccionamiento, serología, inmunohematología, comedor ). Servicio de radiodiagnóstico que tiene un tomógrafo helicoidal de 16 detectores, 2 equipos de ultrasonido, 3 equipos de rayos X, uno convencional, uno digital y uno con fluoroscopio, 1 mastografía, 6 equipos portátiles ( de los cuales sirven 4: digital, y 3 analógicos localizados en rayos x quirófano y ucin) actualmente se encuentra en proceso la digitalización de imágenes radiológicas ( 4 salas: tomografía, 1 sala de fluoroscopio y 2 de rayos x ), 1 equipo de rayos X dental y una sala de interpretación radiológica. Servicios de endoscopia el cual actualmente se encuentra con subrogación de equipo, electrocardiografía (1 cubículo) ubicado en planta baja de consulta externa), electroencefalografía (1 cubículo en planta baja de consulta externa) y patología, esta última con una sala de autopsias y 2 peines de trabajo y un mortuario con un refrigerador de cadáveres.

Recorrimos piso por piso de este Hospital Regional y se pudo recabar la información de cómo están establecidos los pisos de hospitalización y atención medica de igual manera las especialidades.

Piso 1: Laboratorio, consulta, banco de sangre, Rx, mastografía, endoscopia, cepre, tomografía, fluoroscopia, Rx portátil, gasometrías archivo, almacén, abasto, farmacia, consulta, medicina física, salud del trabajo nutrición y rehabilitación.

Piso 2: Área de gobierno

Piso 3: Enseñanza.

Piso 4: Esta área está conformada por dos áreas: Diálisis y pacientes contaminados.

Piso 5: Se hospitalizan pacientes de toda el área de ginecología.

Piso 6: se encentra integrado por pacientes: pediátricos y ucin.

Piso 8 y 7: Se encuentra integrado por pacientes de medicina interna como lo son: nefrología, psicología, hematología.

Pisos 9 y 10: Se hospitalizan pacientes de todas las áreas quirúrgicas,

Piso 11: Se hospitalizan pacientes con diagnóstico del área de traumatología, neurología, cirugía plástica y maxilofacial.

### 1.1.3 Clínicas IMSS en Morelos

En nuestro segundo día de investigación de fecha 22 de noviembre del 2018, nuevamente, nos recibió para entrevista Efraín Marcial Arredondo, para tratar el tema de las clínicas en Morelos, a lo que nos mencionó las clínicas, la ubicación en la que se localizan y los servicios que prestan.

CLINICA	DIRECCIÓN	SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA
<b>CLÍNICA IMSS 2 Xochitepec</b>	Calle Argentina Esq. C / Honduras Frente A La Presidencia Col. Centro C.P. 62790, Xochitepec, Morelos, 01 777 361.21.50.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Trabajo social,</li> <li>❖ consulta 24 hrs, Farmacia, Archivo clínico.</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 3 Jiutepec</b>	Av. Insurgentes S/N Esq. Emiliano Zapata A Un Lado Del Zócalo Col. Centro C.P. 62550, Jiutepec, Morelos, 01 777 319.02.26	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> <li>❖ Laboratorio</li> <li>❖ Unidad deportiva</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Consultorio Dental</li> <li>❖ Estomatología.</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 4 Jojutla</b>	Calle Josefa O. De Domínguez Esquina Mendoza Col. Centro C.P. 62900, Jojutla, Morelos 01 734 342.09.58	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Trabajo social,</li> <li>❖ Consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico.</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 5 Zacatepec</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención medica continua</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> <li>❖ Rx</li> <li>❖ Urgencias</li> <li>❖ Atención psicológica</li> <li>❖ Laboratorio</li> <li>❖ Unidad deportiva</li> <li>❖ Consultorio Dental</li> <li>❖ Estomatología</li> <li>❖ Subdelegación administrativa</li> <li>❖ Consulta de especialidad</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Banco de sangre, quirófano.</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 6 Puente Ixtla</b>	Calle Allende Esquina Poniente Col. Centro C.P. 62660, Puente De Ixtla, Morelos 01 751 344.00.22	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención medica continua</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 7 Cuautla :</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención medica continua,</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> <li>❖ Rx</li> <li>❖ Urgencias</li> <li>❖ Atención psicológica</li> <li>❖ Laboratorio</li> <li>❖ Unidad deportiva</li> <li>❖ Consultorio Dental</li> <li>❖ Estomatología</li> <li>❖ Subdelegación administrativa</li> <li>❖ Consulta de especialidad</li> <li>❖ Banco de sangre</li> <li>❖ Quirófano</li> <li>❖ Urgencias pediatría</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Urgencias adultas</li> <li>❖ Servicios de ambulancias</li> <li>❖ Toco cirugía</li> <li>❖ Área de choque</li> <li>❖ Medicina interna</li> <li>❖ Nefrología</li> <li>❖ Psicología</li> <li>❖ Hematología</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 8 Villa Ayala</b>	<p>Prolonga. Benito Juárez S/N Esq. Con Corregidora Col. Centro C.P. 62700, Ciudad Ayala, Morelos 01 735 352.08.44</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 9 Tlaltizapan:</b>	<p>Av. 5 De febrero No. 74 Entre Hidalgo Y Campo Cañero Col. Centro C.P. 62770, Tlaltizapan, Morelos 01 734 345.00.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 10 Chinameca</b>	<p>Domicilio Conocido Plaza Principal Col. Centro C.P. 62748, Ciudad Ayala, Morelos 01 735 353.03.03</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 11 Tlaquiltenango</b>	<p>Av. Morelos No. 3 Y Unidad Habitacional Foviste Col. Centro C.P. 62980, Tlaquiltenango, Morelos 01 734 342.14.36</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Consultorios</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>

<b>CLÍNICA IMSS 12 Yautepec</b>	Calle Virginia Fábregas S/N Entre E. Zapata Y Niño Artillero Col. Centro C.P. 62730, Yautepec, Morelos 01 735.394.01.08	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Consultorios</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 13 Miacatlan</b>	Callejón Palma Esq. Aldama S/N Domicilio Conocido Col. Centro C.P. 62600, Miacatlán, Morelos 01.737.373.00.49	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Consultorios,</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 14 Oacalco</b>	Domicilio Conocido Col. Obrera C.P. 62520, Oacalco, Morelos 01 735 397.03.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Consultorios</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 15 Casasano</b>	Calle Reforma No. 1 Entre Sol De Mayo Y Reforma Col. Sol De Mayo C.P. 62759, Cuautla, Morelos 01 735 393.00.48	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Consultorios</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 16 Temixco</b>	Calle Margaritas S/N Col. Centro C.P. 62580, Temixco, Morelos 01 777 325.06.17	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 17 Tezoyuca</b>	Av. Emiliano Zapata No. 24 Col. Centro C.P. 62765, Emiliano Zapata, Morelos No Tiene Hablar Con Director U.M.F. 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>

<b>CLÍNICA IMSS 18 E. Zapata</b>	Calle No Reeleccion No. 46 Esquina Ex hacienda Col. Centro C.P. 62760, Emiliano Zapata, Morelos 01 777 368.00.63	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 19 Tepoztlán</b>	Calle Paraíso No. 24 Col. Barrio San Miguel C.P. 62520, Tepoztlán, Morelos 01 739 395.01.91	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 20 Cuernavaca</b>	Blvd. Benito Juárez No. 18 Entre Abasolo Y Motolinia Col. Centro C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos 01 777 312.30.18	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Familiar</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Trabajo social</li> <li>❖ Consulta 24 hrs</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> <li>❖ Rx</li> <li>❖ Urgencias</li> <li>❖ Atención psicológica</li> <li>❖ Laboratorio</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 21 Jantetelco</b>	Domicilio Conocido Col. Centro C.P. 62970, Jantetelco, Morelos No Tiene Hablar Con Director U.M.F. 08	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>
<b>CLÍNICA IMSS 22 Tepalcingo</b>	Domicilio Conocido Col. José Ma. Morelos C.P. 62920, Tepalcingo, Morelos No Tiene Hablar Con Director U.M.F.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Medicina Preventiva</li> <li>❖ Atención médica continua</li> <li>❖ Farmacia</li> <li>❖ Archivo clínico</li> </ul>

<b>CLÍNICA IMSS 23 Civac</b>	Calle 47 Norte Esquina Este A Un Lado De La Iglesia Col. Centro C.P. 62500, Jiutepec, Morelos 01 777 320.25.99	❖ Medicina Preventiva ❖ Atención médica continua ❖ Farmacia ❖ Archivo clínico ❖ Rx ❖ Trabajo social ❖ Medicina familiar ❖ Área de choque ❖ Área de urgencias.
<b>CLÍNICA IMSS 24 Yecapixtla:</b>	Km.12 Carretera Yecapixtla Agua Hedionda, C.P. 62820, Yecapixtla, Morelos 01.731.357.59.70 01.731.357.60.68	❖ Medicina Preventiva ❖ Atención médica continua ❖ Farmacia ❖ Archivo clínico ❖ Área de urgencias.

Por otra parte, nos mencionó que también se da servicio y se apoya a otros hospitales como son:

- ❖ Hospital de Taxco Guerrero
- ❖ Hospital de Iguala Guerrero
- ❖ Acapulco, Guerrero.

## 1.2 Servicios médicos que presta el IMSS

La estructura de esta clasificación es la siguiente:

- ❖ Diagnóstico: Uno de los más, mas importantes que designa
- ❖ Tratamiento médico
- ❖ Tratamiento quirúrgico
- ❖ Relación médico-paciente
- ❖ Auxiliares de diagnóstico y tratamiento

- ❖ Atención de embarazo, parto y puerperio
- ❖ Deficiencias administrativas.

Como podemos darnos cuenta el IMSS brinda muchos servicios médicos para la mejora de la calidad de vida del derechohabiente, ya que desde el momento en que se le diagnostica, se le brinda la atención y mediante equipos auxiliares se da seguimiento para el tratamiento, de igual manera en la atención médica de urgencias se trata de dar la atención más adecuada para el mejor funcionamiento de los afiliados.

### **1.3 Conceptos Inherentes a la prestación de servicios médicos**

“Mejorar la calidad de los servicios de salud es un asunto que implica una amplia suma de recursos y voluntades, junto con la coordinación puntual de todas las instituciones del Sector Salud.”<sup>8</sup>

Una de las prestaciones de servicios más importantes es la atención que es brindada por parte de los médicos pues ellos son los participantes más importantes en esta área, como podemos darnos cuenta en la actualidad, el área médica va en constante cambio, como también las enfermedades y como se hace referencia en lo antes citado, el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud es una prestación que a veces se realizan para poder tener mejor manejo y aseguramiento de la calidad, del mismo servicio.

En el Instituto Mexicano del Seguro Social, realizan licitaciones para poder mejorar el servicio de los derechohabientes, de manera que los servicios con los que no cuenta son subrogados y se pueda realizar el mejoramiento de la calidad en la atención, en esta categoría se incluyen algunos estudios como: ultrasonido, resonancia magnética, tomografía axial computarizada, electroencefalograma, electromiografía, diálisis etc.

<sup>8</sup> Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud, Editores Germán Fajardo Dolci Francisco Hernández Torres. Consultado 2 noviembre 2019, lo podemos encontrar en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro\\_01.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf)

Lo que se busca con ello es “Otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.”<sup>9</sup>

Cabe señalar que las preocupaciones y los tendientes cambios que se dan en el área médica, son cada vez mayores es por eso que se hace una clasificación de servicios inherentes a la prestación de la atención médica, los cuales son: Diagnóstico, Tratamiento médico, Tratamiento quirúrgico, Relación médico-paciente, Auxiliares de diagnóstico y tratamiento, Atención de embarazo, parto y puerperio y Deficiencias administrativas.

Porque es bueno tener presente que “La Salud es un bien jurídico protegido por el Estado. Por lo tanto, todo daño que se produzca en la salud de las personas será sancionado desde el campo del Derecho Penal y reparado o indemnizado en el plano Civil.”<sup>10</sup>

Como se menciona en el párrafo anterior, una de las principales responsabilidades que tiene el médico con los derechohabientes es tratarlos con dignidad, respetarle su derecho humano a la salud y conducirse con ética profesional. De esta forma la prestación del servicio médico será con tratamientos adecuados y con ello se privilegia la salud como un bien jurídico que el estado debe garantizar para que no se vea vulnerado y violentado.

Los médicos son los responsables de dar un trato humano a los pacientes, y si actúa bien, puede haber exclusión de responsabilidad en relación a la pérdida de alguna vida, es por eso que se puede decir que a través de la “jurisprudencia se ha decidido que la ciencia médica tiene sus limitaciones y en el tratamiento de las enfermedades existe siempre un área que escapa al cálculo más riguroso o a las

<sup>9</sup> [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro\\_01.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf)

<sup>10</sup> Responsabilidad profesional médica Jorge Luis Mariñelarena, Cirujano General Vol. 33 Supl. 2 – 2011.

previsiones más prudentes y por ende obliga a restringir el campo de la responsabilidad.”

La responsabilidad la podemos describir como una obligación que tiene el medico al momento de prestar la atención médica a sus pacientes de tal forma que al momento de que se esté dando, los médicos den una consulta o atención médica, eficaz y con responsabilidad, ya que se considera que la vida de una persona e integridad está en manos de otra persona en este caso el médico, quien es responsable de la atención y manejo que se le dé al padecimiento que se pudiera presentar.

Los médicos tienen la responsabilidad de conducirse con profesionalismo, ya que este se debe ver reflejado de manera tal que los derechohabientes, reciban una atención digna por parte de los médicos que brindan el servicio, por ello es importante recalcar, que es responsabilidad de los médicos, en cuanto a la salud, brindar o prestar un buen servicio.

Además de este servicio también podemos decir que tenemos otros dos tipos de prestaciones que nos brinda el seguro social y son las siguientes:

Artículo 208. Las prestaciones sociales comprenden: I. Prestaciones sociales institucionales, y II. Prestaciones de solidaridad social.<sup>11</sup>

Las prestaciones sociales institucionales son todas aquellas que se realizan a través de la prevención medica que se realiza dentro del seguro social, para poder prevenir todo tipo de enfermedades, de tal manera que se pueda dar una atención temprana y poder prevenir alguna enfermedad al paso del tiempo, así nos lo menciona y explica el siguiente artículo:

Artículo 209. Las prestaciones sociales institucionales tienen como finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población. El Instituto

<sup>11</sup> Artículo 208 de la Ley del Seguro Social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, disponible en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

proporcionará atención a sus derechohabientes mediante servicios y programas de prestaciones sociales que fortalezcan la medicina preventiva y el autocuidado de la salud y mejoren su economía e integridad familiar. Para ello, fortalecerá la coordinación y concertación con instituciones de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal o con entidades privadas y sociales, que hagan posible su acceso a preferencias, prerrogativas y servicios que contribuyan a su bienestar.

Asimismo, el Instituto establecerá y desarrollará los programas y servicios para los derechohabientes, en términos de la disponibilidad financiera de los recursos destinados a prestaciones sociales de este seguro.

Por otra parte las prestaciones de servicio de solidaridad llevan a cabo funciones más conjuntas, a que nos referimos con esto, a que una de las prestaciones con las que cuenta el instituto, es la realización de prestaciones médicas que se tiene que realizar en dado caso cuando se tenga algún siniestro o daño en la salud, por ejemplo algún temblor o algún desastre natural, de igual manera se tiene que brindar lo que establece en los artículos que adelante se mencionarán. En caso de pobreza, también se dará atención médica, como se establece en el siguiente artículo que es de gran relevancia para el otorgamiento de las prestaciones que se brindan de manera social a través de servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Artículo 214. Las prestaciones o servicios de solidaridad social comprenden acciones de salud comunitaria, asistencia médica, farmacéutica e incluso hospitalaria, en la forma y términos establecidos en los artículos 215 al 217 de esta Ley.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Artículo 214 de la ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, disponible en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

El siguiente artículo es uno de los más importantes porque nos ayuda a identificar qué tipo de órgano apoya para que las personas puedan recibir la atención médica que corresponda a cada persona para la seguridad social.

Artículo 215. El Instituto organizará, establecerá y operará unidades médicas destinadas a los servicios de solidaridad social, los que serán proporcionados exclusivamente en favor de los núcleos de población que, por el propio estadio de desarrollo del país, constituyan polos de profunda marginación rural, suburbana y urbana, y que el Poder Ejecutivo Federal determine como sujetos de solidaridad social. Queda facultado el Instituto para dictar las bases e instructivos a que se sujetarán estos servicios, pero, en todo caso, se coordinará con la Secretaría de Salud y demás instituciones de salud y seguridad social.<sup>13</sup>

### **1.3.1 CONCEPTO DE DERECHOS HUMANOS**

El encargado de hacer valer los derechos humanos, a todo tipo de persona sin distinción alguna es la CNDH (COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS), ya que gracias a ella podemos hacer valer cada una de las garantías que protege la ley como la de salvaguardar la dignidad humana y esta institución nos describe de manera sintetizada lo que son los derechos humanos como lo veremos a continuación:

Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o

<sup>13</sup> Artículo 215 de la ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, disponible en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos. El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo.<sup>14</sup>

Cuando hablamos de derechos humanos se nos viene infinidad de definiciones a la cabeza, pero no podemos dejar pasar el concepto más importante que nos comparte el órgano de las naciones unidas, el cual se describe a continuación:

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.<sup>15</sup>

Por otra parte, podemos decir que los derechos se protegen por distintos principios, en los cuales se basan para poder dar una resolución a casos que son revisados y se consideran violatorios a los derechos humanos, como se establece en

<sup>14</sup> Comisión Nacional De los Derechos Humanos, Derechos humanos, Derechos reservados ©2018 – 2019 lo podemos encontrar en: <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>.

<sup>15</sup> Naciones Unidas, construyendo nuestro futuro juntos, Derechos humanos: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>

la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (Artículo 6o.- La Comisión Nacional tendrá las siguientes atribuciones: I.- Recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos).<sup>16</sup>

Es sorprendente ver como los derechos humanos son de gran importancia para las personas y para la sociedad ya que con el solo hecho de existir, tenemos dichos derechos que nos ayudan a hacer respetar la dignidad humana y a sobrellevar la vida, esa dignidad que no debe ser violentada, ya que estos derechos nos ayudan a tener una vida en donde nuestra libertad de expresión es aceptada y comprenden también la libertad de conciencia, el tener una vivienda digna, poder participar en elecciones políticas, el poder tener acceso a la información, a la educación y el derecho a la salud que es uno de los más importantes que tenemos, por lo que una de las razones para escribir esta tesis, es dar a conocer esta información a las personas porque suele pasar que no tienen el acceso o la oportunidad de conocerlos y es importante hacerles saber que los derechos humanos son de gran valor para la sociedad y que mediante la correcta defensa de ellos podemos evitar muchísimas injusticias.

