



**COMISIÓN DE
DERECHOS
HUMANOS
DEL ESTADO DE
QUINTANA ROO**

Av. Adolfo López Mateos No. 424 Col. Campestre C.P. 77030
Chetumal, Quintana Roo
Tel. (983) 8327090, Fax: Ext. 1108
www.derechoshumanosqroo.org.mx cdheqroo@hotmail.com

RECOMENDACIÓN No. CDHEQROO/014/2016/III

I. En la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, a **19 de septiembre de 2016**. **VISTO:** Para resolver el expediente número **VA/SOL/051/03/2016** y los expedientes **VA/SOL/076/05/2016**, **VA/SOL/084/05/2016**, **VA/SOL/089/05/2016**, **VA/SOL/092/05/2016** y **VA/SOL/096/05/2016** acumulados, relativos a quejas interpuestas por **Q1** y por los ciudadanos **Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7** y **Q8**, por violaciones de derechos humanos en agravio de ciudadanos diversos y, específicamente, de los ciudadanos señalados en segundo término, en contra de servidores públicos adscritos a la Secretaría de Salud del estado de Quintana Roo y de los Servicios Estatales de Salud, con fundamento en lo previsto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 94 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 4, 11, fracciones III, IV y VI, 22, fracción VIII, 54, 56 y 64 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo; así como 45, 46, 47 y 48 de su Reglamento.

Por lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley de este Organismo y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, la información confidencial de las personas involucradas en los hechos de la presente causa ha sido protegida, creando para tal efecto un documento alterno en versión pública, por lo que la identidad de las mismas se hará del conocimiento de la autoridad recomendada a través de un listado adjunto, en el que se describe el significado de las claves utilizadas en sustitución de los datos personales, generados a partir de los siguientes:

II. ANTECEDENTES

1. Con fecha 28 de enero de 2016, **Q1** interpuso ante esta Comisión (**evidencia 1**), una queja en contra de la Secretaría de Salud del Estado, específicamente, en contra del Departamento de Enfermedades Transmisibles, por presuntas violaciones de derechos humanos en agravio de personas infectadas del VIH, atendidas en esa instancia. En su escrito de queja, **Q1** señaló que en fecha 25 de enero del presente año, fueron cancelados los exámenes de CD4 y carga viral que estaban planeadas para 80 pacientes con VIH de los hospitales generales de Playa del Carmen y Cozumel; señaló, además, que en quejas anteriores ha explicado la importancia de esos exámenes, pues

como el VIH es una enfermedad crónica, es importante que haya un control constante de los pacientes, por lo tanto, esos exámenes deben estar disponibles sin interrupción. Señaló que anteriormente habían cancelado esos exámenes por errores administrativos, pero desconoce el motivo de la reciente cancelación, aunque manifestó que le informaron en CENSIDA que era por un problema originado en el Estado, no de la Federación.

Respecto a los hechos denunciados por **Q1, Q3 (evidencia 1.1)**, manifestó que en fecha 25 de enero del presente año acudió al Hospital General de Playa del Carmen, Quintana Roo, porque tenía una cita de toma de muestra para una prueba de carga viral, pero sin avisarles se canceló y no les dieron nueva fecha para ello; únicamente le dijeron que regresara una semana antes de la consulta que tenía en fecha 25 de febrero del presente año y los resultados se los darían en 40 días posteriores a la toma. Por lo cual, señaló que le están violando sus derechos humanos como persona con VIH, porque de ese estudio depende su salud, pues mientras más pronto la atiendan más posibilidades tiene de controlar su enfermedad.

Sobre el mismo caso, **Q4 (evidencia 1.2)**, señaló que se quejaba porque no le avisan de la cancelación de las pruebas, lo cual le implica mucha pérdida de tiempo, manifestando que deben considerar que para muchos es una gran labor el pedir permiso para acudir a las citas. Y señaló que esos estudios son una herramienta muy importante en el seguimiento de su salud, por lo cual, pide que los hagan, mínimo, cada cuatro meses, pues en muchas ocasiones se han tardado más de ese tiempo.