Como se puede constatar en el artículo 4° de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el cual establece que una vez recibida la queja para la investigación de alguna violación de los derechos humanos la Comisión Nacional de los Derechos Humanos tiene la obligación de observar los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, pero puede surgir el cuestionamiento sobre que son estos principios mencionados, por lo que a continuación los explicamos brevemente:

#### *Universales e inalienables*

*“...El principio de la universalidad de los derechos humanos es la piedra angular del derecho internacional de los derechos humanos. Este principio, tal como se destacara inicialmente en la Declaración Universal de Derechos*

<sup>16</sup> Ley de la comisión nacional de los Derechos Humanos, Artículo 6 fracción I, lo podemos encontrar en: [https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley\\_CNDH.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley_CNDH.pdf)

*Humanos, se ha reiterado en numerosos convenios, declaraciones y resoluciones internacionales de derechos humanos. En la Conferencia Mundial de Derechos Humanos celebrada en Viena en 1993, por ejemplo, se dispuso que todos los Estados tenían el deber, independientemente de sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.*

*Todos los Estados han ratificado al menos uno, y el 80 por ciento de ellos cuatro o más, de los principales tratados de derechos humanos, reflejando así el consentimiento de los Estados para establecer obligaciones jurídicas que se comprometen a cumplir, y confiriéndole al concepto de la universalidad una expresión concreta. Algunas normas fundamentales de derechos humanos gozan de protección universal en virtud del derecho internacional consuetudinario a través de todas las fronteras y civilizaciones.*

*Los derechos humanos son inalienables. No deben suprimirse, salvo en determinadas situaciones y según las debidas garantías procesales. Por ejemplo, se puede restringir el derecho a la libertad si un tribunal de justicia dictamina que una persona es culpable de haber cometido un delito.*

#### *Interdependientes e indivisibles*

*Todos los derechos humanos, sean éstos los derechos civiles y políticos, como el derecho a la vida, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión; los derechos económicos, sociales y culturales, como el derecho al trabajo, la seguridad social y la educación; o los derechos colectivos, como los derechos al desarrollo y la libre determinación, todos son derechos indivisibles, interrelacionados e interdependientes. El avance de uno facilita el avance de los demás. De la misma manera, la privación de un derecho afecta negativamente a los demás.*

#### *Iguales y no discriminatorios*

*La no discriminación es un principio transversal en el derecho internacional de derechos humanos. Está presente en todos los principales tratados de*

*derechos humanos y constituye el tema central de algunas convenciones internacionales como la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.*

*El principio se aplica a toda persona en relación con todos los derechos humanos y las libertades, y prohíbe la discriminación sobre la base de una lista no exhaustiva de categorías tales como sexo, raza, color, y así sucesivamente. El principio de la no discriminación se complementa con el principio de igualdad, como lo estipula el artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos...”*

#### Derechos y obligaciones

Los derechos humanos incluyen tanto derechos como obligaciones. Los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos. En el plano individual, así como debemos hacer respetar nuestros derechos humanos, también debemos respetar los derechos humanos de los demás...”<sup>17</sup>

Como podemos darnos cuenta uno de los principales objetivos de los Derechos Humanos es dar a conocer que toda persona goza con derechos desde su nacimiento, desde que uno nace hasta tener una muerte digna, los derechos humanos vienen a dar lo que cada uno como ser humano merece, pero para esto

<sup>17</sup> Naciones Unidas, Derechos Humanos, Oficina de Alto Comisionado, lo podemos encontrar en :<https://www.ohchr.org/sp/issues/pages/whatarehumanrights.aspx>

es de gran importancia que todos tengamos la conciencia de que los poseemos y como poder disfrutar de ellos, por que lamentablemente gran porcentaje de la sociedad no sabe, que estos existen y es por eso que la muerte, la falta de valores, falta de libertad de expresión, vida digna, delincuencia ,falta de honestidad y un sin fin de antivalores son los que ocasionan que la misma sociedad se cierre en un círculo donde no llegue la información necesaria para poder ayudarles o quizás si tienen la información, pero a veces el miedo y la falta de orientación es lo que no ayuda.

### **1.3.2 CONCEPTO DE DERECHO A LA SALUD**

#### CONCEPTO SEGÚN LA COALICIÓN DE ORGANIZACIONES POR EL DERECHO A LA SALUD Y LA VIDA

El derecho a la salud es el derecho humano a gozar sin distinción alguna, del más alto nivel de salud que permita a cada persona vivir dignamente.<sup>18</sup>

#### CONCEPTO SEGÚN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

La Organización Mundial de la Salud define el derecho a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social” y no meramente la ausencia de enfermedad o dolencia. Los Estados deben asegurar ambas libertades y derechos. Lo anterior incluye el derecho al control de la salud y el cuerpo de cada uno, incluyendo la libertad sexual y reproductiva, y la libertad de interferencias como la tortura, el tratamiento médico no consentido y la experimentación. Los derechos incluyen el acceso a instalaciones sanitarias adecuadas y servicios, así como a medidas apropiadas de los Estados en relación con determinantes socioeconómicos de la salud, tales como la comida, el agua y el saneamiento, las condiciones de trabajo seguras y saludables, la vivienda y la pobreza.

El derecho a la salud está estrechamente interconectado con numerosos otros derechos humanos, incluidos los derechos a la alimentación, el agua, la vivienda, el

<sup>18</sup> Coalición de organizaciones por el derecho a la salud y la vida, Derecho a la Salud, Mar 4, 2017 lo podemos encontrar en: <https://www.codevida.org/derecho-a-la-salud-y-la-vida/que-es-el-derecho-a-la-salud>

trabajo, la educación, la vida, la no discriminación, la privacidad, el acceso a la información y la prohibición de la tortura, entre otros.<sup>19</sup>

### CONCEPTO SEGÚN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

El Derecho a la Salud es un derecho humano, es decir, todos los niños tienen derecho a gozar de servicios médicos, vacunas, medicamentos, buena alimentación y agua potable, Todos los niños tienen derecho a crecer sanos y a que sean siempre atendidos, y con prioridad, cuando lo necesiten.<sup>20</sup>

### CONCEPTO SEGÚN LA ASOCIACIÓN MÉDICA MUNDIAL

El derecho a la salud fue establecido primero por la Constitución de la OMS (1946) que estipula: “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano...” La introducción de la Constitución define a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 menciona a la salud como parte del derecho a un nivel de vida adecuado (artículo 25). Fue reconocida nuevamente como derecho humano en 1966 en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Artículo 12).<sup>21</sup>

El derecho a la salud constituye uno de los derechos humanos fundamentales, que son aquellos que existen con anterioridad a la sociedad y al Estado, ya que corresponden a la persona humana por su condición de tal y por el sólo hecho de existir sin que medie requisito alguno.

<sup>19</sup> Red-DESC, El derecho a la salud, La Organización Mundial de la Salud, Red-DESC - Red Internacional para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, lo podemos encontrar en: <https://www.escri-net.org/es/derechos/salud>

<sup>20</sup> Secretaría de educación pública Derecho a la Salud, Todos los niños y niñas tienen derecho a la Salud, Fuente: Presidencia de la República, lo podemos encontrar en: <https://educacionbasica.sep.gob.mx/publications/pub/27/Derecho+a+la+Salud>

<sup>21</sup> Asociación médica mundial, Derecho a la Salud, Derecho a la salud, un derecho inclusivo para todos, 2019 Asociación Médica Mundial Todos los derechos reservados, lo podemos encontrar: <https://www.wma.net/es/que-hacemos/derechos-humanos/derecho-a-la-salud/>

Además de su reconocimiento, sin embargo, los ciudadanos tienen derecho a su protección no sólo por el Estado nacional sino asimismo en el ámbito internacional.

Como podemos darnos cuenta en los conceptos anteriores más importantes que nos hacen mención del Derecho a la salud, nos deja en claro que todas tienen un fin común y es un derecho humano, el cual busca que toda la sociedad pueda vivir dignamente, pueda tener una atención médica, en donde sea diagnosticada, medicada, tratada de tal manera que su salud sea prioritaria, por otra parte no podemos dejar a un lado que el derecho a la salud es una de los más grandes que tenemos, pues el gobierno está obligado a que este derecho en especialmente sea garantizado y sea vulnerado, por que como todos sabemos el gobierno es el encargado de llevar a cabo todo lo que se nos establece en el artículo 4to que a continuación mencionamos.

ARTICULO 4º: Toda persona tiene derecho a la protección de la salud, la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción xvi del artículo 73 de esta constitución.

Así mismo podemos decir que todas los conceptos vistos concuerdan con el artículo antes citado, debido a que este protege, garantiza y sustenta las bases en las que se debe dar garantía a la protección de salud de todos los mexicanos, por otra parte, mencionábamos que el gobierno es el encargado de realizar todas aquellas acciones que demuestren y garanticen el derecho a la salud que cada individuo posee como derecho y que tenemos que tener en cuenta para hacer valer este derecho que como persona se tiene:

De acuerdo con este contenido esencial del derecho, son obligaciones del Estado:

1. Adoptar una política nacional de salud, acompañada de un plan detallado para el ejercicio del derecho a la salud.

2. Crear las condiciones que aseguren a todas las personas en el territorio de su jurisdicción, asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad física y mental.
3. Proporcionar atención primaria de la salud, entendiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad.
4. Asegurar que todos los profesionales de la salud reúnan las condiciones necesarias de educación, experiencia y ética.<sup>22</sup>

### **1.3.3 CONCEPTO DE SALUD**

#### **DEFINICIÓN DE SALUD SEGUN SALLERAS SANMARTÍ**

Salleras Sanmartí definía a la salud en el año 1985 como: “El logro del más alto nivel de bienestar físico, mental y social y de capacidad de funcionamiento dentro de los factores sociales en los que vive inmerso el individuo y la colectividad”. Interesante reclamo el que hace a algo más de lo que hacía la OMS hablando de “estado”. Sanmartí se refiere a capacidad de funcionamiento y reclama la dimensión social, no sólo la individual en la experiencia de bienestar.<sup>23</sup>

#### **DEFINICIÓN DE SALUD IVAN ILLICH, EN NEMESIS MÉDICA**

La define como “la capacidad del individuo y del grupo de ejercitar el arte de vivir, con sus lados oscuros (los del arte de sufrir) y con sus lados luminosos (los del arte de gozar): es decir, la capacidad de integración del individuo en una cultura visible”. No es poco referirse a la salud como “arte”; y no sólo arte relacionado con el bienestar, sino también con el arte de sufrir. Así, se puede dar la situación paradójica de que, examinada la vida humana desde el punto de vista meramente animal, no exista salud y, sin embargo, considerada desde el punto de vista humano, sí que pueda decirse que la hay. Y de la misma manera, es frecuente encontrar diálogos

<sup>22</sup> Coalición de organizaciones por el derecho a la salud y la vida, Derecho a la Salud, Mar 4, 2017 lo podemos encontrar en: <https://www.codevida.org/derecho-a-la-salud-y-la-vida/que-es-el-derecho-a-la-salud>

<sup>23</sup> José Carlos Bermejo, Qué es la salud, Autor: José Carlos Bermejo Higuera Año publicación: 2006, lo podemos encontrar en: <https://www.josecarlosbermejo.es/que-es-la-salud/>

que reflejan esta aparente paradoja. A la pregunta de cortesía sobre el estado de salud, una persona puede responder: “Estoy bien; bueno, con los achaques propios de la edad, pero estoy bien”.<sup>24</sup>

## DEFINICIÓN DE SALUD SEGÚN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

El concepto de salud está vinculado a un estado de bienestar físico, mental y social, y no sólo a la ausencia de enfermedades.

La salud también se define en dos niveles: un nivel subjetivo (el sujeto cree que está en bienestar) y un nivel objetivo (cuando existen datos que permiten verificar dicho estado).<sup>25</sup>

## DEFINICIÓN

Podemos decir, en principio, que la salud se define como la ausencia de enfermedad, es decir, cuando no tenemos ningún mal o afección que afecte nuestro organismo, nuestro cuerpo: estamos sanos, estamos saludables.<sup>26</sup>

## DEFINICIÓN SEGÚN LA RAE

Estado en el que el ser orgánico ejerce normalmente sus funciones.<sup>27</sup>

La salud sin lugar a dudas es lo más importante que toda persona debe cuidar ya que si no es así el estado físico, emocional y mental, es dañado, una de las cosas más importantes que nos mencionan estos conceptos de definiciones y que concuerdan en la definición es que, la salud es la ausencia de una enfermedad, porque se puede decir que las enfermedades traen consigo distintos padecimientos

<sup>24</sup> José Carlos Bermejo, Qué es la salud, Autor: José Carlos Bermejo Higuera Año publicación: 2006, lo podemos encontrar en: <https://www.josecarlosbermejo.es/que-es-la-salud/>

<sup>25</sup> Significados, ciencia y salud, ¿qué es la salud? Fecha de actualización: 20/09/2019. Cómo citar: "Salud". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/salud/> Consultado: 7 de octubre de 2019, 02:53 am

<sup>26</sup> Definición de Salud, lo podemos encontrar en: <https://definicion.mx/salud/>

<sup>27</sup> Real academia española, diccionario del español jurídico, lo podemos encontrar en: <https://dej.rae.es/lema/salud>

que a veces es difícil desaparecer mediante tratamientos médicos, o a veces no existen medicamentos para aliviar esa enfermedad, no nos vayamos tan lejos el cáncer es una de las enfermedades que más ataca a la sociedad y hay ocasiones en las que ni los medicamentos o las quimioterapias son suficientes para poder eliminarlo completamente, es por eso muy importante cuidar la salud de cada persona, saber que se tiene un derecho a la salud y que nadie, puede violentarlo y negar este derecho, pero de igual manera como seres humanos debemos mantenernos informados sobre el estado de alerta que maneja nuestro organismo y asistir a una atención médica, al presentar algún síntoma.

#### **1.3.4 Servicios médicos**

Los servicios médicos, en la actualidad son prestaciones que nos brindan la atención a la salud y lo establece el siguiente artículo:

“El Artículo 1. El presente Reglamento establece las normas para la prestación de los servicios médicos a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.”<sup>28</sup>

Los servicios médicos son definidos como aquellas atenciones que se llegan a realizar en el área de salud, todos los protocolos que se le realizan al paciente para llegar a un diagnóstico y poder saber su estado de salud, pero para esto debemos saber que los servicios de atención médica, están divididos en varias etapas, las cuales son: Nacimiento, Niñez, Adolescencia, Adulto, Empleo, Matrimonio, Paternidad, Incapacidad Laboral, Jubilación o pensión, Adulto mayor, y Fallecimiento.

Dichas etapas son las que establece el Instituto Mexicano del Seguro Social, para poder llevar un control de sus pacientes desde que nacen, hasta el fallecimiento.

“El Instituto atiende hoy a una población exponencialmente más envejecida que requiere servicios médicos de alto costo, relacionados principalmente con

<sup>28</sup> REGLAMENTO de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social. Jueves 30 de noviembre de 2006, lo podemos encontrar en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n29.pdf>

padecimientos crónico-degenerativos como la diabetes mellitus, las enfermedades cerebrovasculares, la hipertensión y los distintos tipos de cáncer. “<sup>29</sup>

### **1.3.5 Derechohabiente**

Cuando hablamos del derechohabiente, podríamos encontrarnos con muchas definiciones como, por ejemplo: Se refiere a aquella persona cuyos derechos derivan de otra. Habitualmente, se emplea este término para hacer referencia al heredero de una persona y, en consecuencia, beneficiario de los derechos de indemnización establecidos en una póliza. Por ejemplo, son derechohabientes los hijos menores de edad y los mayores incapacitados.<sup>30</sup>

O bien podríamos decir que el término de Derechohabiente: Se entenderá como derechohabiente a los Trabajadores, Pensionados y Familiares Derechohabientes.<sup>31</sup>

Los derechohabientes, como son llamados en el IMSS son aquellas personas que se encuentran afiliadas, a esta institución de las cuales como lo dice su nombre, tienen derecho a un servicio, que se le establece a través de una póliza en este caso, se maneja mediante los regímenes obligatorio y el de afiliación voluntaria.

### **1.3.6 REGIMENES EN EL SEGURO SOCIAL**

“Artículo 11.<sup>32</sup> El régimen obligatorio comprende los seguros de:

- Riesgos de trabajo;
- Enfermedades y maternidad;
- Invalidez y vida;
- Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, y

<sup>29</sup>Programa institucional del instituto mexicano del seguro social 2014-2018, lo podemos encontrar en [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS\\_2014-2018\\_FINAL\\_230414.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS_2014-2018_FINAL_230414.pdf), consulado el 02 de noviembre 2018

<sup>30</sup> Fundación Mapfre Glosario Derechohabiente, <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/glosario/derechohabiente.jsp>

<sup>31</sup> [http://www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis\\_admin/archivos/Definiciones\\_ISSSTE.pdf](http://www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis_admin/archivos/Definiciones_ISSSTE.pdf)

<sup>32</sup> Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 20 noviembre 2019, disponible en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

- Guarderías y prestaciones sociales.”

Uno de los otros regímenes, nos lo menciona en el artículo 13 de la ley del seguro social, donde nos establece lo siguiente:

“Artículo 13.<sup>33</sup> Voluntariamente podrán ser sujetos de aseguramiento al régimen obligatorio:

I. Los trabajadores en industrias familiares y los independientes, como profesionales, comerciantes en Pequeño, artesanos y demás trabajadores no asalariados.”

Estos dos regímenes son los que identifican al seguro social, y son de los más importantes porque de ellos se parte para poder dar una atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social, como podemos darnos cuenta en dichos artículos, tanto 11 y 13 tratan de manera significativa dar una atención y que nos enseñan quienes en estos regímenes tiene acceso a este derecho.

### **1.3.7 Prestaciones**

Las prestaciones como su nombre lo dice se refieren a todas aquellas atribuciones a las que se les da cobertura en el seguro social para los derechohabientes. Como nos menciona el artículo 47 fracción I.<sup>34</sup> El trabajador asegurado tendrá derecho a las prestaciones consignadas en el seguro de enfermedades y maternidad o bien a la pensión de invalidez señalada en esta Ley, si reúne los requisitos consignados en las disposiciones relativas.

Otras de las grandes prestaciones que brinda el seguro social son las siguientes:

Cuando el derechohabiente sufre un riesgo de trabajo una prestación que brinda el seguro social es protegerlo, esto cuando se pueda presentar alguna enfermedad o sufrir algún accidente al desempeñar el trabajo que tenga asignado o dentro de

<sup>33</sup> Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 20 noviembre 2019, disponible en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

<sup>34</sup> Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 10 noviembre 2019, disponible en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

su jornada laboral, provocando que su estado de salud pueda ser perjudicado, de esta manera se le ayuda y protege.

En cuanto a las enfermedades y la maternidad el cumplimiento del seguro social es más fuerte, ya que durante todo el periodo gestacional se da la mejor atención y se les brinda a todas las derechohabientes, en periodo gestacional a seguir un chequeo general cada determinado tiempo, la otra forma en que se materializa esta prestación, es que después de la maternidad, se les brinda a los padres el servicio de guardería, hasta la edad de cuatro años.

Otra prestación que tenemos los derechohabientes es la seguridad de salud, y un claro ejemplo lo tenemos en la pensión y la protección, durante el riesgo de invalidez y muerte, esto se da con la finalidad de que el asegurado, tenga la protección total, del Instituto Mexicano del Seguro Social, ante las circunstancias antes mencionadas, siempre y cuando no se dé a través de un riesgo de trabajo.

Para terminar, el retiro de cesantía en edad avanzada y vejez, es una de las prestaciones que nos brinda el IMSS, como sabemos cada año que pasa se incrementa, más el número de personas que exigen beneficios de estos seguros, y que han trabajado por años y cubren los requisitos incluido el periodo para poder retirarse. “Es el seguro mediante el cual se busca otorgar pensiones más dignas, ya que cuenta con un sistema transparente en el que el trabajador, al ser propietario de los recursos de su cuenta individual para el retiro, nunca pierde las aportaciones hechas por él mismo, así como las que en su favor hagan el patrón y el Gobierno.”<sup>35</sup>

Como podemos darnos cuenta todas las prestaciones antes mencionadas nos llevan a un gran cambio en la protección de servicios de salud, de los cuales siempre se busca el mejoramiento para poder dar una atención digna y segura de tal manera que se vea reflejada en los derechohabientes

<sup>35</sup> [http://brd.unid.edu.mx/recursos/Derecho%20de%20la%20Seguridad%20Social/DS05/Lecturas%20principales/7\\_Seguro\\_de\\_retiro,\\_cesantia\\_en\\_edad\\_avanzada\\_y\\_vejez.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Derecho%20de%20la%20Seguridad%20Social/DS05/Lecturas%20principales/7_Seguro_de_retiro,_cesantia_en_edad_avanzada_y_vejez.pdf)

El Artículo 209, no menciona, Las prestaciones sociales institucionales tienen como finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población.<sup>36</sup>

### **1.3.8 Seguridad Social**

“La seguridad social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia”.<sup>37</sup>

La seguridad social al pasar los años, se ha convertido una de las más importantes para el desempeño de la calidad en área de salud, la sociedad es un propio percusor, porque mediante las necesidades que se han ido llevando a cabo a través de los años, las necesidades médicas han ido en aumento, pero no dejemos atrás que gracias a este derecho que hoy tenemos dentro de la seguridad social, toda persona tiene el acceso a asistencia médica.

La seguridad social, es mencionada como un derecho en la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde nos explica claramente que toda persona tiene el derecho a protección y atención médica, y lo menciona en su artículo siguiente:

“Artículo 22 Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ley del seguro social, Artículo reformado DOF 20-12-2001, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 consultado el día 11 de noviembre del 2019

<sup>37</sup> Hechos concretos sobre la seguridad social, En 2001, la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó la Resolución y Conclusiones Relativas a la Seguridad Social. Consultado 12 de noviembre 2019

<sup>38</sup> La Declaración Universal de Derechos Humanos, Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, consultada el día 12 de noviembre del 2019.

Una de las cosas más relevantes e importantes para el ser humano es la seguridad social que se le debe garantizar, por que como lo explica el artículo 22 de la declaración Universal de Derechos humanos, de lo que nos refiere este artículo es que la prevención social, es la finalidad de la seguridad social y tener protegido a las personas ante, cualquier enfermedad, o padecimiento que se ´pueda llegar a dar, de tal manera que las prevenciones a tiempo, son maneras de garantizar la seguridad social a las personas.

Sin duda alguna uno de los principales objetivos de la seguridad social, es garantizar, pero a la vez dar un mejoramiento a la atención que se brinda, de tal manera que ha creado, garantías, para los derechohabientes del servicio médico, con motivo de generar un bienestar económico y social, a trabajadores, persona que adquieren el servicio.

Uno de los grandes cambios en la actualidad es que existe, es la manera en que internacionalmente se ha generado la consideración de una seguridad social, y que

Un consenso internacional respecto a la consideración de la seguridad social como un derecho humano inalienable, producto de casi un siglo del trabajo mancomunado de organismos internacionales relevantes.

Artículo 2. La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.<sup>39</sup>

Como lo menciona el Artículo 2º de la Ley del Seguro Social, uno de sus principales objetivos es que todo los derechohabientes cuenten con la garantía de la salud médica, a grandes rasgos el manejo médico que debe darse para la atención medica es súper importante y esto es lo que nos hace mención la ley de

<sup>39</sup> Artículo 4to de la ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, lo podemos encontrar en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

salud medica del instituto mexicano del seguro social, ya que gracias a este se comprenden muchos factores que viene a beneficiar la atención y no nada más eso si no también es uno de los grandes manejos que se está dando para poder dar a conocer los beneficios que se tiene como derechohabiente.

Artículo 110. Con el propósito de proteger la salud y prevenir las enfermedades y la discapacidad, los servicios de medicina preventiva del Instituto llevarán a cabo programas de difusión para la salud, prevención y rehabilitación de la discapacidad, estudios epidemiológicos, producción de inmunobiológicos, inmunizaciones, campañas sanitarias y otros programas especiales enfocados a resolver problemas médico-sociales.<sup>40</sup>

El anterior artículo nos hace mención sobre la seguridad social como es de gran relevancia para el instituto, de tal manera que se implementan campañas para poder prevalecer la salud de las personas que acuden a este instituto de manera que se les realizan diversas campañas con fines de educacionales para el control de salud médica, la cual consiste en implementar en diferentes áreas de atención y prevención de enfermedades através de pruebas en sangre u imágenes como rx , tomografía, o estudios de gabinete que nos puedan ayudar a dar un diagnóstico, o prevenir alguna enfermedad, pero no nada más de esta manera nos ayudan a prevalecer de esta manera la salud, también se aplica de manera preventiva medicamentos como, vitamínicos u sueros que ayudan a que las defensas en el ser humano crezcan y de esta manera se prevenga alguna enfermedad.

Artículo 111. El Instituto se coordinará con la Secretaría de Salud y con otras dependencias y organismos públicos, con objeto de realizar las campañas y programas a que se refiere el artículo anterior.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Artículo 110 de la ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, lo podemos encontrar en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

<sup>41</sup> Artículo 111 de la ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 28-05-2012, lo podemos encontrar en: [http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad\\_social/docs/LEY\\_IMSS.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/seguridad_social/docs/LEY_IMSS.pdf)

## 1.4 Conclusiones

Como podemos darnos cuenta en este primer capítulo la salud está regulada como un derecho que tenemos todas las personas, y que, desde el momento de su creación el IMSS ha sido una de las instituciones más importantes en cuanto a la prestación de servicios médicos para sus derechohabientes, como podemos darnos cuentas a través de la historia, se puede saber de qué manera nos ha beneficiado día con día a todas las personas que gozan de este servicio, ya que desde que se nace hasta la muerte, el proceso de la atención medica es una prioridad para los médicos tratantes.

También no podemos dejar a un lado que, en nuestro Estado, la clínica 1 del seguro social es muy importante ya que a través de las diferentes mejoras se van implementando nuevas tecnologías y avances de tal manera que con ello se van atendiendo las necesidades de los derechohabientes.

La misión del IMSS como señala el joven Efraín Marcial Arredondo del área administrativa es: La misión del Instituto Mexicano del Seguro Social es otorgar a los trabajadores mexicanos y a sus familias la protección suficiente y oportuna ante las contingencias tales como la enfermedad, la invalidez, la vejez o la muerte.

El seguro social cuenta con tecnologías de vanguardia en la misma institución que logran cumplir las expectativas esperadas, y de no ser así, como por ejemplo de resonancia magnética o tomografía axial computarizada, se cuenta con los diferentes convenios con empresas particulares para poder dar seguimiento a su diagnóstico y tratar de que los derechohabientes no gasten en estudios y que el seguro social cubra todas las necesidades que puedan surgir, por que como sabemos hay muchos servicios que no se tiene aún pero se resuelve ese problema por medio de estos convenios subrogados.

La atención medica es fundamental para poder sobrevivir y el seguro social a través de la historia y hasta la actualidad ha sido pieza clave para que se pueda brindar dicho servicio y pueda prevalecer la salud, una de las cosas más importantes y relevantes es como el seguro social a través de los años ha tratado de manejar

una mejor atención a sus afiliados, por que como comentamos en este primer capítulo una de las cosas más sorprendentes y gratas en nuestra visita a las instalaciones fue la atención que se le brinda a cada persona que está en el área de hospitalización, en el recorrido por el hospital pudimos aprender muchas cosas y observar e identificar que realmente se presente la ineficacia de la que se habla sobre dicho instituto, como a veces, menciona la gente sobre que la atención es pésima.

En uno de los recorridos por el área de urgencias pudimos percatarnos que la atención es muy frecuente ya que se registran más de 200 pacientes en el horario de 8 am a 3 de la tarde que es cambio de guardia, por otra parte pudimos darnos cuenta que la atención de las trabajadoras sociales es muy buena ya que siempre están al pendiente de los derechohabientes y sus dudas, lo que si no tenía conocimiento es la implementación de orientadoras en todas las áreas para el apoyo a las necesidades y dudas que pudieran surgirle a los afiliados, y es sorprendente ya que reciben quejas normalmente del tiempo de espera o dudas sobre el manejo que le da el hospital IMSS.

En este mismo recorrido por el área de urgencias, pudimos platicar con dos derechohabientes de nombres Zaira Salgado Román y Fernanda Ramírez las que exigían atención médica y que llevaban esperando alrededor de 2 horas, la primera entrevistada nos mencionó que presentaba dolor abdominal con presencia de dolor desde más de 3 días y por ese motivo se presentaba al área de urgencias y la segunda persona por migraña de 1 día y medio, la cual no se podía controlar con ningún medicamento, posteriormente al interrogar al área de TRIAGE de la prioridad que se les había dado a las pacientes antes mencionadas, nos dijeron que su nivel de urgencias era de color amarillo, ya que como lo mencionamos en este primer capítulo el TRIAGE del Instituto Mexicano del Seguro Social, los niveles de urgencia de atención medica se identifican por colores, en el cual mencionamos que el azul significa sin urgencia, verde urgencia menor, amarillo urgencia, naranja emergencia y rojo reanimación, por lo cual las dos personas, estaban en el TRIAGE amarillo, que no es considerado de alto riesgo pero, si una urgencia, y uno de los motivos

que nos mencionaron las señoritas de las ventanillas que el tiempo de espera era por situaciones de riesgo de pacientes accidentados en pista por eso era la demora, ya que los médicos estaban atendiendo, pacientes con urgencia prioritaria..

Por otra parte en este capítulo pudimos darnos cuenta de las grandes ventajas que tenemos los derechohabientes que se puede tener una atención temprana y eficiente, ya que con los grandes avances de la tecnología se ha logrado tener en el hospital, los mejores equipos de vanguardia de tal manera que las enfermedades que son diagnosticada en el área de urgencias en los pacientes, se da seguimiento posteriormente en el consultorio del médico familiar, es así como se maneja el protocolo para poder brindar una atención digna tanto como para el paciente y médicos, por otra parte no se me olvida mencionar que el Instituto Mexicano del Seguro Social trata de llevar a cabo diferentes campañas para que todos sus derechohabientes tengan las posibilidades de un tratamiento eficaz pero sobre todo preventivo, dichas campañas se llevan a cabo dentro del instituto.

## CAPITULO II

### MARCO JURÍDICO DEL DERECHO A LA SALUD EN MORELOS

#### 2. Introducción

El derecho a la salud tiene sus fundamentos jurídicos tanto en la legislación nacional como en el ámbito internacional, como muestra de la primera lo es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Salud, la Ley del IMSS, en el ámbito estatal la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

En el ámbito internacional, se debe hacer un análisis del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y otros instrumentos jurídicos que son vinculantes para el Estado mexicano.

De tal modo, que se considera pertinente analizar cada uno de ellos en lo referente a la protección y garantía del derecho a la salud.

#### 2.1 Normativa Federal en materia de salud

Las normativas federales son una de las más importantes en materia de salud ya que gracias a ella se regula la forma en que las personas deban recibir atención médica y con ello puedan gozar de derechos y alternativas médicas que en conjunto sean una posibilidad de crecimiento social ya

*“Que el 3 de febrero de 1983, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la adición al Artículo 4o., Constitucional, en cuyo párrafo tercero se dispuso que “Toda persona tiene derecho a la protección a la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la Fracción XVI del Artículo 73 de la Constitución”.*

*Que la citada adición constitucional representa además de elevar a la máxima jerarquía el derecho social mencionado, la base conforme a la cual se llevarán a cabo los programas de gobierno en materia de salud, así como el fundamento de la legislación sanitaria mexicana.*

*Que el 26 de diciembre de 1983, el Congreso de la Unión aprobó la Ley General de Salud, reglamentaria del párrafo tercero del Artículo 4o. Constitucional, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984 y en vigor el 1o. de julio del mismo año*

*Que las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, así como la integración, objetivos y funciones del Sistema Nacional de Salud y la distribución de competencias, entre la Federación y las Entidades Federativas, han quedado definidas en cumplimiento al mandato Constitucional.”<sup>42</sup>*

Como lo mencionamos anteriormente en esta tesis que primero se realizó su publicación en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y como es considerado uno de los artículos más importantes porque habla sobre la salud se autorizó que se creara la Ley General de Salud y su reglamento en los que se regula todo lo referente a la prestación de servicios de atención médica. Uno de los artículos más importantes del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, es el 4to que nos hace mención sobre el derecho a la salud, uno de los derechos que todo ciudadano posee, y que todos los hospitales o consultorios médicos tienen la obligación de brindar la atención y salvaguardar la vida, e informar sobre los padecimientos tratamientos que requiere para su mejor estilo de vida, por eso es fundamental y como la normativa lo establece, y menciona lo importante que todas las personas sepan,

<sup>42</sup> **REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica**, Dado en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal en la Ciudad de México, Distrito Federal a los veintinueve días del mes de abril de mil novecientos ochenta y seis. - **Miguel de la Madrid H**, El Secretario de Salud, **Guillermo Soberón Acevedo**. - El Jefe del Departamento del Distrito Federal, **Ramón Aguirre Velázquez**. Lo podemos encontrar en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmpsam.html>

sobre este gran derecho, ya que en ocasiones la sociedad ignora estos pequeños detalles.

### **2.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)**

“Actualmente, la naturaleza jurídica del derecho a la protección de la salud se modificó a derecho humano tras la reforma constitucional de 2011, con los alcances y las obligaciones generadas por el contenido sustancial conformado por los derechos humanos establecidos en la Constitución mexicana y en los tratados internacionales de los que el Estado es parte.”<sup>43</sup>

Con la adopción de este nuevo paradigma, se amplía aún más la posibilidad de que los mexicanos podamos hacer exigible este derecho humano, cuando los servidores públicos que trabajan en las instituciones de salud no realizan bien su trabajo ni cumplen con sus obligaciones.

El párrafo cuarto de la CPEUM establece: “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.”<sup>44</sup>

### **2.1.2 Ley General de Salud**

Esta norma de carácter general establece las facultades concurrentes para los tres órdenes de gobierno, de tal modo que dispone el ámbito de competencia para la Federación, las entidades federativas y los municipios en México.

Como podemos ver nos dice en su...” ARTÍCULO 5<sup>o</sup><sup>45</sup>. El Sistema Nacional de Salud está constituido por las dependencias y entidades de la Administración

<sup>43</sup> Lugo Garfias, María Elena, *El derecho a la salud en México*, México, Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2015, p. 138.

<sup>44</sup> Adicionado y publicado en el DOF el 03/02/1983. Consultado el 16/11/2019, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_270818.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_270818.pdf)

<sup>45</sup> Ley General de Salud. Consultado el 18/11/2018, disponible en: [http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf)

Pública, tanto federal como local, y las personas físicas o morales de los sectores social y privado, que presten servicios de salud, así como por los mecanismos de coordinación de acciones, y tiene por objeto dar cumplimiento al derecho a la protección de la salud”...

Esta Ley nos garantiza y nos da a conocer el sistema que se maneja a nivel Nacional, para informarnos de qué manera se constituyen dichas entidades y dependencias para poder salvaguardar, el derecho a la salud , que como persona se tiene, de igual manera nos deja en claro el propósito con el que se realizó dicha Ley General de Salud, para poder regular, desarrollar, coordinar, evaluar y supervisar las acciones de protección social en salud, no podemos dejar a un lado la manera en especial en que esta Ley viene a darnos a conocer los derechos y las atenciones médicas, de las cuales tenemos derecho, y tenemos acceso, ya que como lo mencionaba el artículo 5 de la esta Ley, tanto personas físicas como morales son las responsables de brindarnos dicho servicio, ya sea de manera privada o social, ambos sectores son parte de el cumplimiento que se da a la protección a la salud, no debemos dejar pasar por alto que dicha Ley, nos ampara ante cualquier circunstancia que pudiera presentarse.

### **2.1.3 Ley del IMSS**

Como todos podemos darnos cuenta desde que se implementó la Ley del Seguro Social, ha traído cosas buenas para el otorgamiento del servicio de salud en México, ya que el seguro social es una de las instituciones con más derechohabientes, en todo el territorio mexicano, y uno de las más influyentes en el sector salud por contar con todas las especialidades médicas y servicios de vanguardia y es algo que toma su base en la Ley del IMSS, lo que permite comprender a grandes rasgos de qué manera nos beneficia y la manera en el que dicha institución tiene la obligación de garantizar el derecho a la salud, por otra parte es una gran herramienta para saber los lineamientos en los que se rige, dicha Ley y a los que nosotros como derechohabientes podemos tener acceso.

La Ley nos establece en el Artículo 2:<sup>46</sup> “La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.”

Dicho artículo como lo dice, es uno de los más interesantes, ya que nos refiere que la salud es uno de los derechos más importantes que tenemos los ciudadanos, y esta Ley del Seguro Social, nos la viene a recalcar, los servicios que nos brinda dicha institución son de gran relevancia ya que nos garantizan el bienestar de la salud y la asistencia médica.

La Ley del Seguro Social es la que establece las disposiciones que se rigen en la institución para dar a conocer a sus derechohabientes la manera en que se da el otorgamiento de los servicios, ya que mediante esta ley se nos da a conocer la manera en que se respetan los derechos y se establecen las obligaciones de la institución con sus derechohabientes y trabajadores.

#### **2.1.4 Reglamento interno del IMSS**

El Reglamento Interno del Instituto Mexicano del Seguro Social, de forma general nos da a conocer, la manera en que está establecida esta institución, su funcionamiento y como se determina el servicio que es brindado hacia sus derechohabientes, además de que dispone como ha de ser el comportamiento del personal y el otorgamiento de un servicio de calidad en la atención a la salud, como lo hace mención en su artículo primero en los siguientes términos:

Artículo 1: <sup>47</sup> “El Instituto Mexicano del Seguro Social, en los términos consagrados en Ley del Seguro Social, tiene por objeto organizar y administrar el

<sup>46</sup> Ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, Última reforma publicada DOF 22-06-2018.

<sup>47</sup> Reglamento interior del instituto mexicano del seguro social reglamento publicado en el diario oficial de la federación, el 18 de septiembre de 2006. Texto vigente última reforma publicada dof 23-08-2012, disponible en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/reglamentos/RIIMSS.pdf>

Seguro Social, que es el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.”

Una de las principales funciones que tiene este reglamento es poder, planear, celebrar y practicar, nuevos avances para la mejora continua de los procesos para la atención de trabajadores de tal manera que su funcionamiento sea el correcto y de esta manera se de una atención con calidad y calidez, de forma que nosotros los derechohabientes tengamos la confianza y la certeza que la atención que se nos está brindando sea la mejor.

## **2.2 Normativa Estatal en materia de salud**

Una norma es todo aquello que regula los comportamientos de la sociedad, las que en forma de una ley o reglas, son fundamentales para poder llevar un buen funcionamiento de una institución, del ejercicio de un derecho o la prestación de un servicio, gracias a ellas, el comportamiento es regulado de tal manera que la ética y la moral van de la mano, no obstante se ha dado un cambio desfavorable que se ha tenido a lo largo de estos años en la sociedad, que ha provocado el deterioro y la falta de calidad en la asistencia médica en detrimento del derecho a la salud.