También **Q2 (evidencia 1.3)**, al respecto manifestó que en fecha veinticinco de enero del presente año, se programó una cita para la toma de sangre para el análisis de CD4 y carga viral a las dieciséis horas, pero se canceló sin previo aviso, lo cual provoca que no se esté llevando correctamente el seguimiento de su tratamiento, pues no pueden saber cómo está funcionando en su organismo. Además, se quejó de que avisen a última hora, sin considerar que está en ayunas esperando la atención. Señaló que no es primera vez que suceden esas cancelaciones y, aunque dicen que no es una cancelación, lo es, porque no fijan una nueva fecha.

2. En virtud de la queja de referencia, con fecha 23 de marzo de 2016, esta Comisión dictó el acuerdo de admisión correspondiente, calificando los hechos denunciados como **negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud**, sin perjuicio de los hechos que se acreditaran durante la secuela de la investigación, asignando para su trámite el número de expediente **VA/SOL/051/03/2016**.

3. Previa solicitud, con fecha 30 de marzo de 2016, se recibió el oficio número DG/065/2016, signado por **SP1**, a través del cual rindió un informe sobre los hechos constitutivos de la queja (**evidencia 2**). En su informe manifestó:

1. Los hechos sobre la cancelación de las tomas de carga viral y CD4 programadas para el 25 de enero del año en curso, sí son ciertos.

2. El motivo de la cancelación de las mismas obedece a razones ajenas a este Hospital, ya que en el ámbito de nuestra responsabilidad, solamente procedemos a la toma de la muestra de dichos estudios y su procesamiento corre a cargo del programa VIH-SIDA y otras ITS en conjunto con el Laboratorio Estatal de Salud Pública.

3. La indicación de la cancelación fue dada por la **SP2**, por vía electrónica el día 23/01/2016 a las 15:28 horas, según se demuestra con la copia del correo electrónico enviado en la fecha de referencia por **SP2**.

4. La cancelación pudiera haberse realizado por vía telefónica, lo cual en las circunstancias actuales no es factible toda vez que el departamento de SAI no cuenta con un personal administrativo para realizar esta función.

5. Los resultados de la carga viral y CD4 se entregarán de 3 a 4 semanas posteriores a la toma de muestra.

...

4. Previa solicitud, con fecha 15 de abril de 2016, se recibió el oficio número 0198/2016, firmado por **SP2**, a través del cual rindió un informe sobre los hechos constitutivos de la queja (**evidencia 3**). En su informe manifestó:

1. Primeramente, debemos manifestar que NO son ciertos los hechos que se imputan por parte de los quejosos y para robustecer dicha negación, se rinde el presente informe.

a) En fecha 25 de enero de 2016, fueron suspendidas mas no canceladas las tomas de muestras de carga viral y CD4 en el Hospital General de Playa del Carmen, esto debido a la falta de insumos para el procesamiento de las muestras en el Laboratorio Estatal de Salud Pública, esta suspensión se basó en el hecho de que al no tener en ese momento los insumos para hacer los estudios, no es necesario que se tomen las muestras de sangre de los pacientes, para posteriormente tener que volver a tomar de nueva cuenta tomas de sangre, lo que comúnmente se denomina sangrar al paciente, esto en función de que es necesario que las tomas de sangre lleguen al día siguiente de realizar el sangrado al paciente, así se tiene la calidad que se requiere y los resultados sean lo más confiable posibles.