Las normativas en el ámbito estatal regulan el funcionamiento de la salud, y el comportamiento de quien las recibe, ya que como vemos nos dice las normativas de la prestación de servicios, son aquellos que construyen los proyectos y planean el desarrollo de programas de tal manera que se van fortaleciendo para brindar una mejor atención médica.

Las normativas de protección social en la salud, uno de los objetivos principales son el garantizar por medio de normas y leyes la atención que la sociedad necesita, fomentar el desarrollo y fortalecimiento de los servicios del sistema de salud en Morelos, es por ello que actualmente las necesidades del sistema de salud se

encuentra en gran cambio, con el paso del tiempo el desarrollo del sistema de salud, se va adaptando a dichos cambio, que son coordinados para prever continuamente las necesidad que requiere la atención oportuna.

### **2.2.1 Constitución Política del Estado de Morelos**

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos en su Artículo 2 bis fracción XII<sup>48</sup>.- establece: De conformidad con el artículo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estado y los municipios, con la participación de las comunidades, establecerán las instituciones y las políticas para garantizar el desarrollo humano y social de los pueblos y comunidades indígenas. La ley incorporará las bases que la Constitución Federal y la presente Constitución refieren, así como establecerá los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de esta obligación en los siguientes aspectos como lo refiere el inciso D) Acceso efectivo a todos los niveles de salud, con aprovechamiento, promoción y desarrollo de la medicina tradicional.

Derivado de los que nos dice el artículo antes mencionado podemos darnos cuenta que la Constitución estatal de Morelos, lo único que busca a través de sus disposiciones es dar a conocer cada uno de los derechos que posee cada ciudadano de Morelos, esto para garantizar la atención médica en Morelos, ya que como lo menciona dicha Constitución es de gran ayuda para poder fomentar el incremento en las mejoras, de tal manera que esto genere un gran impacto en la sociedad, y mejoramiento para los encargados de este sector salud.

El Artículo 19 fracción III nos hace mención de lo siguiente:

<sup>48</sup> Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888, podemos encontrarla en: <http://www.cuernavaca.gob.mx/wp-content/uploads/2013/07/Constitucion-Morelos.pdf>

“Los habitantes de Morelos que ingresen a los institutos de salud pública del estado, recibirán la totalidad de medicamentos que comprenden el cuadro básico, material de curación e insumos necesarios para su correcta recuperación.”<sup>49</sup>

Una de las cosas más importantes que hace mención este artículo, es sobre las atenciones que se tengan en institutos de salud pública y que los pacientes que no tengan el recurso se les tendrá que hacer un estudio socioeconómico de tal manera que el poder ejecutivo y los ayuntamientos de nuestro Estado son los encargados y tiene la obligación de proveer las acciones necesarias para que las personas con bajos recursos se les brinde la atención medica según sus posibilidades, por ello es importante que todas las personas que necesitan de la atención médica, se informen y hagan uso de este gran beneficio, de igual manera las personas que no tengan las posibilidades.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, nos hace mención y esclarece las necesidades que se tiene en nuestro estado y de tal manera nos hace la invitación a que se tomen en cuenta los derechos que como ciudadanos se tienen, en momentos de urgencias médicas, regularmente los ciudadanos no tenemos idea de las competencias y atribuciones que tienen todas las instituciones que brindan una atención médica y gracias a esta constitución nosotros podemos tener acceso a esa información, porque toda persona que requiere alguno de estos servicios se les debe brindar la atención sin ningún tipo de discriminación, ni negación por no contar con el presupuesto para dicha atención; la obligación social se tiene al momento de que los pacientes llegan a solicitar un servicio, ojo no por eso quiere decir que las personas que no tengan el recurso pueden abusar de este beneficio, porque solo es válido para personas con estudio socioeconómico por debajo de los establecido.

<sup>49</sup> Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888, podemos encontrarla en: <http://www.cuernavaca.gob.mx/wp-content/uploads/2013/07/Constitucion-Morelos.pdf>

### **2.2.2 Ley Estatal de Salud**

“Artículo 1<sup>50</sup>.- La presente Ley regirá en el Estado de Morelos. Es de orden público e interés social y tiene por objeto la promoción y la protección de la salud, el establecimiento de las bases y modalidades para el acceso de la población a los servicios de salud y asistencia social proporcionados por el Estado y los Municipios en materia de salubridad local, en los términos que dispone el Artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Salud.”

Como mencionábamos las normativas está compuesta por leyes, y una de ellas en el área de salud es la Ley Estatal de Salud y nos menciona en su artículo primero lo que nos rige como seguridad social, a toda persona, ya que en ella nos describe el funcionamiento y la manera en que se debe proveer la atención médica, esta ley no nada más es para el sector público, sino también para el sector privado, esta ley trae como objeto principal el disfrute de la salud social, como también la protección y bienestar de la misma en Morelos.

En términos generales una de las principales finalidades de esta ley es el mejoramiento de la vida humana, busca atender todas las necesidades que la sociedad pueda tener en materia de salud, así mismo tratar de controlar la prestación de la atención médica para hacer prevalecer la vida humana, de otra manera, esta ley de salud nos expone que se debe tener una estructura sanitaria adecuada para brindar una atención medica de calidad, ya que nos dice lo siguiente.

“Artículo 10.-<sup>51</sup> La Comisión Estatal de Arbitraje Médico es el organismo público descentralizado encargado de fungir como árbitro en relación a las quejas y denuncias presentadas por usuarios y prestadores de servicios relacionados con la salud, que tiene como objetivo el coadyuvar al mejoramiento en la calidad de los servicios de salud.”

<sup>50</sup> Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el día 23/11/2019 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

<sup>51</sup> *Idem.*

Es importante destacar el avance enorme que se ha tenido gracias a la ley de salud, que nos rige como morelenses, ya que la necesidad de atención médica en Morelos, cada vez es mayor debido al incremento de la población que actualmente se tiene y que día con día va aumentando, de igual manera se incrementa la exigencia de la prestación de dicho servicio, ello sin tomar en cuenta los cambios tan grandes a los que nos enfrentamos como sociedad como lo son nuevas enfermedades y nuevos avances en la tecnología.

A pesar de todo, a través de esta ley se ha tratado de realizar cambios estratégicos para salvaguardar la atención médica como se hace mención en los objetivos que tiene dicha ley:

Artículo 13.- El Sistema Estatal de Salud tiene los siguientes objetivos:

I.- Proporcionar servicios de salud a toda la población del Estado y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo los problemas sanitarios prioritarios del Estado y a los factores que condicionen y causen daños a la salud, con especial interés en la promoción, implementación e impulso de acciones de atención integrada de carácter preventivo, acorde con la edad, sexo y factores de riesgo de las personas.<sup>52</sup>

Uno de los principales objetivos, que tiene la ley es implementar, contribuir, colaborar para que se pueda llevar a cabo la protección de salud en nuestro Estado, de tal manera que en la actualidad ya existen campañas de prevención en contra de enfermedades de riesgo de contagio a la población.

### **2.3 Tratados Internacionales sobre la salud**

La encargada de realizar los tratados internacionales sobre la salud, es "La Organización Mundial de la Salud", el cual tiene como principal objeto de cada tratado internacional, fomentar "el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental."

<sup>52</sup> *Idem.*

“La legislación sanitaria internacional o en salud global es el conjunto de normas legales, procesos e instituciones de derecho internacional público (DIP) designados primariamente para el logro de los mayores estándares posibles de salud física y mental de la población mundial.”<sup>53</sup>

“El DIP o legislación internacional, por su parte, puede definirse como un conjunto de normas jurídicas que reglan las relaciones entre los sujetos de la comunidad internacional. En general sus normas rigen la conducta y las relaciones de los países, incluidos sus derechos y obligaciones.”

Son sujetos de la comunidad internacional principalmente los Estados, por su capacidad plena para crear el derecho internacional a través de los tratados y las costumbres y al mismo tiempo, son agentes de ese derecho, ya que deben hacerlo cumplir. Además, son también sujetos del DIP las organizaciones internacionales, aunque con capacidad limitada y en ciertos casos los individuos y las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), con propósitos determinados.

Uno de los principales motivos por lo que son importantes los tratados internacionales en salud, es porque se establece que nadie, aun siendo pobre, debería de morir, por no tener acceso a una atención médica, es por tal motivo que estos tratados de salud se realizaron, para consolidar el apoyo a las personas en general, pero poniendo atención a las más pobres.

De tal manera que la OMS trata de hacer todo lo posible para que las personas que no se les haga valido el derecho a la salud, no sean discriminadas por que como lo dice la OMS: “La marginación, la estigmatización y la discriminación tienen consecuencias nefastas para la salud física y mental del individuo. La discriminación en el contexto de la atención de salud es inaceptable y constituye un obstáculo importante para el desarrollo.”<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Legislación sanitaria internacional, NACIONES UNIDAS (1969). Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados. Conferencia de la Naciones Unidas sobre el derecho de los tratados.

<sup>54</sup> La salud es un derecho humano fundamental, Día de los Derechos Humanos 2017, Declaración del Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Director General de la OMS ,10 de diciembre de 2017

La discriminación como lo menciona la OMS, es un claro ejemplo de lo que a veces se da en cualquier sector salud y que siempre influye en la atención médica que pueda brindar, es por eso que la OMS, en sus tratados internacionales, trata de buscar una mejoría y que los derechos de cada persona sean valorados, respetados y protegidos.

Si se toma en cuenta lo que el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se notara que se refuerza dicha aspiración, ya que nos explica claramente como las personas tienen derecho a una atención médica de calidad, de manera que dicha prestación sea fundamental para la salud de las personas, evitando con ello violentar los derechos humanos, de la siguiente forma:

Artículo 25 1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

### **2.3.1 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**

“El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y su Protocolo Facultativo son los instrumentos internacionales del Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos, es decir, del Sistema de Naciones Unidas, que regulan la protección de los derechos económicos, sociales y culturales (DESC).”<sup>55</sup>

El PIDESC como todos lo conocemos es un tratado que protege el derecho a la salud como un derecho humano y la relación que tiene con otros derechos humanos para poder fomentar un cambio en su atención, en la convivencia social y en la vida pública del país.

<sup>55</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y su Protocolo Facultativo, Primera edición: abril, 2012

El PIDESC también dispone el fundamento del desarrollo para la sociedad, y fomentar como principal derecho, la dignidad de las personas es una manera de caracterizarlo ya que como mencionamos, es uno de los pactos más importantes para poder hacer respetar y dar a conocer un derecho tanto social, económico y cultural.

No dejemos a un lado que en la actualidad en México también se debe respetar este pacto, especialmente en el área de salud, donde día a día, se implementan más opciones de cambio, para salvaguardar la salud de las personas, tanto que como podemos darnos cuenta en el siguiente principio nos dice:

Artículo 12. Derecho al más alto nivel posible de salud. Establece la obligación de adoptar medidas para reducir la mortinatalidad y la mortalidad infantil; asegurar el sano desarrollo de los niños; mejorar la higiene del trabajo y del medio ambiente; prevenir y tratar enfermedades epidémicas, endémicas y profesionales, así como asegurar la asistencia médica a todos.<sup>56</sup>

Así como este artículo, nos menciona la manera en que este pacto hace cambios a nivel internacional para el fomento de nuevas oportunidades y estrategias, para poder regular tanto económica, social y culturalmente, una de la principales obligaciones que impone el PIDESC a los Estados es la de respetar, organizar y garantizar la protección de las personas que han sido víctimas dentro de su país, y que de alguna manera se le han violentado sus derechos, de esta manera se convierte en un elemento importante de defensa de los derechos humanos.

*El Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales sería una clara muestra del compromiso por robustecer la cooperación con los organismos internacionales de derechos humanos y por reforzar el régimen de protección internacional de los derechos económicos,*

<sup>56</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y su Protocolo Facultativo, Primera edición: abril, 2012 lo podemos encontrar en: [http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/7\\_Cartilla\\_PIDESCyPF.pdf](http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/7_Cartilla_PIDESCyPF.pdf)

*sociales y culturales frente a los retos que se enfrentan para garantizar, de forma igualitaria, el pleno goce de estos derechos en el país.*<sup>57</sup>

Es importante destacar, que dicho protocolo también nos proporciona una protección y garantía para saber el alcance y protección de nuestros derechos humanos, de tal manera que las personas que estén sufriendo una violación de sus derechos pueda manifestarse y darles un seguimiento, incluso jurisdiccional, para que no siga sucediendo.

Uno de los derechos que tenemos todos los mexicanos, dentro de la Constitución que nos rige como ciudadanos es el derecho a la salud, incluida la atención médica y por supuesto tener una vida digna, sin riesgos de que nadie violente esos derechos, una de las cosas que comúnmente nadie sabe es que existen documentos que nos garantizan la seguridad social, la cual está contemplada en los tratados internacionales los cuales están encargados de regular los derechos humanos en diferentes países para hacer prevalecer y darle la importancia que se debe al sistema de salud ya sea dentro del país o fuera de él, así mismo asegurándonos una atención, cuando más se necesite y sea considerado que nuestra vida esté en riesgo, como se hizo mención al referirnos al PDESC que es uno de los tratados donde se protege todo lo relacionado a los sectores más vulnerables de la sociedad, hablamos de todas las personas que se encuentran fuera de su país y que por alguna extraña razón necesitan de la atención medica muchos de los países en los que estos se encuentran es donde siempre se ven discriminados y vulnerados.

Eso fue una de las razones por las que se creó la OMS para que todo lo relacionado con la discriminación en la atención a la salud de cualquier persona se elimine y no exista, o en casos en los que se dé, pueda esta intervenir y evitar un conflicto.

<sup>57</sup> La ONU-DH exhorta al Estado mexicano a ratificar el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Mensaje del 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos, consultado el día 20 de noviembre del 2019.

## CAPITULO III

# LA INEFICACIA DEL IMSS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN MORELOS

### 3. Introducción

En este apartado daremos a conocer denuncias que se han presentado en diferentes fechas ante el IMSS por malos diagnósticos, tratamientos o estudios inadecuados y malos tratos que han recibido gran cantidad de pacientes por parte de esta institución.

#### 3.1 Negligencia medica

La negligencia o mala práctica médica es la negligencia de un médico o proveedor de atención médica que tiene como consecuencia la lesión o muerte de un paciente. Se comete negligencia cuando se hace un diagnóstico erróneo o cuando no se acatan las prácticas médicas estándar. No se puede responsabilizar a los médicos por una condición médica preexistente, aunque el agravamiento de una condición médica preexistente puede considerarse negligencia.<sup>58</sup>

Una de las funciones más importantes tanto de enfermeras, área médica o administrativos, es hacer valer un derecho que es de gran importancia para la sociedad, el de la salud, como lo hemos venido viendo a lo largo de esta tesis, la salud pasa a ser un derecho fundamental para el cuidado y bienestar de las personas, ya que si no son atendidas debidamente pueden haber muchos casos en los que por una mala práctica, ya no pueda dar marcha atrás, es por eso que queremos hacer especial énfasis en esta tesis que cada una de las personas que lean, se den cuenta la gran importancia de mantenerse informados, para saber los derechos con los que cuentan ya que es de gran importancia, pues gracias a ellos podemos mantener una vida digna a las demás personas y a la sociedad, pero

<sup>58</sup> Legal information institute open access to law since 1992, : LIFE EVENTS, accidents & injuries (tort law) standards of tort liabilitywex articles, lo podemos encontrar en: [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

independientemente de eso, también es de suma importancia el saber qué hacer en cuanto se presente una negligencia médica.

La negligencia cometida por médicos, enfermeras y profesionales de atención médica en los hospitales puede tener como consecuencia lesiones en el paciente o incluso su muerte. Las lesiones causadas por errores médicos en hospitales pueden generar futuros problemas de salud, nuevos gastos hospitalarios y trastornos emocionales.<sup>59</sup>

Como se menciona en el párrafo anterior un mal diagnóstico, una mala práctica de procedimiento quirúrgico, una aplicación de medicamento erróneamente, o tan solo la realización de un estudio equivocado que con el conlleva algún riesgo, podría generar una negligencia médica, por tal motivo y para que esta cuestión sea más entendible vamos a dejar a continuación una serie de casos en los que tanto el área médica, en enfermería o en área administrativa han faltado a sus obligaciones, afectando a los pacientes de manera significativa, por tal motivo es de gran relevancia saber cómo y cuándo se puede decir que las negligencias médicas son realmente generadas por el área médica, como a continuación se explica.

“Los supuestos de negligencia médica más habituales son:

Exploración.

Descarte de patologías graves por sintomatología no evidente. No realización de las pruebas médicas que requiera el estado del paciente. Omisión de tiempos de observación ante la sospecha de ciertas dolencias peligrosas. Exploraciones incorrectas o deficientes.

Diagnóstico.

Error o retraso en el diagnóstico que perjudique las posibilidades de intervención o recuperación. Interpretación incorrecta de la sintomatología del paciente. Omisión

<sup>59</sup> Legal information institute open access to law since 1992, : LIFE EVENTS,accidents & injuries (tort law) standards of tort liabilitywex articles, lo podemos encontrar en: [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

de circunstancias que puedan agravar el diagnóstico como una eventual inmunodepresión.”<sup>60</sup>

Las negligencias médicas traen consigo una serie de inconformidades y por ende una queja, pero, muchas personas lo desconocen o no saben dónde quejarse, ni de qué manera hacerlo, es por eso que existe la CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico) la cual se creó con esa finalidad de poder interponer una queja a través de este órgano, ya sea por algún mal manejo médico, actos u omisiones, tanto del equipo médico, o relacionado con la salud.

A continuación, se explica brevemente como se realiza el proceso de queja:

*¿De quién te puedes quejar?*

*De cualquier prestador de servicio de salud ya sea de instituciones públicas, instituciones sociales o prestadores de servicios de salud y hospitales privados.*

*¿Qué es la Queja médica ante la CONAMED?*

*La queja médica, es una forma de resolver el problema que te aqueja y que se derivó directamente de la actuación, el diagnóstico, el tratamiento, la cirugía, etcétera; del médico o prestador de servicios de salud y cuando se haya presentado una irregularidad en el servicio médico, una omisión, una negación del servicio, un error técnico, una mala práctica médica, una imprudencia, una negligencia (abandono, descuido), impericia (falta de conocimiento de la técnica, de experiencia, de habilidad o de pericia), etc.*

*Cuando se tiene una queja de este tipo y la intención es conciliar o llegar a un acuerdo para resolver el conflicto (ya que se trata de un problema de salud), la mejor manera de resolverla es acudir a la Conamed, la cual fue creada para que cuentes con una instancia alterna que contribuya en la solución ágil, imparcial, gratuita y confidencial de tu queja.*

<sup>60</sup> Conceptos jurídicos. COM, negligencia médica, lo podemos encontrar en: <https://www.conceptosjuridicos.com/negligencia-medica/>

*El servicio que te otorga la Conamed, desde la recepción del caso, estará a cargo de un equipo especializado en la atención de quejas por la prestación de los servicios de salud, quienes desde el punto de vista médico y legal analizarán la narración de los hechos de los que te quejas, escucharán tus peticiones y te apoyarán para que definas la mejor alternativa para la atención del problema.*

*La admisión de la queja para conciliación tiene requisitos y documentos, uno de los requisitos es que exista materia médica, es decir, que el daño que se haya causado derive de la práctica médica, de la actuación u omisión del médico o prestador del servicio de salud.*

*Otro requisito, es que la petición que se hace al prestador del servicio médico sea de carácter civil y conciliable, es decir, en donde se pueda llegar a un acuerdo o hacer un convenio entre los involucrados para resolver la queja.*

Se da a conocer esta información porque es de suma importancia que las negligencias médicas se manejen de manera pacífica y conciliatoria, pero sobre todo se lleve un proceso para dar a conocer el mal funcionamiento que está realizando la parte médica o sector salud que brinda la atención, así de esta manera poder realizar los cambios pertinentes, hacer valer los derechos que como persona le corresponden, es por eso, que mediante la queja ante CONAMED, hacemos valer este derecho.

Por otra parte, no dejemos a un lado que las cuestiones administrativas también se consideran una manera violatoria a un derecho, ya que si desde el momento en que las asistentes medicas no cumplen con la función para la que están contratadas y demoran esta prestación, están ocasionando que los pacientes no reciban una atención médica oportuna.

Como lo menciona la siguiente jurisprudencia una de los grandes compromisos que se tiene por parte del área médica es velar por la salud y la integridad de las personas a su cargo por tal motivo, nos hace referencia a que la ley dispone que cada persona pueda ser tratada de la manera más adecuada y concorde a su padecimiento por esa razón como nos hace mención el artículo 113 a través del

DECRETO por el que se aprueba el diverso por el que se modifica la denominación del Título Cuarto y se adiciona un segundo párrafo al artículo 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que anexamos a continuación:

Artículo 113.- Las leyes sobre responsabilidades administrativas de los servidores públicos, determinarán sus obligaciones a fin de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, y eficiencia en el desempeño de sus funciones, empleos, cargos y comisiones; las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que incurran, así como los procedimientos y las autoridades para aplicarlas. Dichas sanciones, además de las que señalen las leyes, consistirán en suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos obtenidos por el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por sus actos u omisiones a que se refiere la fracción III del artículo 109, pero que no podrán exceder de tres tantos de los beneficios obtenidos o de los daños y perjuicios causados.<sup>61</sup>

### **3.1.1 Principios éticos y morales para la calidad y seguridad en los pacientes.**

Una de las grandes quejas en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Morelos clínica 1 (IMSS), está relacionada al trato ineficaz por parte del área administrativa o como conocemos bien, por los trabajadores de salud; es importante recalcar que la seguridad social medica es un derecho de todos los derecho habientes y sus beneficiarios, pero a lo largo de esta investigación nos hemos dado cuenta que el principal motivo de queja de los antes mencionados es por falta de humanismo y solidaridad a la dignidad de los pacientes y esto no es nada más por parte de los trabajadores de salud sino también por los altos mandos de gobierno que son los que establecen protocolos y procesos por los cuales se rigen cada uno de ellos, a continuación les presento una reflexión de los principios éticos y legales de mayor transcendencia en la práctica médica y su relación en la calidad y seguridad de los

<sup>61</sup> DECRETO por el que se aprueba el diverso por el que se modifica la denominación del Título Cuarto y se adiciona un segundo párrafo al artículo 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2002, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/cpeum/CPEUM\\_152\\_DOF\\_14jun02.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/cpeum/CPEUM_152_DOF_14jun02.pdf).

pacientes emitida en un artículo de opinión a través de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que es encargada de recibir, con autonomía técnica y atribuciones legales, las quejas y dar seguimiento a las irregularidades de servicios médicos para que a través de esta lleguen a una solución y evitar conflictos futuros o emitir acuerdos que beneficien tanto al área médica como a toda persona que necesite apoyo cuando se ve violentado su derecho a la salud.

“...El avance de la medicina en la segunda mitad del siglo XX y lo que ha transcurrido del siglo XXI, ha sido más rápido que en el resto de su historia; sin embargo los avances que se han logrado en la mejora de la tecnología para mejorar la calidad y la seguridad de la asistencia sanitaria no han sido homogéneos; se ha priorizado e incrementado la tecnología y deteriorado el humanismo en la prestación de los servicios médicos, la relación médico paciente es ahora más distante, la comunicación es menos efectiva y la práctica clínica ha sido sustituida progresivamente por la tecnología<sup>1</sup>. Por otro lado, el desarrollo tecnológico de los medios de información y comunicación ha propiciado que los usuarios de los servicios de salud estén mejor informados, lo que ha generado demandas de más y mejor atención de sus necesidades y expectativas, es decir, mayor calidad y seguridad clínica, que incluye el respeto de los derechos humanos y de los principios éticos de la práctica médica. De igual manera, como resultado de las facilidades existentes para obtener información sobre aspectos médicos y para manifestar su insatisfacción, los pacientes han incrementado las quejas y demandas ante las instituciones de salud, las comisiones de los derechos humanos y las instancias de conciliación y arbitraje médico. Es importante señalar que la insatisfacción de los pacientes y familiares no es únicamente en contra del médico, ni siquiera ésta es la más frecuente. Existen numerosas quejas por trato carente de amabilidad y cortesía de cualquier trabajador de la salud, problemas administrativos y falta de respeto a la ética y a la seguridad del paciente durante su atención hospitalaria.<sup>2</sup> Es indudable que las intervenciones de atención a la salud y a la enfermedad se realizan con el propósito de beneficiar al paciente, pero también pueden causarle daño por acción u omisión. Las combinaciones complejas de procesos, tecnología e interacciones humanas que constituyen el sistema moderno

de prestación de servicios sanitarios pueden aportar beneficios importantes. Sin embargo, también conlleva un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos y, efectivamente, ocurren con demasiada frecuencia. Numerosas publicaciones señalan la gravedad del problema de la calidad y seguridad del paciente, indicando que uno de cada veinticinco pacientes hospitalizados presenta un daño prevenible.<sup>3</sup> Se informa además, que en Estados Unidos el costo total por eventos adversos prevenibles fue de entre \$17,000 millones de dólares anuales, en tanto que en la Gran Bretaña e Irlanda el costo por estancia hospitalaria adicional fue de 2,000 millones de libras esterlinas.<sup>4</sup> En México, se cuenta con un estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social en 2006, donde se menciona que los principales eventos adversos en los hospitales de segundo y tercer nivel son: caídas de pacientes, seguido por el trauma al nacimiento, la administración errónea de medicamentos, las complicaciones originadas por procedimientos, equipo, y el retraso en el tratamiento. Se omite incluir en este estudio a las infecciones adquiridas en los hospitales como un evento adverso importante, ya que es indudable que se deriva de una deficiente calidad de la atención médica. El presente trabajo busca lograr un consenso acerca de los principios éticos y legales de mayor trascendencia en la práctica médica y su relación en la calidad y seguridad de los pacientes durante su atención...”<sup>62</sup>

Como podemos darnos cuenta es muy difícil que un derechohabiente pueda interponer una denuncia dentro de la institución donde se está viendo violentado su derecho a la salud, y no nada más por miedo a represalias si no porque, quizás, la atención por la parte médica pueda ser mucho peor y con mucha más lentitud a la hora de realizar la valoración por parte de especialistas o estudios que se requieran, pero aquí no para esto porque no nada más hablamos de que los médicos sean malos, o que el personal del instituto sea el peor en la atención al paciente, esto es más que nada a la falta de valores al momento de dar una atención, o si bien lo podemos relacionar con la mala capacitación a veces de los mismos directivos con

<sup>62</sup> Lo podemos encontrar en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-conamed/4> consultado el 07 de noviembre del 2020.

su personal, ya que en ocasiones los más afectados son los que ingresan con una falta de capacitación e implementación de cursos para el tratado de los pacientes ante cualquier situación adversa que a la larga pueda repercutir en problemas más graves. Por tal motivo muchos de los derechohabientes son de los que mejor optan por callar y ser pacientes en esperar para poder saber algo relacionado con sus familiares enfermos o más bien se conforman con lo que la institución les ofrece ya que no tienen ningún otro recurso para asistir a algún otro hospital para poder recibir la atención de manera particular.

En lo particular, al ir poco a poco redactando esta tesis pude percatarme que las personas no saben y no cuentan con los conocimientos sobre los derechos que tienen, no saben las leyes y programas que se tienen para poder apoyar este tipo de situaciones y poder mejorar la atención médica dentro del instituto. Imaginemos por un momento que por lo menos la mitad de los que asisten a recibir atención médica pudieran opinar o hacer alguna retroalimentación de las necesidades en conjunto con el personal de salud de esta misma institución, con eso todo lo que se podría mejorar, eso sería fantástico que se escucharan las necesidades de ambas partes y no nada más por justificarlos si no para también entender que situaciones son las que se presentan dentro del entorno médico, como se lleva todo el proceso para poderlo mejorar, como lo mencionan varias personas que laboran en la sala de espera del IMSS clínica Morelos: somos un sector salud con muchas deficiencias y que no se hace ninguna mejora por poder hacer esto posible el gobierno tiene abandonado esto que es lo más importante para la sociedad que es la salud. No se necesita ir muy lejos, la clínica de Cuautla desde el 19 de septiembre del 2017 se vio afectada por el sismo, y hasta la fecha, es decir, noviembre del 2020 no se ha realizado ningún cambio o mejora y sigue cerrada y sin atención médica, por lo que la mayoría de los habitantes se tiene que dirigir a la clínica 1 de Cuernavaca, Morelos; motivo por lo que se ve afectada la atención debido a la aglomeración de pacientes tanto de Cuautla como de Cuernavaca, por este motivo hacemos referencia a que la salud es uno de los derechos que toda persona debe defender y hacer valer siempre que se vea violentado.

## 3.2 CASOS DE MALA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL IMSS

### 3.2.1 Caso Eny Maldonado<sup>63</sup>

Esta mañana en el Quality Inn en rueda de prensa acudió el padre de Eny, Enrique Maldonado Ponce quien dio a conocer junto con su abogado los hechos terribles que vivió durante su embarazo su hija y el proceso de denuncia que resultó a favor tras los malos tratos del hospital.

A Eny la debieron atender en el IMSS Morelos en el área de cuidados intensivos pero la mala atención y tras padecer varias infecciones cayó en coma, situación que movilizó a la familia a demandar ante el Consejo de la Judicatura Federal quien resolvió a favor y la instancia médica tiene que:

- -Atender de carácter vitalicio con médicos privados y en su domicilio a la paciente.
- -Disculpa pública.
- -Nombrar edificio o instalación del instituto con nombre de la víctima.

Afortunadamente y a pesar de que el hospital le aseguró que ni ella ni su hija tendrían esperanzas de sobrevivir con la ayuda de su familia y el Consejo de la Judicatura pudieron atenderla en el mismo IMSS y dio a luz a Aria quien actualmente va a cumplir dos años en febrero.

Eny está grave, pero responde a estímulos como movimientos en su cuerpo y gestos en su rostro, ante esto la repuesta del IMSS es que está en coma y no es posible brindarle los requisitos anteriores que pide del cuál el que más les interesa es la oferta terapéutica para que pueda recuperarse.

Una de las grandes preguntas que nos hacemos constantemente, es porque pasan este tipo de cosas constantemente si bien es mencionar que todos los médicos al momento de terminar una carrera y una especialidad se comprometen a

<sup>63</sup> González Estrada, Daniela, "Reclaman negligencia en el IMSS Morelos; no acatan orden de Juez", *Tiempo la noticia digital*, 20 noviembre 2019, 10:25, disponible en: [http://www.tiempo.com.mx/noticia/159674eny\\_maldonado\\_negligencia\\_imss\\_morelos\\_chihuahua\\_mujer\\_embarazada\\_negligencia\\_medica/1](http://www.tiempo.com.mx/noticia/159674eny_maldonado_negligencia_imss_morelos_chihuahua_mujer_embarazada_negligencia_medica/1)

salvaguardar la salud de las personas en su cargo, así como lo establece la Ley de Salud del Estado de Morelos en su Artículo 1.- La presente Ley regirá en el Estado de Morelos. Es de orden público e interés social y tiene por objeto la promoción y la protección de la salud, el establecimiento de las bases y modalidades para el acceso de la población a los servicios de salud y asistencia social proporcionados por el Estado y los Municipios en materia de salubridad local, en los términos que dispone el Artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Salud.<sup>64</sup>

Uno de los compromisos de los médicos es brindar la atención médica ya que como lo menciona el artículo antes citado la protección de la salud es uno de los derechos de las personas que médicos, enfermeras y todo el personal a su cargo deben garantizar, aun sin ningún beneficio propio, si no el salvaguardar la integridad y dignidad de sus pacientes.

Como podemos ver en el caso Emy Maldonado unas de las cuestiones aquí es saber en qué condiciones se llevó a cabo dicha contaminación, ya que como lo refieren fue una mala atención por parte del área médica, que termino en área de cuidados intensivos aunque es importante hacer mención que todos los procedimientos que son realizados dentro de un hospital llevan consigo una gran cantidad de riesgo en cuanto al procedimiento y cabe destacar que el descuido se considera como mal trato a los pacientes ya que no se está salvaguardando su vida como debiera.

### **3.2.2 CASO demanda de 2012 contra un cirujano, un técnico radiólogo y una enfermera de rayos X del IMSS<sup>65</sup>**

Al grito de "no somos delincuentes, salvamos vidas", médicos del Hospital Regional 1 del IMSS ubicado en Plan de Ayala, marcharon por las principales calles

<sup>64</sup> Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el 15/09/19 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

<sup>65</sup> MONICA GONZALEZ, PERIODICO EL SOL DE CUERNAVACA, No somos delincuentes, salvamos vidas: médicos, domingo 10 de junio de 2018, lo podemos encontrar en: <https://www.elsoldecuernavaca.com.mx/local/no-somos-delincentes-salvamos-vidas-medicos-1752663.html>

de la ciudad, esto en protesta por las órdenes de aprehensión que giró un juez en contra de tres de sus compañeros por un supuesto caso de negligencia médica.

Los galenos partieron del Hospital Regional 1 hasta el Zócalo de la ciudad; mientras hacían su recorrido, lamentaron la actitud irregular de los jueces en tal caso, quienes están aplicando una ley ya derogada que no tendría efecto para este tipo de casos.

Carlos Eduardo Salazar Zalapa, presidente del Colegio de Pediatría del Estado de Morelos, explicó que las detenciones son consecuencia de una demanda de 2012 contra un cirujano, un técnico radiólogo y una enfermera de rayos X del IMSS. Advirtió que hubo una actitud arbitraria, irregular y mañosa por parte de los jueces y ministerios Público, quienes pretendieron sacar dinero.

Lamentaron que los jueces no tengan conocimiento de las modificaciones a la ley, de tal suerte que insistió en que dichas aprehensiones deben ser cambiadas porque el delito se cambió de doloso a culposo, por lo que ningún personal de salud actúa con la intención de lesionar o matar a un paciente.

Actualmente, el presidente del colegio recordó que la enfermera tuvo que pagar una fianza de 350 mil pesos para salir en libertad, mientras que el técnico radiólogo se encuentra en la prisión de Atlacholoaya y también le piden 350 mil pesos como fianza.

"Nosotros vemos que, en ese proceso, lo que están haciendo los jueces es cambiar los delitos que se les imputan sólo para sacarles dinero a estos trabajadores a cambio de que no vayan a la cárcel, esa actitud es ilegal e irregular. No vamos a permitir que se realicen estas órdenes de aprehensión de manera irregular", aseguró.

Sobre todo, porque reconoció que hoy en día hay una grave persecución contra estos trabajadores de la medicina.

Cabe destacar que la Cámara de Diputados aprobó modificaciones a la Ley General de Salud, a efecto de que no se consideren como conductas delictivas los actos médicos que ocasionen un daño o la muerte del paciente, cuando preceda consentimiento expreso de los riesgos.

Mediante la adición del artículo 470 bis a dicho ordenamiento, se plantea que cuando la conducta de profesionales, técnicos, auxiliares o personal relacionado con las disciplinas de la salud, en cualesquiera de sus ramas, conforme a la Lex Artis Ad Hoc y disposiciones jurídicas aplicables a los procedimientos médicos, y se tenga como resultado alguna lesión o pérdida de la vida del paciente, se estará a lo dispuesto por el Libro Primero, Título Tercero, Capítulo II del Código Penal Federal.

De ahí la necesidad de establecer en la Ley General de Salud que no se considere como conducta delictiva, cuando preceda el consentimiento expreso y documentado que establezca la posibilidad de alguna complicación en el estado de salud del paciente o, bien, de la pérdida de la vida.

En el caso antes citado podemos ver claramente que las negligencias médicas en ocasiones se adjudican de manera irregular, ya que cuando presentan su denuncia por negligencia lo hacen con la finalidad de obtener un pago o reparación del daño.

Este caso fue ampliamente conocido en Morelos, ya que muchos compañeros de los ahora culpables, mencionaban que su único delito es haber querido salvaguardar la vida de la paciente, así que de tal manera realizaron los estudios para un debido diagnóstico, por el cual ahora presentan cargos en su contra.

### **3.2.3 CASO QUEJA DE MUJER DE 56 AÑOS SOBRE LA REALIZACIÓN DE UNA RESONANCIA MAGNETICA EN EL IMSS MORELOS<sup>66</sup>**

Una paciente del Hospital General del IMSS en Morelos denunció que vivió los momentos más desesperantes de su vida, pues acudió al hospital a realizarse una resonancia magnética, pero fue abandonada por el médico.

La mujer de 56 años denunció presuntos actos de negligencia médica en el hospital IMSS Morelos, luego de que el doctor que le iba a realizar la resonancia magnética la abandono en pleno proceso.

La adulta manifestó al medio El Diario que ella sufre de problemas en su columna vertebral desde 2005, por lo que sabe del procedimiento y que siempre había acudido al Hospital CIMA -hoy Ángeles-, pero las dos últimas ocasiones habían acudido al Hospital General Morelos del IMSS en donde se llevó 'este mal sabor de boca'.

La mujer indicó que todo estaba bien, el radiólogo Víctor la metió a la máquina de resonancia magnética y luego le indicó que permaneciera consciente y que no se durmiera. Luego de unos minutos, la paciente ya no escuchó los ruidos de la máquina y se percató que no había ningún doctor e incluso ella se quedó sin vigilancia dentro del angosto espacio del túnel, citó El Diario.

“Soy claustrofóbica, y empecé a desesperarme. Como pude fui empujándome hacia adelante, hasta que agarré la orilla del aparato. Salí lastimada. Tuve que brincar para poder salir”, cuenta la mujer.

<sup>66</sup> Vanguardia.mx, El departamento de Orientación y Quejas del hospital IMSS Morelos sólo le ofreció una disculpa y le indicaron que nunca había ocurrido un incidente similar al de ella, 5 agosto 2019, lo podemos encontrar en: <https://vanguardia.com.mx/articulo/abandonan-paciente-del-imss-en-plena-resonancia-magnetica>

Cuando la mujer logró salir de la máquina de resonancia magnética lo único que quería era salir corriendo del hospital, pero para su mala suerte la puerta estaba cerrada por lo que tuvo que permanecer encerrada otros 10 minutos.