En este sentido, debemos citar que no existe y no existió deficiencia alguna en el procesamiento de las tomas de muestra; no debemos omitir que independientemente de que fueron suspendidas las pruebas, nunca se dejó de atender a los pacientes, tan es así, que al propio Q4 le fue realizado el examen semestral de CD4, en fecha 15 de febrero de 2016.

b) Como se ha mencionado, la reprogramación de la fecha se llevó a cabo una vez que se confirmó la entrega de insumos, en la cual el **Subdirector de Vigilancia Epidemiológica** notificó vía telefónica a **SP1**, las nuevas fechas programadas para el sangrado de los pacientes para la carga viral y CD4 del Hospital a su cargo.

De lo anterior, la reprogramación de la toma de muestra quedó de la siguiente forma:

Q4, 15 de febrero de 2016.

Q2, 30 de marzo de 2016.

Lo anterior se demuestra con la impresión del resumen de los pacientes en mención del expediente electrónico de la plataforma SALVAR.

2. El calendario de toma y envío de muestras de carga viral y CD4 2016, se elabora en conjunto con el Laboratorio Estatal de Salud Pública, señalando debidamente las fechas en que se realizaran los estudios de carga viral y CD4. Mismo que se agrega al presente escrito como medio de convicción.

3. Cabe señalar que el Laboratorio Estatal de Salud Pública, después de haber procesado las muestras de carga viral y CD4, una vez que se obtienen los resultados, éstos se suben por el Laboratorio en mención a la plataforma SALVAR, las primeras 48 horas y, a más tardar, 72 horas después de obtener resultados. Por lo que dicha información queda a disposición en el término señalado, para así ser proporcionada al paciente por parte del médico tratante.

Cabe mencionar que estos resultados del paciente se registran en la plataforma denominada SALVAR, la cual contiene un registro (expediente) de cada uno de los pacientes y el cual puede ser revisado en todo momento por el médico tratante de la unidad hospitalaria.

(...)

5. Cabe mencionar que a Q3, en fecha 21 de enero de 2016, se le hizo apertura de expediente, dándose de alta en la plataforma SALVAR, se asignó ID correspondiente, se le dio fecha de cita (se entregó carnet, orden de laboratorio y solicitud de rayos X), al no asistir a su cita por primera vez, condicionó un retraso en su proceso de atención médica, ya que en la cita antes mencionada se hubiera podido recabar western blot con prueba de Elisa, solicitados en la consulta de Epidemiología y se hubiera realizado resumen clínico al comité de CENSIDA para asignación de esquema y manejo retroviral. Al no acudir a su cita inicial y tampoco acudir nuevamente en forma personal, no se reprogramó carga viral y CD4.

...

5. Con fecha 12 de mayo del año 2016, un Visitador Adjunto de este Organismo, hizo constar mediante el acta circunstanciada correspondiente (**evidencia 4**), la entrevista que le realizó a **SP3**. En relación a lo informado por **SP2**, respecto a que una vez procesadas las muestras de carga viral y CD4 de las personas con VIH, los resultados eran subidos a la Plataforma de SALVAR, las primeras 48 horas y, a más tardar, 72 horas siguientes, señaló que esa respuesta era ambigua, porque si bien los resultados se podían subir a la Plataforma SALVAR en el término de las 48 horas y en un máximo de 72 horas después de obtener los resultados de los exámenes, puede suceder que el procesamiento de las muestras lo hayan realizado mucho tiempo después de que se hayan tomado a los pacientes, por ejemplo, si cuando llevan las muestras no hubiera reactivos para los exámenes, en esa circunstancia, el periodo para subir los resultados a la Plataforma SALVAR se alarga más de cinco días. A la pregunta que le hizo el Visitador Adjunto de este Organismo, sobre el tiempo en promedio que tardan en subir los resultados en el sistema SALVAR, después de la toma de la muestra a los pacientes con VIH, señaló que no tiene un promedio, que puede ser en pocos días o muchos, que él ha accedido a resultados de pacientes hasta dos meses y medio después de la toma de la muestra, pero que no sabe el tiempo exacto porque tiene muchos pacientes, que se da cuenta de que ya están los resultados, cuando los pacientes acuden a su cita. Al preguntarle si es común que cuando acuden los pacientes a su cita, después de un mes de que les tomaron muestras para pruebas de carga viral y CD4, que no se tengan sus resultados, respondió que sí.