“Estaba desesperada, me temblaban mis piernas, empecé a gritar. Cuando empecé a jalar la puerta para salir, llegó el doctor que lee las resonancias magnéticas”, señaló la paciente durante la entrevista.

La paciente indicó durante la entrevista telefónica que el departamento de Orientación y Quejas del hospital IMSS Morelos sólo le ofreció una disculpa y le indicaron que nunca había ocurrido un incidente similar al de ella. Sin embargo, la paciente buscará hacer responsable al doctor por la negligencia médica.

“Ya basta que todo se quede impune. Es una persona que tuvo muy poca ética profesional”, concluyó.

En las indicaciones para la realización del estudio de resonancia, es necesario verificar que la paciente no sea claustrofóbica, ya que de esto desprende si la paciente amerita o no ser sedada, y monitoreada por un médico, por lo que señalan como negligencia médica, no se considera, ya que este estudio la única persona que tiene que permanecer adentro es la paciente, tal como lo narra en su denuncia, por otra parte, siempre se tiene que hacer mención que cualquier estudio de resonancia magnética se puede realizar durante 30 a 40 minutos, que es más o menos lo que se lleva el técnico radiólogo.

Por otra parte, para que pueda considerarse como negligencia médica, se tiene que llevar ciertos criterios ya que como lo dice su definición:

La negligencia o mala práctica médica es la negligencia de un médico o proveedor de atención médica que tiene como consecuencia la lesión o muerte de un paciente. Se comete negligencia cuando se hace un diagnóstico erróneo o cuando no se acatan las prácticas médicas estándar. No se puede responsabilizar a los médicos por una condición médica preexistente, aunque el

agravamiento de una condición médica preexistente puede considerarse negligencia.<sup>67</sup>

De tal manera que como lo dice la definición de negligencia médica, se tiene que tener como consecuencia muerte o lesión de la paciente y cómo podemos ver en el estudio de resonancia magnética la manera en que se realiza su funcionamiento es la siguiente:

*Para la RMN, la persona se recuesta sobre una mesa motorizada que se mueve dentro del estrecho interior de un gran escáner tubular que produce un campo magnético potente. Por regla general, los protones (componentes del núcleo atómico con carga positiva) no se encuentran en una posición determinada en los tejidos. Sin embargo, cuando los protones están rodeados por un campo magnético intenso, como en un escáner de RMN, se alinean con dicho campo magnético. A continuación, el escáner emite un pulso de ondas de radio, que momentáneamente impulsa los protones "fuera de la línea". A medida que los protones se alinean con el campo magnético, liberan energía (denominada «señal»). La intensidad de la señal varía según el tejido. Los aparatos de resonancia magnética nuclear (RMN) registran estas señales. Posteriormente se utiliza una computadora para analizar las señales y producir imágenes.*

*Las personas que realizan la prueba pueden cambiar la forma en que aparecen los diversos tejidos en la exploración mediante la variación de los pulsos de ondas de radio, la intensidad y la dirección del campo magnético, además de otros factores. Por ejemplo, el tejido graso aparece oscuro en un tipo de exploración y brillante en otro. Estas*

<sup>67</sup> Legal information institute open Access to law since 1992 LIFE EVENTS accidents & injuries (tort law) standards of tort liability wex articles, lo podemos encontrar en: [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

*imágenes diferentes proporcionan información complementaria, por lo que, a menudo, se obtiene más de una.*

*Puede inyectarse un medio de contraste que contiene gadolinio (un medio de contraste paramagnético) en una vena o una articulación. Los medios de contraste con gadolinio modifican el campo magnético de manera que las imágenes obtenidas son más nítidas.*

*Antes de realizar la prueba, la persona debe desnudarse parcial o totalmente, y se le proporciona una bata que no tiene botones, broches, cremalleras ni otros metales. Todos los objetos de metal (como las llaves, las joyas y los teléfonos móviles) y otros objetos que pudieran verse afectados por el campo magnético (como tarjetas de crédito o relojes de pulsera), deben dejarse fuera de la sala de resonancia magnética nuclear (RMN). La persona debe permanecer tumbada y quieta cuando se toman las imágenes, y puede que sea necesario que contenga la respiración en algunos momentos. Dado que el escáner emite ruidos fuertes, se le pueden proporcionar auriculares o tapones para los oídos. La prueba puede durar entre 20 y 60 minutos. Una vez finalizada, se pueden retomar las actividades diarias inmediatamente.<sup>68</sup>*

Como podemos darnos cuenta en el resumen anterior referente al uso y manejo del estudio de resonancia magnética, no puede considerarse una negligencia médica como tal, porque es un escaneo en el cual si la paciente no refiere que requiere de uso de anestesia por claustrofobia, no se puede considerar que el medico tenga que estar adentro, monitoreando la realización del estudio, de tal

<sup>68</sup> Manual MSD versión para público en general, proveedor confiable de información médica desde 1899, Resonancia magnética nuclear (RMN)  
Por Hakan Ilaslan , MD, Cleveland Clinic Lerner College of Medicine at Case Western Reserve University, lo podemos encontrar en: <https://www.msmanuals.com/es-mx/hogar/temas-especiales/pruebas-de-diagn%C3%B3stico-por-la-imagen-habituales/resonancia-magn%C3%A9tica-nuclear-rmn>

manera que el estudio es un escaneo previo para poder obtener algún diagnóstico y poder ver si requiere de algún tratamiento, o en algunas ocasiones se utiliza de forma previa a realizar una operación.

### **3.2.4 CASO FABIANA PATRICIA<sup>69</sup>**

Patricia Fabiana Hurtado Banda, acudió al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a realizarse unos estudios previos a una operación de hernia y terminó en terapia intensiva porque el médico que la atendió le dañó varios órganos que hoy la tienen debatiéndose entre la vida y la muerte.

La mujer ingresó por su propio pie, el pasado 3 de abril, al área de urgencias de la clínica 1 del IMSS, situada en Cuernavaca sobre la avenida Plan de Ayala, para que le fuera realizada una tomografía; la suben al piso 11 cama 14 donde la dejaron en ayuno y después de cuatro días le realizaron la tomografía.

Posteriormente, el médico Arturo “N” le intentó poner un catéter para alimentarla, pero no pudo y en el proceso le lastimó varios órganos, entre ellos, le perforaron los pulmones.

“El doctor le dijo que le picó unos órganos y que vería que fuera intervenida, pero después de 15 minutos, el médico se retiró porque terminó su turno y la dejó abandonada hasta que yo llegué, ya otros doctores le dieron los primeros auxilios”, narró María del Carmen Hurtado Banda, hermana de la afectada, que acudió a una conferencia de prensa que ofreció este martes Víctor Manuel Velázquez Zarate, delegado del IMSS en Morelos.

<sup>69</sup> Metrópoli el epicentro de las noticias, Negligencia Médica en el IMSS; ingresó por hernia y terminó en terapia intensiva, Estrella Pedroza IMSS, Negligencia 19 abril, 2017, lo podemos encontrar en: <http://www.metropolinoticias.mx/sociedad/negligencia-medica-en-imss-ingreso-hernia-termino-en-terapia-intensiva/>

Ahí lo encaró para personalmente denunciar la negligencia y el maltrato que sufrió su hermana en la clínica uno del IMSS y le exigió que la paciente fuera trasladada a la Ciudad de México para que reciba una atención adecuada.

“Vengo a pedirle que por favor la manden a la Ciudad de México para que tenga una mejor atención, ya que aquí desde que ingresó, puros malos tratos y desatenciones”, dijo con notable preocupación.

#### Frialdad institucional

En respuesta, el delegado prometió hacer el traslado de inmediato e iniciar la investigación para definir si se trató o no de una negligencia médica.

Para Velázquez Zarate este hecho es “un incidente médico no deseado, pero se está investigando”, según declaró posteriormente a los medios de comunicación.

#### Secuelas de negligencia

En entrevista María del Carmen Hurtado Banda, puntualizó que después de que el pulmón de su hermana fue perforado, los médicos la mantuvieron “sucia con las sábanas llenas de sangre por tres días”.

Además de que básicamente “fue abandonada hasta el día 10, hasta cuando se empieza inflamar de todo el cuerpo porque una máquina dejó de funcionar”.

Entre las secuelas de la negligencia médica que enfrenta Patricia, figura un cuadro grave de pulmonía y afectaciones directas al cerebro.

La familia iniciará una queja por negligencia ante los órganos correspondientes para hacer justicia a Patricia.

“El delegado del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Víctor Manuel Vázquez Zárate, aseguró que se realizará una investigación sobre la presunta negligencia médica en contra de Fabiana Patricia Hurtado Banda, quien se

encontraba en condiciones graves.

Ayer, María del Carmen Hurtado, hermana de la paciente afectada, abordó al delegado, para "suplicarle atención en el caso de mi hermana, quien se encuentra grave por una negligencia y la falta de atención de médicos y enfermeras luego de que el médico Antonio Marín le perforó los pulmones".

Al respecto, Vázquez Zárate aseguró tener conocimiento "del incidente no deseado con Fabiana Patricia, "sobre este tema estamos investigando, revisamos el historial y se indagará con el personal para tener certeza de lo que sucedió".

"Mi hermana sigue grave, vengo a rogar para que la envíen a la Ciudad de México porque ahí sólo ha tenido malos tratos, nos dicen que es una bomba de tiempo, no vemos mejoría", dijo la hermana de la paciente.

El delegado aseguró que Fabiana Patricia está recibiendo atención y, a la par continuará la investigación que podría durar más de 10 días, dependiendo del resultado que arroje se determinará si procede o no una sanción."<sup>70</sup>

Estudia IMSS probable sanción a médico tratante de Fabiana Patricia, internada en el seguro social presuntamente por una negligencia médica difícil de comprobar adelantó Víctor Manuel Vázquez, delegado del IMSS.<sup>71</sup>

Tras las manifestaciones y expresiones de rechazo a cirugías mal practicadas en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), delegación Morelos, en agravio de una derechohabiente Fabiana Patricia Hurtado Banda, el delegado del IMSS Víctor Manuel Vázquez Zárate aceptó que es complicado y difícil comprobar si hubo negligencia médica al culpar al doctor Antonio "N" de practicar mal un "cateterismo" que tiene al borde de la muerte a la paciente.

<sup>70</sup> Diario de Morelos, Investigan Negligencia médica en el IMSS, Por Marcela García, 19abril 2019, lo podemos encontrar en: <https://www.diariodemorelos.com/noticias/investigan-negligencia-en-imss>

<sup>71</sup> Mundo 96.5 Yadira en locales, publicado el 24 de abril 2017 lo podemos encontrar en <http://mundo965.fm/index.php/2017/04/24/estudia-imss-probable-sancion-a-medico-tratante-fabiana-patricia-internada-en-seguro-social-presuntamente-una-negligencia-medica-dificil-comprobar-adelante-victor-manuel-vazquez-delegad/>

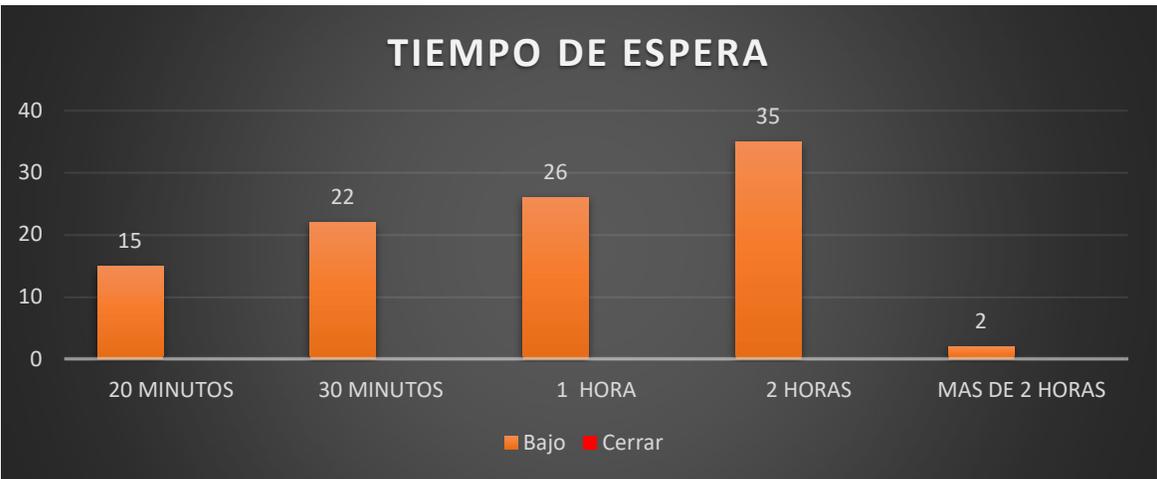
## 4.2 ESTUDIO SOBRE LA INEFICACIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO EN EL IMSS

### 4.2.1 Investigación de campo

Encuestas realizadas a pacientes en sala de espera en el área de urgencias, con la finalidad de poder dar a conocer, el trato y manejo que se le brinda a los pacientes que acuden a esa área en busca de atención médica urgente, entrevistándolos para saber de qué manera reciben la prestación del servicio a todos los derechohabientes no importando edad, sexo ni religión.

#### NOMBRE:

#### 1- ¿Cuánto tiempo lleva esperando la consulta?



El día 16 y 23 de enero se realizaron una totalidad de 100 encuestas a derechohabientes con la finalidad de ver si la ineficacia del seguro social es realmente verídica, Una de las cosas más interesantes de esta encuesta realizada a los derechohabientes del seguro social, fue la cantidad de pacientes que tiene en el área de urgencias y como es la manera en que determinan si es una urgencia que requiere atención inmediata. En el primer día nos pudimos percatar la función del TRIAGE que es fundamental para el personal de la clínica, ya que por medio de este proceso se determina la urgencia, de tal manera que nos dimos cuenta cual es más importante entre un paciente con temperatura y otro paciente que tiene una

enfermedad de probable apendicitis, este último es de mayor prioridad que otros pacientes, ya que mencionan que los pacientes con mayor prioridad, son los que tienen en peligro su vida, la mayoría de los derechohabientes, mencionan que la espera es muy larga ya que en ocasiones, llegan por la mañana y terminan retirándose por la noche.

El 15% de los pacientes que entrevisté nos mencionaba que el periodo de espera que se obtuvo fue menor de 15 minutos, ya que los padecimientos eran mayores y que tenían en riesgo su vida, ya que nos referían que los pacientes ingresaron con algún problema cardíaco o algún problema para respirar, o pacientes que entraron inconscientes y que no respondían o tenían signos que ponían en riesgo su vida.

Así se tienen pacientes que son el 22% que tuvieron que esperar entre 30 minutos y 1 hora y el 26% de pacientes con prácticamente el mismo porcentaje de espera que no hacen mención que los padecimientos, que sufrieron alguna lesión traumatológica, o que sufrieron algún accidente y es necesario para su revisión y de ser necesario, solicitar la revisión de un especialista, nos mencionaban en área de registro de pacientes que el porcentaje que mayor se tiene en pacientes que acuden a esta área de urgencias, son todos aquellos que sufren algún accidente automovilístico en carretera y conforme pasan los meses el incremento es sorprendente ya que son los que más acuden a esta área por el mal manejo que se tiene en la ciudad, y la velocidad con la que se circula.

El 35% de los derechohabientes que fueron entrevistados mencionaron que se presentan por el padecimiento de temperaturas, pacientes con diarrea, pacientes con días de gripa y pacientes que presentan dolor de cabeza o algún padecimiento que puede esperar un poco más, que los anteriores.

Como podemos darnos cuenta de las personas que hemos encuestado, nos han referido que la mala atención que todos refieren es en la espera que tiene el seguro social y los protocolos que manejan ya que el periodo para la mayoría de los pacientes que se presentan a una atención médica es muy tardada, por ese motivo tienen catalogada, esta área donde se se presenta más la ineficacia en la prestación del servicio médico, como lo mencionaron los pacientes.

Borbolla Roqueli Andrés con numero de seguridad social 1593752951 derechohabiente del instituto mexicano del seguro social nos mencionaba que el servicio para él fue rápido eficaz y muy profesional, ya que presentaba una herida compleja en la mano, que nos refería había tenido en su trabajo, nos menciona que su función principal es ser almacenista en la empresa para que labora y que por accidente se realizó la herida en la mano, por lo cual fue remitido al área de urgencias de esta institución, por lo cual desde que llego la atención ha sido de lo más rápido nos decía “ otros días me han tardado bastante y luego no me pasan o decido irme, pero en estos momentos de realmente una urgencia, han sido de lo más rápido, yo tenía en otro concepto al IMSS ya que si he tenido malas experiencias con ellos en cuanto a la atención pero en estos momentos, agradezco la presente atención y sobre todo la rapidez con la que han llevado mi caso.

Como este caso en este día hemos visto bastantes y es aquí donde nos preguntamos a que se debe la mala fama del instituto en cuanto se refieren a la falta de diligencia, ya que solo uno de los casos de las personas que hemos entrevistado para hacer la encuesta de valoración sobre la rapidez de la atención, ha sido muy satisfactoria en cuanto a las urgencias, por tal motivo se puede determinar que la prioridad de esta institución es velar por la atención medica de sus pacientes como parte de su seguridad social y tener en cuenta que un buen diagnóstico es de mayor importancia porque es uno de los factores que determinan si a una persona se le pone en peligro su vida.

## 2- ¿Ya valoraron su urgencia?



Una de las cosas que consideré como más importantes y que me pregunté al momento de realizar este sondeo sobre los pacientes que se presentan para una atención en el área de urgencias, es saber si ya se había valorado su padecimiento, de tal manera que me hicieron mención que desde el momento que los ingresan en su sistema, las asistentes médicas, son las que solicitan al paciente que pase a la zona de TRIAGE, para el manejo de la prioridad de la atención médica, al observar el trato que tienen ellas me pude dar cuenta que la atención o el trabajo es muy demandante, de tal manera que hay momentos que si pierden los estribos y tratan mal a los pacientes o intentan ser un poco exigentes para terminar un poco más rápido el trámite, fue de esta manera que me acerque a una señorita asistente médica y encargada del registro de pacientes en el área de urgencias para preguntarle sobre qué es lo que más sucede a menudo y por qué tratan de tal forma a los pacientes a lo que contesto ella "No se tratan mal, simplemente a veces el que no presenten sus carnets, nos dificulta el trabajo y es más complicado ya que no nada más es eso, en ocasiones llegan pacientes en los cuales desde que se dieron de alta en el seguro, nunca se han venido a parar aquí, ni en área donde tienen que

hacer su trámite para obtener su carnet y como típico mexicano, ya viene con malestares, a lo que menciono que a veces no es falta de tiempo, si no de compromiso que se tiene en el rango sobre la salud de tal manera que nosotras como asistentes médicas, se nos complica porque el sistema que manejamos no nos permite hacer ese trámite pero como los pacientes están en todo su derecho de recibir la atención, tenemos que prestar la atención médica, y de tal manera que ya se nos genera mucho atraso de la parte administrativa, pero no es que nosotras no queramos hacer el trámite es simplemente que las circunstancias o los casos que a veces se nos presentan generan actos de molestia y lejos de ayudar nos perjudican ya que los derechohabientes generan una queja, y no nos vayamos muy lejos podría asegurarte que por lo menos el 20% de las personas que vienen a la atención medica nunca habían hecho ningún trámite o simplemente no saben su número de seguridad social” argumento la asistente medica Sofía.