6. Previa solicitud, con fecha 11 de julio de 2016, se recibió el oficio número DG/218/2016, signado por **SP1**, a través del cual rindió un informe adicional sobre los hechos motivo de la queja (**evidencia 5**). Sobre la solicitud que le hizo este Organismo de que informe sobre la fecha en que subieron a la Plataforma de SALVAR los resultados de los exámenes de carga viral y CD4 que les realizaron a **Q4** y **Q2**, en fecha 15 de febrero y 30 de marzo del año 2016, respectivamente; adjuntó al oficio citado, un documento suscrito por **SP3**, en el cual se señaló que no es posible saber cuándo subieron a la Plataforma SALVAR los resultados, ya que es un proceso que corresponde al Laboratorio Estatal y, en el mismo, sólo se asienta la fecha de la toma de la muestra de sangre.

7. Con fecha 17 de agosto de 2016, se acumuló al expediente en que se actúa, el expediente VA/SOL/076/05/2016, el cual versa sobre los mismos hechos que motivaron la presente queja, la suspensión de las pruebas de carga viral y CD4. En el expediente acumulado obran los siguientes antecedentes:

8. En fecha 11 de mayo de 2016, **Q1** presentó un escrito de queja que originó el expediente VA/SOL/076/05/2016. En su escrito (**evidencia 6**), señaló que presentaba una queja en contra de la Secretaría de Salud del Estado, específicamente, en contra del Departamento de Enfermedades Transmisibles, por presuntas violaciones de derechos humanos en agravio de personas infectadas del VIH, atendidas en esa instancia. Respecto a los hechos señaló que en fecha 25 de enero del presente año, fueron suspendidos los exámenes de CD4 y carga viral que estaban planeadas para 80 pacientes con VIH de los hospitales generales de las ciudades de Playa del Carmen, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel; por lo cual, en fecha 28 de enero del presente año, presentó queja a nombre de **AC1**, al igual que varios pacientes afectados. Y ahora presentaba una fotografía del oficio LESP/DIRE/0881, suscrito en fecha 05 de mayo del presente año, por **SP4**, en el que se señala la suspensión temporal, hasta nuevo aviso, de los exámenes de carga viral y CD4 para los pacientes de Playa del Carmen, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel. Y señaló que, tomando en cuenta la capacidad del laboratorio estatal para aplicar los exámenes, el cual, no es suficiente para dar abasto con la demanda para cumplir con la Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH en el Estado, una suspensión, de facto, es una cancelación.

9. Con fecha 19 de mayo de 2016, se recepcionó el escrito de queja de **Q8**, relativo al expediente VA/SOL/084/05/2016, con el objetivo único, de que la Medida Cautelar que se emitirá respecto al expediente de mérito (**evidencia 7**), le beneficie en razón de que requiere la misma medida a su favor. En su escrito de queja señaló:

Ya desde varios años llevo un tratamiento con antirretrovirales por una infección del VIH, en el SAI'S del Hospital General de Playa del Carmen. En noviembre del 2015, fui informada por **SP3**, que mi carga viral había salido en 15000 copias del virus y que eso era un índice que mi tratamiento ya no estaba dando efecto. En noviembre del mismo año me fue cambiado el esquema que estaba tomando –según **SP3**, por decisión de un comité de especialistas de la Secretaría de Salud del Estado- eso, sin que me aplicaran el genotipo que pide la "Guía de Manejo Antirretroviral de las personas con VIH", séptima edición, 2015,

última actualización de la versión electrónica del 29 de octubre de 2015 (anexo Tabla 1 y Algoritmo 4 de dicha guía), cuya aplicación es "obligatoria para todas las instituciones del sector de salud" (anexo el capítulo "Presentación de dicha guía")

Como parte del procedimiento, según la guía arriba mencionada, en caso de un cambio de esquema del tratamiento (anexo Tabla 1 de dicha guía), en febrero de este año, me fueron realizados los exámenes de CD4 y carga viral.

Cuando acudí a mi cita médica, el 12 de abril, no recibí el medicamento Darunavir que es parte de mi esquema. Según **SP3**, no me dieron el medicamento porque no lo tenían en existencia y que estaba en espera que le fuera mandado por parte de Chetumal. Por orden del médico tuve que suspender mi nuevo tratamiento hasta que llegó el medicamento, el 19 de abril.

En mi cita a principios de este mes, fui informada por el doctor que los exámenes de CD4 y carga viral fueron cancelados hasta nuevo aviso y, que por lo tanto, no me los pueden aplicar, a pesar de que, según la guía ya mencionada, me tocaba hacérmelos por haber empezado el nuevo tratamiento hace 24 semanas (vea Tabla 1 del anexo). ...

10. Con fecha 24 de mayo de 2016, se acumuló al expediente **VA/SOL/051/03/2016**, el expediente **VA/SOL/084/05/2016**, que se inició con el escrito de queja de **Q6**, de fecha 18 de mayo de 2016 (**evidencia 8**), en el que señaló que presentaba queja en contra de **SP1**, toda vez que con fecha 16 de mayo del presente año, le informó que se cancelaban los exámenes de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH hasta nuevo aviso y les dijo que no habían autorizado realizar las pruebas desde la ciudad de Chetumal.

11. Previa solicitud, con fecha 23 de mayo de 2016, se recibió el oficio número DG/065/2016, signado por **SP1**, a través del cual rindió un informe sobre los hechos constitutivos de la queja (**evidencia 9**). En su informe manifestó:

1. Los hechos mencionados en la queja respecto a la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4, son ciertos.
2. Sí existe una suspensión temporal del proceso de la carga viral de VIH y linfocitos CD4.
3. La razón de estos hechos se nos notificó vía oficio con No. LESP/DIRE/0881, donde se establece la suspensión temporal hasta nuevo aviso, considerando que el contrato CENSIDA 2016-2017, para el pago del proveedor está en proceso de firma, dependiendo de esta renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos.
4. El Oficio No. LESP/DIRE/0881, con fecha de 05/Mayo/2016, fue emitido por **SP4**.
5. Anexo copia del oficio de suspensión temporal LESP/DIRE/0881, con fecha de 05/Mayo/2016.

12. En el oficio LESP/DIRE/0881 referido, notificado al Director de Servicios de Salud, Director Hospital General de Felipe Carrillo Puerto de Playa del Carmen y de Cozumel y Jefes Jurisdiccionales (**evidencia 10**), específicamente dice:

Por medio del presente, notifico a usted la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4 considerando que el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor está en proceso de firma, dependiendo de esta la renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos.

13. Con fecha 24 de mayo de 2016, se acumuló el expediente **VA/SOL/092/05/2016** al expediente **VA/SOL/051/03/2016**, que se inició con el escrito de queja de **Q7**, quien en su escrito de queja de fecha 23 de mayo de 2016 (**evidencia 11**), señaló que presentaba queja en contra de **SP1**, por la cancelación de cargas virales y CD4 en los meses de febrero y mayo del presente año; señaló que no le han aplicado ninguna carga viral desde el mes de agosto del año pasado, cuando, según la Guía de Manejo Antiretroviral de las personas con VIH, séptima edición, tiene derecho a dos exámenes por año para garantizar su salud.

14. Con fecha 24 de mayo de 2016, relativo a los expedientes **VA/SOL/076/05/2016** y acumulados, este Organismo emitió una medida cautelar que a la letra dice:

ÚNICA. Gire instrucciones a quien corresponda para efecto de que a **Q6, Q8 y Q7** se les inicie de manera inmediata el proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4.