Otro caso parecido nos sucedió a los 20 minutos con la paciente que venía sin carnet a consulta, fue un poco más tardada la atención ya que el sistema que se tiene es un mucho más fácil acceder, pero de igual manera se brindó la atención, gracias a esto pudimos darnos cuenta que se descarta la mala atención por parte del instituto mexicano del seguro social, ya que los pacientes son un tanto exigentes y de tal manera que lo justifican como mala atención pero, no es nada más que el descuido y falta de compromiso hacia su salud.

### 3.- ¿Conoce los servicios que presta el I.M.S.S. en Morelos?



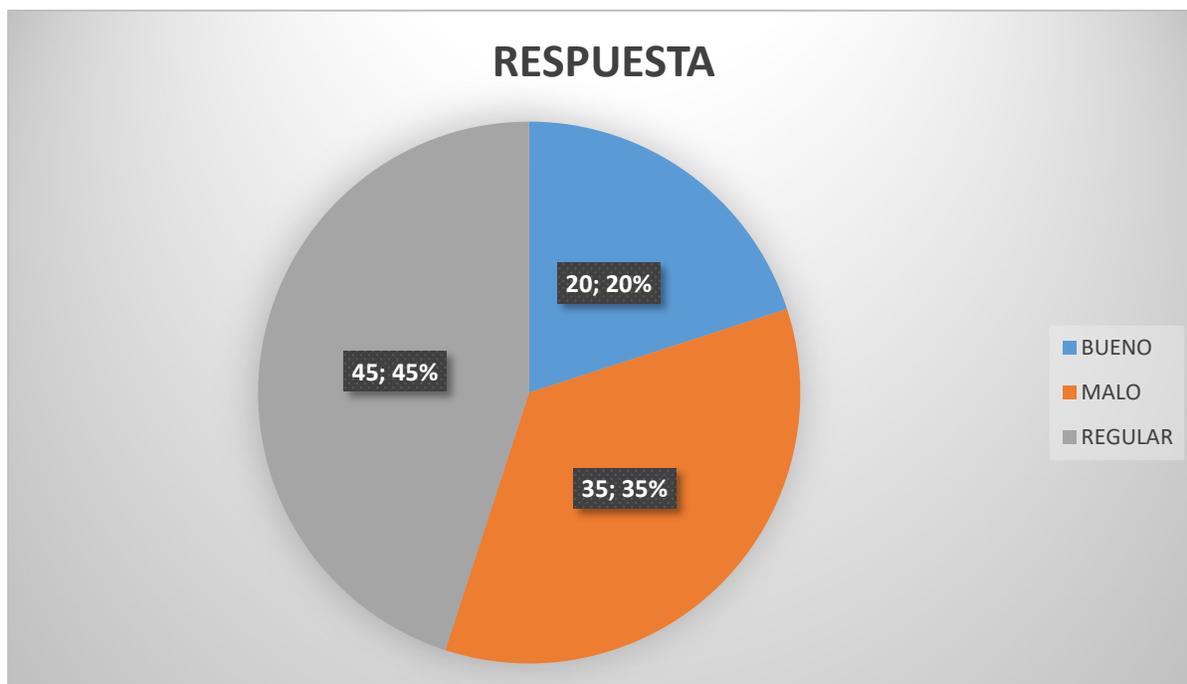
En el transcurso de esta entrevista con los derechohabientes fue increíble saber que el 80% de derechohabientes si sabe con qué servicios cuenta el seguro social, porque de esa manera son testigos de los grandes avances que se van teniendo y las importantes áreas en las que se pueden apoyar por cualquier situación, pero sobre todo para cualquier enfermedad que sea diagnosticada y la cobertura que tiene este servicio.

Fue de gran alegría saber que los derechohabientes saben que tipos de servicios son con los que cuentan; por que como sabemos el Instituto Mexicano del Seguro Social, clínica 1 de Cuernavaca especialmente, como nos mencionaba en capítulos anteriores el Auxiliar administrativo del turno vespertino, Efraín Marcial Arredondo que los servicios prestados son; Laboratorio, consulta, banco de sangre, Rx, mastografía, endoscopia, cpr, tomografía, fluoroscopia, Rx portátil, gasometrías archivo, almacén, abasto, farmacia, consulta, medicina física, salud del trabajo nutrición y rehabilitación, Diálisis y pacientes contaminados, como también servicios de ginecología, áreas de pediatría y ucin, nefrología, psicología, hematología, servicios quirúrgicos, traumatología, neurología, cirugía plástica y maxilofacial, estos son los más destacados, y servicios que pacientes por el área de urgencias también conocen.

Si hablamos del otro 20% de las personas que no conocen esta parte podríamos decir que son pacientes que normalmente no recurren al hospital ya sea porque prefieren atenderse como primera estancia en consulta particular y en casos de extremos cuando ya requieren de algún otro servicio es cuando asisten a la atención por el área correspondiente, este tipo de derechohabientes están conscientes de que muchas cosas no la cubre el instituto, y piensan que en caso de alguna operación o algún tratamiento más fuerte es cuando se puede asistir, pero lo que no saben es que cualquier atención que sea referente al área de salud, se tiene el beneficio por parte de este sector, ya que es uno de sus derechos, y en dado caso de no tener el servicio requerido se debe hacer la subrogación ya sea para algún estudio, o alguna atención de mayor necesidad o especialidad que no se tenga en la clínica de Morelos, por eso es muy importante mantenerse informado de los servicios que presta el seguro social lo que se dan por adquiridos, al momento del alta, ya que es de gran relevancia para saber a dónde acudir en caso de presentar algún sintomatología, o cualquier trámite sobre la salud.

**4.- ¿Califica que tan bueno es el servicio que ha recibido por parte del I.M.S.S?**

Bueno \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_



Uno de las preguntas más relevantes en esta encuesta a derechohabientes fue el saber cómo se van y qué nivel de satisfacción es el que se tiene al momento del egreso y concluyó de esta manera: el 20% mencionó que la atención fue eficaz, muy rápida y por parte del área médica que fueron amables.

El otro porcentaje del 45% mencionaron que fue regular, porque no fue rápida la atención, las enfermeras no eran del todo lindas y la falta de información por parte del médico fue muy poca de la cual los derechohabientes esperaban más y mejor servicio por parte del instituto.

El 35% restante mencionó que la atención medica fue mala, el tiempo de espera fue demasiado, el médico que los atendió si bien explicó el tratamiento, pero en cuanto dio la consulta los dio el alta inmediatamente, los derechohabientes mencionaban actos de molestia por que los médicos que lo habían dado de alta mencionaron algún medicamento que necesitaban tomar y, posteriormente, visitar a su médico familiar para que le diera seguimiento al padecimiento.

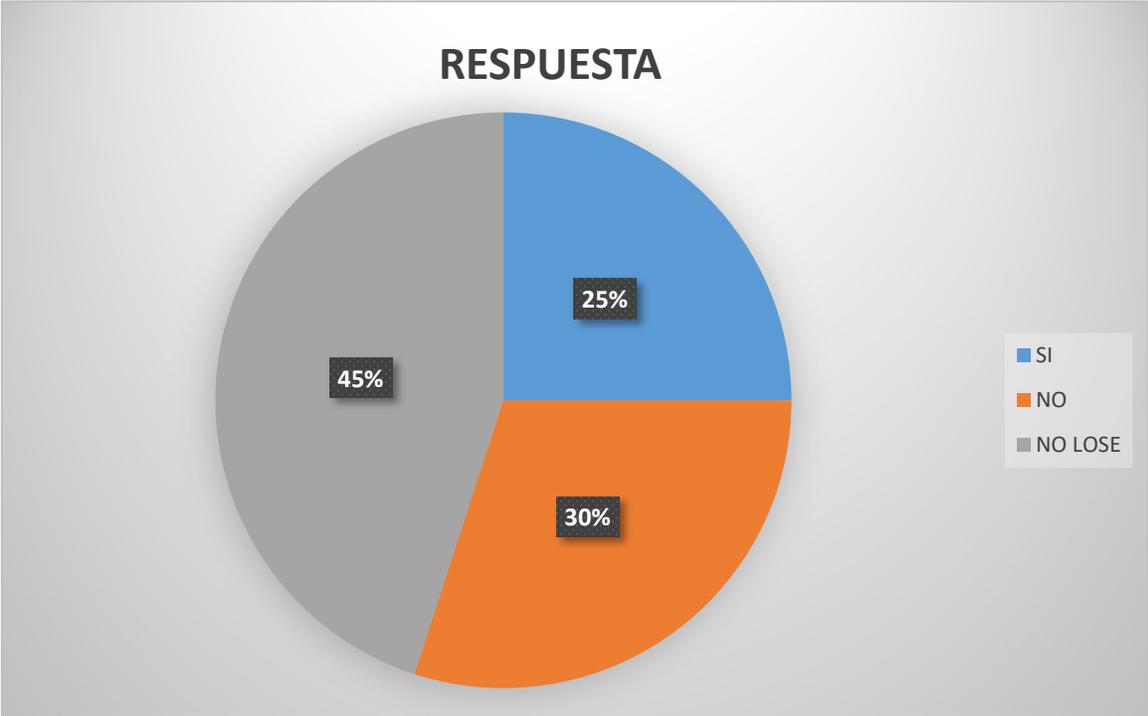
Por lo que hemos visto anteriormente en estas descripciones de las atenciones médicas y los porcentajes establecidos, se nos ha dicho que la atención médica es un derecho para todos, que se puede obtener al momento de presentarse en cualquier sector salud, y como nos lo hace mención en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que dice así:

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.”<sup>72</sup>

<sup>72</sup> Constitución Política de los estados Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917 Última reforma DOF 29 de enero de 2016 unidos, Artículo 4°, lo podemos encontrar en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/cn16.pdf> consultado el día 03 junio del 2019

5.- ¿Estaría usted dispuesto a dar a conocer por medio de una denuncia el abuso o maltrato del personal que le presta el servicio de esta institución?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No lo se \_\_\_\_\_



Una de las respuestas que más me sorprendió fue la de **¿Estaría usted dispuesto a dar a conocer por medio de una denuncia el abuso o maltrato del personal que le presta el servicio de esta institución?**, Ya que la mayoría respondió que no sabría qué hacer en esos momentos, y ahí es donde yo me pregunto por qué tanta gente no le da importancia a denunciar casos en los que quizás si sea necesario que se den cuenta el IMSS en que están fallando como institución, uno de las personas entrevistadas nos mencionaba que no quiere denunciar porque es pura pérdida de tiempo o considera como un retraso a todas sus labores y el IMSS tiene sus mañas para no hacer valer las quejas ni sugerencias que a diario se le hacen, he ahí la causa que impide saber si realmente las cosas podrían a cambiar.

El señor MONTES NARIO ALBERTO JORGE nos mencionaba que en una ocasión metió una queja, pero que nunca le hicieron caso, la persona que recibió la queja, solo fue y habló con el área y nunca le dieron seguimiento, porque jamás le volvieron a llamar.

Es Una verdadera tristeza saber que la salud de los enfermos está en manos de personas que a veces no tienen un poco de humanidad dentro de ellos ya que ven a un paciente como un negoció, así lo señaló el señor antes mencionado, lucran con la salud de mi familiar, porque no les importa mejorar, sino al contrario ver la manera en que la atención sea rápida que no necesite alguna otra cosa y poderlo regresar a casa, con tratamiento, el que en ese momento le quita los padecimientos pero que poco a poco se vuelve más crónico y es ahí donde regresamos a esta institución nuevamente para que le den seguimiento, porque nada mas no mejora, narraba el Sr. Jorge Alberto que una de las prioridades de los médicos debería ser salvar vidas y dar el mayor esfuerzo cuando se puede para que todo fuera más fácil y la gente no tuviera que regresar y así incrementar la cantidad de pacientes, pero a ellos no les importa eso, al contrario dice que nos hacen dar dos que tres vueltas y sin mejoría alguna, siempre se opta por traer a mi familiar aquí por falta de recursos, lo que impide llevarlo a un particular.

La mayoría de las personas dudan en poner una queja para dar a conocer las discriminaciones y violaciones a los derechos de los derechohabientes que se están llevando a cabo, si por lo menos el 20% de los familiares o pacientes interpusieran una queja sería muchísimo más fácil detectar los mayores errores que se están cometiendo dentro de esta institución, y lo digo porque por fortuna, todos los morelenses somos afortunados de tener un instituto con esta infraestructura y con las especialidades que posee, ya que gracias a eso una de las cosas que hace innovador el hospital es la serie de especialistas con la que cuentan, que a diferencia con otros estados es menor y con menor capacidad de atención.

### **3.3 CONSIDERACIONES**

El Instituto Mexicano del Seguro Social, clínica 1 en Morelos, está lejos de ser un hospital actualizado, el sistema que se maneja dentro del mismo, es un tanto ineficaz principalmente por las decisiones que se toman para poder realizar una atención, nos hacía mención Efraín Marcial Arredondo Auxiliar Administrativo sobre la importancia del TRIAGE a la hora de ingresar a urgencias, mencionaba la estrategia que se realizó hace aproximadamente 2 años como por el 2017, todos los pacientes portaban un gafete en donde se disponía que el amarillo era urgencia médica inmediata no grave, verde urgencia médica sentida, azul no es urgencia médica, naranja urgencia médica inmediata, rojo urgencia médica inmediata que pone en riesgo la vida en ese momento, negro paciente muerto sin signos vitales, dicho gafete identificaba a la persona para poderla pasar a atención médica y poder saber que el paciente que la portaba era quien tenía que ser atendido, dicho mecanismos de cambio que se había implementado, no duró mucho pues nos mencionan que los pacientes mismos no portaban el gafete o algunos hasta a su casa se los llevaban, de tal manera que se retiró dicho plan y se continuó manejando de manera habitual, como hasta el momento.

Como podemos darnos cuenta a lo largo del desarrollo de este tema, “La ineficacia del IMSS en la prestación de servicios médicos en Morelos”, que es un tanto conflictivo, por lo que se puede deducir que efectivamente la prestación de servicios en este instituto es deficiente e INEFICAZ, lo cual podemos comprobar con las encuestas realizadas en el área de urgencias de dicho hospital, donde se ve claramente como personas de la tercera edad, a veces para una atención, su espera viene siendo de 2 a 4 horas, y no digamos en el área de toco cirugía, que es la encargada de todas las embarazadas, a veces la espera va de 2 a 3 horas, con pacientes que presentan amenaza de aborto y no se realiza nada, solo hacen mención que se debe esperar a su turno para poder ingresar.

## CONCLUSIONES GENERALES

Como podemos darnos cuenta a lo largo de esta investigación sobre el tema LA INEFICACIA DEL IMSS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS EN MORELOS, damos por hecho que el manejo del Instituto en relación a la prestación de servicios médicos no es el más adecuado ya que se pudo constatar con las investigaciones de campo y los casos abordados que se relacionan con la mala atención a los pacientes y malos diagnósticos vertidos, que han sido de gran impacto para todos los derechohabientes, por eso es de gran importancia mencionar que no nada más el servicio médico es ineficaz, sino también los procesos y los estudios que en algunas ocasiones son realizados dentro y fuera del instituto, de tal manera que hasta se ha puesto en riesgo no tan solo la salud del paciente sino también su integridad.

Por otra parte, mientras que en el área médica donde se estaba entrevistando a los pacientes que llegaban a las instalaciones del instituto, nos pudimos percatar que hay un gran porcentaje de pacientes que no saben los derechos que tienen al estar afiliados, es increíble la cantidad de personas que asisten a una atención en urgencias y de los cuales solo el 65% son atendidos. De esta manera es de gran importancia saber cada uno de los derechos que cada paciente posee al estar afiliado al seguro social, ya que como su definición lo dice los derechohabientes, como son llamados en el IMSS son aquellas personas que se encuentran afiliadas, a esta institución de las cuales como lo dice su nombre, tienen derecho a un servicio, que se le establece a través de una póliza.

Mediante los casos y graficas realizados podemos deducir que la ineficacia del instituto va en aumento, pero no nada más la ineficacia se presenta como una responsabilidad del IMSS, sino también de los derechohabientes a quienes se les brinda la atención ya que cuando el instituto quiere realizar algunas medidas o cambios para su beneficio, ellos mismos no las respetan o consideran que no son las apropiadas, aquí el problema detectado es la falta de cultura de nuestra sociedad, ya que en la actualidad se ha generado un comportamiento de conformismo y zona de confort que es impresionante, las cuestiones administrativas

que se tratan de implementar después de tres días de dárselas a conocer a los derechohabientes, no las acatan o simplemente no les importa aun sabiendo que es para un mejor control de los pacientes y para brindarles una atención más pronta.

Por otra parte también no dejemos a un lado que la seguridad social es un derecho fundamental para las personas, no es posible que estas desconozcan sus derechos como se mencionaba en las encuestas realizadas, por ello es importante saber de qué forma se debe hacer el trámite ante este instituto, de igual manera podemos decir que las atenciones que pudimos observar sobre pacientes que nos permitieron hacerles la entrevista, hay ocasiones que no preguntan al médico cual fue su diagnóstico o simplemente no preguntan cosas médicas que quizás no entienden por pena, en repetidas ocasiones pasa la misma situación, es por eso que los médicos argumentan que los pacientes se quedan con dudas por pena, o miedo al saber que opina al médico, y solo se quedan con la breve explicación que se le brinda en su atención médica.

El Seguro Social es el instrumento más importante que todo derechohabiente tiene como lo explicamos en la presente tesis, el seguro social está integrado por un gran equipo de especialidades, equipos, tecnologías de vanguardia, por eso es importante que se dé a conocer y que los derechohabientes tengan el conocimiento de que si la especialidad que requieren no la tiene el seguro estatal, se envía a México, donde se cuenta con las especialidades y equipos que ya tienen integrados todos los avances tecnológicos.

Para finalizar podemos decir que lo que se deberían implementar son capacitaciones tanto al personal como a los derechohabientes, para que lo relacionado con el funcionamiento del instituto y los servicios con los que cuenta y que presta se transmitiera y se diera a conocer a los derechohabientes.

Sería bueno también que los médicos del área de urgencias fueran un poco más accesibles y ser más responsables, ya que no por tener R1 y practicantes deleguen su responsabilidad y consideren que ellos ya pueden valorar una urgencia como tal, por eso es importante la capacitación y la enseñanza constante.

De igual manera para los derechohabientes, el ir y recibir atención médica es un Derecho fundamental, pero los malos tratos y gestos que recibe el área administrativa y jefes de áreas, en ocasiones no son las adecuadas ya que lejos de pedir, exigen, por supuesto que en el dar está el recibir, quizás los motivos por los que llegan al instituto no son los mismos que los pacientes que llegan en ambulancia y que necesitan de una atención más rápida, por eso es importante que mediante las capacitaciones dar a conocer los diagnósticos que son de prioridad y que requieren de una pronta atención.

Como pudimos darnos cuenta una de las maravillas que nos brinda la Organización Mundial de la Salud y los tratados de derechos humanos internacionales es poder reducir el índice o bien eliminar toda la discriminación en la atención de la salud y propiciar el respeto al derecho humano a la salud en todos los países que son parte de ellos, de tal manera que se vea regulado para garantizarlo, aunque no convenga a los intereses de cada país, de manera que se establezca una protección para que no se vea vulnerado lo que dispone cada uno de ellos, lo que representa una gran ventaja, ya que mediante estos acuerdos nos podemos apoyar para exigir el respeto al derecho a la salud de cada una de las personas a los que se les vea afectado.