15. En fecha 24 de mayo de 2016, se acumuló al expediente **VA/SOL/051/03/2016**, el expediente **VA/SOL/096/05/2016**, que se inició a instancia de **Q5**, quien en su escrito de queja de fecha 19 de mayo de 2016 (**evidencia 12**), señaló que presentaba queja en contra de la Secretaría de Salud del Estado, ya que desde principios del 2015 lleva un tratamiento con retrovirales en el SAI'S del Hospital General de Playa del Carmen, por infección con el VIH, pero el 29 de octubre de 2015 tuvo sus últimos exámenes de carga viral y CD4, en los cuales salió indetectable y con CD4 en unos 350. Debido a que salió bastante bajo en su CD4 y ha presentado varios problemas de salud, solicitaba medidas cautelares para que le realicen los exámenes señalados en la Guía de Manejo para controlar el correcto funcionamiento de su tratamiento.

16. Con fecha 25 de mayo de 2016, relativo al expediente **VA/SOL/051/03/2016** y acumulados, este Organismo emitió una medida cautelar a favor de **Q5**; la medida cautelar, a la letra dice:

ÚNICA. Gire instrucciones a quien corresponda a efecto de que a **Q5** se le inicie de manera inmediata el proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4.

17. Previa solicitud, con fecha 03 de junio de 2016, se recibió el oficio número **DNA/908/2016**, signado por **SP5**, a través del cual rindió un informe sobre los hechos constitutivos de la queja **VA/SOL/051/03/2016 (evidencia 13)**, en los siguientes términos:

1. Son ciertos los hechos de la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y de linfocitos CD4.

(...)

3. La razón de la suspensión, se notificó mediante el oficio número LESP/DIRE/0881, debido a que el contrato CENSIDA 2016-2017, para el pago al proveedor, está en proceso de firma, dependiendo de ésta la renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos. El motivo por el cual surge este atraso se debe a que hubo una disminución del presupuesto que asigna el CENSIDA, se realizaron pláticas en las cuales se asignó el presupuesto final. Una vez que los trámites administrativos federales finalicen, el proveedor de manera inmediata surtirá los reactivos.

4. Situación actual de los pacientes, de acuerdo al expediente electrónico de la plataforma SALVAR:

Q6

Carga viral y CD4 realizada el 15 de febrero de 2016.
Fecha de última consulta: 25 de mayo de 2016.
En tratamiento antirretroviral.

Q8

Carga viral y CD4 realizada el 15 de febrero de 2016.
Fecha de última consulta: 12 de mayo de 2016.
En tratamiento antirretroviral.
Clasificado indetectable.

Q7

Carga viral y CD4 realizada el 11 de agosto de 2015.
Fecha de última consulta: 20 de abril de 2016.
En tratamiento antirretroviral.
Clasificado indetectable.

Q1

Carga viral y CD4 realizada el 08 de febrero de 2016.
Fecha de última consulta: 19 de mayo de 2016.
En tratamiento antirretroviral.
Clasificado indetectable.

5. Cabe mencionar que el examen de CD4 ofrece una indicación del estado de salud del sistema inmunitario y la medida de carga viral sirve para determinar la cantidad de VIH que hay en la sangre. Éstos son realizados de acuerdo a la guía de manejo de antirretrovirales con VIH, que actualiza CENSIDA y que es pública en la página de <http://www.censida.salud.gob.mx>.

Es importante definir el concepto de carga viral indetectable:

Son pruebas de carga viral que tienen un valor de corte por debajo del cual no son capaces de detectar el VIH. Esto se llama el límite de detección y los métodos que se utilizan actualmente tienen un límite inferior de detección de 40 a 50 copias/ml. Si la carga viral está por debajo de ese valor se dice que es "indetectable". El objetivo del tratamiento anti-VIH es alcanzar esta carga viral indetectable.