## FUENTES DE INVESTIGACION

Apartado conoce más al IMSS, lo podemos encontrar en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

Asociación médica mundial, Derecho a la Salud, Derecho a la salud, un derecho inclusivo para todos, 2019 Asociación Médica Mundial Todos los derechos reservados, lo podemos encontrar: <https://www.wma.net/es/que-hacemos/derechos-humanos/derecho-a-la-salud>.

Comisión Nacional De los Derechos Humanos, Derechos humanos, Derechos reservados ©2018 – 2019 lo podemos encontrar en: <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>

Conoce a tu IMSS, lo podemos encontrar en <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

Coalición de organizaciones por el derecho a la salud y la vida, Derecho a la Salud, Mar 4, 2017 lo podemos encontrar en: <https://www.codevida.org/derecho-a-la-salud-y-la-vida/que-es-el-derecho-a-la-salud>

Coalición de organizaciones por el derecho a la salud y la vida, Derecho a la Salud, Mar 4, 2017 lo podemos encontrar en: <https://www.codevida.org/derecho-a-la-salud-y-la-vida/que-es-el-derecho-a-la-salud>

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888, podemos encontrarla en: <http://www.cuernavaca.gob.mx/wp-content/uploads/2013/07/Constitucion-Morelos.pdf>

Conceptos jurídicos. COM, negligencia médica, lo podemos encontrar en: <https://www.conceptosjuridicos.com/negligencia-medica/>

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888, podemos encontrarla en: <http://www.cuernavaca.gob.mx/wp-content/uploads/2013/07/Constitucion-Morelos.pdf>

Constitución Política de los estados Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917 Última reforma DOF 29 de enero de 2016 unidos, Artículo 4°, lo podemos encontrar en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/cn16.pdf> consultado el día 03 junio del 2019

Diario de Morelos, Investigan Negligencia médica en el IMSS, Por Marcela García, 19 abril 2019, lo podemos encontrar en: <https://www.diariodemorelos.com/noticias/investigan-negligencia-en-imss>

Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud, Editores Germán Fajardo Dolci Francisco Hernández Torres. Consultado 2 noviembre 2018, lo podemos encontrar en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro\\_01.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf)

Definición de Salud, lo podemos encontrar en: <https://definicion.mx/salud/> Real academia española, diccionario del español jurídico, lo podemos encontrar en: <https://dej.rae.es/lema/salud>

Diccionario Social | Enciclopedia Jurídica Online Diccionario Jurídico y de Ciencias Sociales en Línea. Palabras y Términos Legales y de las Ciencias Sociales: de Mexico, España, Argentina, Colombia, Perú, Venezuela, Ecuador, Chile y de otras Jurisdicciones.: <https://diccionario.leyderecho.org/derechohabiente/>

El surgimiento del IMSS Su legado arquitectónico en la capital mexicana Por: Guadalupe Lozada León, la encontramos en: <https://relatosehistorias.mx/nuestras-historias/el-surgimiento-del-imss>, consultado el día 16 de septiembre del 2018.

El surgimiento del IMSS Su legado arquitectónico en la capital mexicana Por: Guadalupe Lozada León, lo encontramos en: <https://relatosehistorias.mx/nuestras-historias/el-surgimiento-del-imss>, consultado el día 16 de septiembre del 2018.

El surgimiento del IMSS Su legado arquitectónico en la capital mexicana Por: Guadalupe Lozada León, lo encontramos en: <https://relatosehistorias.mx/nuestras-historias/el-surgimiento-del-imss>, consultado el día 16 de septiembre del 2018.

El Seguro Social en la historia de México, centró de estudios de historia fundación de Carlos Slim, lo podemos encontrar en <http://www.wikimexico.com/articulo/el-seguro-social-en-la-historia-de-mexico>

Consultado el día 12 de diciembre del 2018. 16:44.

El IMSS celebra 75 años de ser el Seguro de México No. 012/2018/ página visitada el 1 de diciembre del 2018 link: <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201818/012>

Enciclopedia jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/derechohabiente/derechohabiente.htm>

Hechos concretos sobre la seguridad social, En 2001, la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó la Resolución y Conclusiones Relativas a la Seguridad Social. Consultado 12 de noviembre 2018

González Estrada, Daniela, "Reclaman negligencia en el IMSS Morelos; no acatan orden de Juez", *Tiempo la noticia digital*, 20 noviembre 2018, 10:25, disponible en: [http://www.tiempo.com.mx/noticia/159674-eny\\_maldonado\\_negligencia\\_imss\\_morelos\\_chihuahua\\_mujer\\_embarazada\\_negligencia\\_medica/1](http://www.tiempo.com.mx/noticia/159674-eny_maldonado_negligencia_imss_morelos_chihuahua_mujer_embarazada_negligencia_medica/1)

[http://brd.unid.edu.mx/recursos/Derecho%20de%20la%20Seguridad%20Social/DS05/Lecturas%20principales/7\\_Seguro\\_de\\_retiro,\\_cesantia\\_en\\_edad\\_avanzada\\_y\\_vejez.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Derecho%20de%20la%20Seguridad%20Social/DS05/Lecturas%20principales/7_Seguro_de_retiro,_cesantia_en_edad_avanzada_y_vejez.pdf)

[http://www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis\\_admin/archivos/Definiciones\\_ISSSTE.pdf](http://www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis_admin/archivos/Definiciones_ISSSTE.pdf)

José Carlos bermejo, Qué es la salud, Autor: José Carlos Bermejo Higuera Año publicación: 2006, lo podemos encontrar en: <https://www.josecarlosbermejo.es/que-es-la-salud/>

José Carlos bermejo, Qué es la salud, Autor: José Carlos Bermejo Higuera Año publicación: 2006, lo podemos encontrar en: <https://www.josecarlosbermejo.es/que-es-la-salud/>

Ley de la comisión nacional de los Derechos Humanos, Artículo 6 fracciones I, lo podemos encontrar en: [https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley\\_CNDH.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/normatividad/Ley_CNDH.pdf)

Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 20 noviembre 2018, la podemos encontrar en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 20 noviembre 2018, la podemos encontrar en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

Ley del seguro social, Última reforma publicada DOF 22-06-2018, consultada el día 10 noviembre 2018, la podemos encontrar en: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/leyes/LSS.pdf>

Ley del seguro social, Artículo reformado DOF 20-12-2001, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 consultado el día 11 de noviembre del 2018

La Declaración Universal de Derechos Humanos, Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948, consultada el día 12 de noviembre del 2018.

Lugo Garfias, María Elena, *El derecho a la salud en México*, México, Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2015, p. 138. Adicionado y publicado en el DOF el 03/02/1983. Consultado el 16/11/2018, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_270818.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_270818.pdf)

Ley General de Salud. Consultado el 18/11/2018, disponible en: [http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf)

Ley del seguro social Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, Última reforma publicada DOF 22-06-2018.

La ONU-DH exhorta al Estado mexicano a ratificar el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Mensaje del 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos, consultado el día 20 de noviembre del 2018.

Legal information institute open access to law since 1992, : LIFE EVENTS, accidents & injuries (tort law) standards of tort liabilitywex articles, lo podemos encontrar en: [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

Legal information institute open access to law since 1992, : LIFE EVENTS, accidents & injuries (tort law) standards of tort liabilitywex articles, lo podemos encontrar en: [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el día 23/11/2018 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el día 23/11/2018 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el día 26/11/2018 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

Legislación sanitaria internacional, NACIONES UNIDAS (1969). Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados. Conferencia de la Naciones Unidas sobre el derecho de los tratados.

La salud es un derecho humano fundamental, Día de los Derechos Humanos 2017, Declaración del Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Director General de la OMS ,10 de diciembre de 2017

Legal information institute open Access to law since 1992 LIFE EVENTS accidents & injuries (tort law) standards of tort liability wex articles lo podemos encontrar en : [https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia\\_m%C3%A9dica](https://www.law.cornell.edu/wex/es/negligencia_m%C3%A9dica)

Ley de Salud del Estado de Morelos Última Reforma: 26-09-2018 consultada el 15/09/2019 y se puede encontrar en <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LSALUDEM.pdf>

MONICA GONZALEZ, PERIODICO EL SOL DE CUERNAVACA, No somos delincuentes, salvamos vidas: médicos, domingo 10 de junio de 2018, lo podemos encontrar en: <https://www.elsoldecuernavaca.com.mx/local/no-somos-delincuentes-salvamos-vidas-medicos-1752663.html>

Manual MSD versión para público en general, proveedor confiable de información médica desde 1899, Resonancia magnética nuclear (RMN)

Por Hakan Ilaslan , MD, Cleveland Clinic Lerner College of Medicine at Case Western Reserve University, lo podemos encontrar en : <https://www.msmanuals.com/es-mx/hogar/temas-especiales/pruebas-de-diagn%C3%B3stico-por-la-imagen-habituales/resonancia-magn%C3%A9tica-nuclear-rmn>

**Metrópolis** el epicentro de las noticias, Negligencia Médica en el IMSS; ingresó por hernia y terminó en terapia intensiva, Estrella Pedroza IMSS, Negligencia 19 abril, 2017, lo podemos encontrar en: <http://www.metropolinoticias.mx/sociedad/negligencia-medica-en-imss-ingreso-hernia-termino-en-terapia-intensiva/>

**Mundo 96.5** Yadira en locales, publicado el 24 de abril 2017 lo podemos encontrar en <http://mundo965.fm/index.php/2017/04/24/estudia-imss-probable-sancion-a-medico-tratante-fabiana-patricia-internada-en-seguro-social-presuntamente-una-negligencia-medica-dificil-comprobar-adelante-victor-manuel-vazquez-delegad/>

**MONICA GONZALEZ**, PERIODICO EL SOL DE CUERNAVACA, No somos delincuentes, salvamos vidas: médicos, domingo 10 de junio de 2018, lo podemos encontrar en: <https://www.elsoldecuernavaca.com.mx/local/no-somos-delincuentes-salvamos-vidas-medicos-1752663.html>

**Naciones Unidad**, construyendo nuestro futuro junto, Derechos humanos: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>

**Naciones unidas**, Derechos Humanos, Oficina de alto comisionado, lo podemos encontrar en: <https://www.ohchr.org/sp/issues/pages/whatarehumanrights.aspx>

**Organización Panamericana de la salud**, Derecho a la salud, Donato, Nora Adela Abogada, UBA. Directora General de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la ANMAT, lo podemos encontrar en: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/derecho-la-salud>

REGLAMENTO de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social. Jueves 30 de noviembre de 2006, lo podemos encontrar en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n29.pdf>

Programa institucional del instituto mexicano del seguro social 2014-2018, lo podemos encontrar en [http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS\\_2014-2018\\_FINAL\\_230414.pdf](http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/PIIMSS_2014-2018_FINAL_230414.pdf), consulado el 02 de noviembre 2018

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y su Protocolo Facultativo, Primera edición: abril, 2012.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y su Protocolo Facultativo, Primera edición: abril, 2012 lo podemos encontrar en: [http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/7\\_Cartilla\\_PIDESCyPF.pdf](http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/7_Cartilla_PIDESCyPF.pdf)

Responsabilidad profesional médica Jorge Luis Mariñelarena, Cirujano General Vol. 33 Supl. 2 – 2011

Red-DESC, El derecho a la salud, La Organización Mundial de la Salud, Red-DESC - Red Internacional para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, lo podemos encontrar en: <https://www.escri-net.org/es/derechos/salud>

REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, Dado en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal en la Ciudad de México, Distrito Federal a los veintinueve días del mes de abril de mil novecientos ochenta y seis.- Miguel de la Madrid H, El Secretario de Salud, Guillermo Soberón Acevedo.- El Jefe del Departamento del Distrito Federal, Ramón Aguirre Velázquez. Lo podemos encontrar en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmpsam.html>

**Reglamento interior del instituto mexicano del seguro social reglamento publicado en el diario oficial de la federación, el 18 de septiembre de 2006. Texto vigente último reforma publicada dof 23-08-2012, disponible en:**  
*<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/reglamentos/RIIMSS.pdf>*

**Secretaria de educación pública Derecho a la Salud, Todos los niños y niñas tienen derecho a la Salud, Fuente: Presidencia de la República, lo podemos encontrar en:**  
*<https://educacionbasica.sep.gob.mx/publications/pub/27/Derecho+a+la+Salud>*.

**Significados, ciencia y salud, ¿qué es la salud? Fecha de actualización: 20/09/2019. Cómo citar: "Salud". En: Significados.com. Disponible en:**  
*<https://www.significados.com/salud/> Consultado: 7 de octubre de 2019, 02:53 am*

**Vanguardia.mx, El departamento de Orientación y Quejas del hospital IMSS Morelos sólo le ofreció una disculpa y le indicaron que nunca había ocurrido un incidente similar al de ella,5 agosto 2019, lo podemos encontrar en:**  
*<https://vanguardia.com.mx/articulo/abandonan-paciente-del-imss-en-plena-resonancia-magnetica>*



<b>UNIDAD ACADÉMICA</b>	Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
<b>JEFATURA</b>	Seminario de Tesis
<b>ASUNTO</b>	VOTO APROBATORIO

Ciudad Universitaria, a 20 de enero del 2021

**DRA. DULCE MARIA ARIAS ATAIDE**  
**DIRECTORA DE LA UNIDAD CENTRAL DE SERVICIOS ESCOLARES**  
**DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS**  
**P R E S E N T E**

Los suscritos Catedráticos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales dependiente de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, se dirigen a Usted con el fin de comunicarle, que después de haber revisado el trabajo de tesis con el tema **LA INEFICACIA DEL IMSS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS EN MORELOS**, que presenta la Pasante en Derecho **PINEDA VILLANUEVA BLANCA ESTELA**, egresada de la Licenciatura en Derecho modalidad virtual de ésta unidad académica, con número de matrícula **201410007979**, puesto que consideramos que reúne los requisitos que exige un trabajo de ésta especie, por lo que hacemos saber nuestro **VOTO APROBATORIO**.

Reiteramos a Usted, nuestros respetos.

ATENTAMENTE  
*Por una humanidad culta*  
*Una universidad de excelencia*

**MTRO. JESUS AGUILERA DURAN**  
PRESIDENTE

**MTRO. OMAR HIDALGO CORTES**  
SECRETARIO

**MTRO. ARMANDO DÍAZ MANZANARES**  
VOCAL

**DR. ESTEBAN AMADO BUENO GARCÍA**  
SUPLENTE

**MTRA. GLORIA ROSARIO VERGARA**  
**SALINAS**  
SUPLENTE



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**GLORIA ROSARIO VERGARA SALINAS | Fecha:2021-01-21 16:50:06 | Firmante**

e10qDL4UJLzEFicjbJn1CxxbjINex/Kg2ZbS/HPZUDqnxCAWygEqz+gL+YNclmml8mmdi7RIVUpPQxSnb68Pj7uB33u3EDJLfM4KMqlhvBWdnFamQ0Dk1b1RMnyw5OAhzd8qLTDJVcyp5+ph++/E2wQE0LTBhkzFTd5eJ04NXqDrt95Bjx5WRG7vGTfXz5FMTdz4Kz6+b5mSbjmJuIOLHguZxqVsmq+6gziwaZN727qq0UEqM87wUWajuaKMZqpT0Z9W90ozuLrVqx+hDgNClgzCjLZQNSeUR3S7b+9ve6kG/Cn0E0ScO7MutUOnkVSebEGECGMnzgBHijEsFNlw==

**JESUS AGUILERA DURAN | Fecha:2021-01-21 19:36:37 | Firmante**

U0ZgUSIDpxbb50vyyvKD8mH9BeueyAwjWCgay24DIsJ2bjRThOIIHkim8HVdGI5kC0C0wNUZUvnEMWwRsZEX5FCXu/WHCmveYVzzJPHUs776g8JZgl1cCoGtwfD2P/ThCQx+B/aR98fJCg/D1nrGN+I+8oI8QCCS7I5J6r41xpl19IA2tikNuhyaNmpyKEhZLcyHiE8y2BRx5WArYTN2Z1MdDvD++3b3SA/83Yr3enm4+jn5Qlbfj40BF3DNkQeVxmlZa2FBTPKbXyKGNr8T3pgAkaBYsjDbzKyTzyBPjtAi6/7JY3FPxoaguLvPJ0Jgh+i+jgzxd02fTgBM9WA==

**ARMANDO DIAZ MANZANARES | Fecha:2021-01-22 12:50:52 | Firmante**

u2CPqssSpjlsEzK/nNk9izUbuAfDUlvG2zoZ3hbKeR4ddPBIgQOpt9eykijBS10q6QHUAEG5clX9FmaQm7c4yNGBXMmsVZdbZi81yq88S7CYwl2h6ltUz4QNF/C5bIIT33LGq1KlbY3zftu+riC7XAqJC2iDCIIPpVtWrNEH0Dw2h8baQj72sqG4XPIrsNMhQEPrNzW2pqXq5gr9wQ1EslzeLSCYsu8AQERic7ZgPuaqKuqmZb1xA4pL5yuGILrvGFVg1LAmr2aB0znB5HGe5vlIQDvuxXOsZPc18zByWeyVEzEkzNWAUnxOX07D0VGBXWihSaSAh50ZyWl9vEolw==

**ESTEBAN AMADO BUENO GARCIA | Fecha:2021-01-22 13:47:55 | Firmante**

p2/QcyN740Rr//mNrPe0I9HicQyggO842wTiL6XGpHVy62OnXaoELVsjg+1HfGcPsdZ3fMhPL7wC5sZpOmQ2VNIFIEGRFPIbbxqr2PSw23Bw3nTDpb6dpgBi1H7EDK7uc01aQbEbDNH0zeJVDAJfuyaGPII4zM9eGSar8mpz26aA+b6/bRCeOwXiNvcsMPD6q3QKtslfHmNVYh5+clhwA+7PvBaa272WEKb3J8RDI61voKwUli+q29L/FvtUbaT+u+2JpcPzrxYYFWInN99CFKEEcZ+GDGlnQqqHDjEPdL0gsJnPzXfHnczJP7svtzbBYJATNZqDZonX5qobYYrA==

**OMAR HIDALGO CORTES | Fecha:2021-01-22 17:48:39 | Firmante**

pjRzL4ujBOKl1YGc29bttATJYfh0M3iDKcFidm0HjNarlLc4o73GCEzqF+sVRzpwvYM3Pk6N8svGppQiKmtHoc6SXUld5o4m8Mq576OwlyGqHSZGAq/PCECyceFV/BcQnIYJDA8fwqNUNcTdjPAizhZdapB/9NKCyqRsAcL86zljJ8CHtqwvsg9oo+quWxcxkjg5ZywhKtsU6fHdHxnoZ5w0wtSC0CKMpV6WGwiFhKcH6jbcFX5rk7CsXgFLL44ipU+MnqyE6RTUm350gBgT9zYJvovvVBwfXZdVQOYxkjhUiknek5tq7CN9f/HMkzuXOUKycL2SdqGQIX4A==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



**hKw7kB**

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/8EdewBFpxEYuzTzYMBeeY8B9CcXLYWKV>