La carga viral debe medirse:

Cada seis meses mientras se mantenga indetectable o cuando se requiere por alguna condición clínica.

Por lo que el hecho de que en su momento no se haya hecho no afecta al paciente, pues este tiene su tratamiento y como se ha mencionado, el efecto de estas pruebas es

únicamente con el fin de observar la carga viral en el paciente, lo cual no viola sus derechos humanos.

6. Una vez que los trámites administrativos federales finalicen, el proveedor de manera inmediata surtirá los reactivos.

7. En el caso particular de **Q7**, una vez que sean surtidos los reactivos, se iniciará de manera inmediata su proceso de carga viral y CD4.

En tales circunstancias y como podrá observarse, en ningún momento se han violado los derechos humanos de **Q6, Q8, Q7 y Q1**, ya que en ningún momento se ha dejado de atender a los pacientes, de los cuales cuatro de ellos han recibido el examen semestral de carga viral y CD4, de acuerdo a la Guía de manejo de antirretrovirales. Cabe mencionar que una vez que los trámites administrativos federales sean finalizados, de manera inmediata el proveedor surtirá los reactivos correspondientes de carga viral y CD4, llevando a cabo de manera expedita dichos exámenes. Por lo que en términos del artículo 55, primer párrafo de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, se solicita tener por desestimada la presente queja por esta H. Comisión Estatal de Derechos Humanos.

18. Previa solicitud, también, con fecha 03 de junio de 2016, se recibió el oficio número DNA/909/2016, signado por **SP5**, a través del cual rindió un informe sobre los hechos constitutivos de la queja **VA/SOL/084/05/2016** acumulado al expediente de queja **VA/SOL/051/03/2016 (evidencia 14)**, en los siguientes términos:

1. Son ciertos los hechos de la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y de linfocitos CD4.

2. Sí existe una suspensión temporal del proceso de la carga viral de VIH y linfocitos CD4.

3. La razón de la suspensión, se notificó mediante el oficio número LESP/DIRE/0881, debido a que el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor está en proceso de firma, dependiendo de ésta la renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos. El motivo por el cual surge este atraso se debe a que hubo una disminución del presupuesto que asigna el CENSIDA, se realizaron pláticas en las cuales se asignó el presupuesto final. Una vez que los trámites administrativos federales finalicen, el proveedor de manera inmediata surtirá los reactivos.

4. El oficio número LESP/DIRE/0881, de fecha 05 de mayo de 2016, fue suscrito por la **SP4**.

Situación actual de **Q6**, de acuerdo al expediente electrónico de la plataforma SALVAR:

Q6

Carga viral y CD4 realizada el 15 de febrero de 2016.

Fecha de última consulta: 25 de mayo de 2016.

En tratamiento antirretroviral.

El paciente se encuentra en tiempo y forma para la siguiente carga viral y CD4, ya que éstas fueron realizadas en 15 de febrero de 2016. No se omite manifestar nuevamente que una vez finalizados los trámites administrativos federales, el proveedor de manera inmediata surta reactivos, se llevará a cabo la agenda de los pacientes para sus estudios correspondientes.

Cabe mencionar que el examen de CD4 ofrece una indicación del estado de salud del sistema inmunitario y la medida de carga viral sirve para determinar la cantidad de VIH que hay en la sangre. Éstos son realizados de acuerdo a la guía de manejo de antirretrovirales con VIH, que actualiza CENSIDA y que es pública en la página de <http://www.censida.salud.gob.mx>.

En tales circunstancias y como podrá observarse, en ningún momento se han violado los derechos humanos **Q6**, ya que en ningún momento se le ha dejado de atender y ha recibido su examen semestral de carga viral y CD4, en fecha 15 de febrero de 2016, de acuerdo a la Guía de manejo de antirretrovirales. Cabe mencionar que una vez que los trámites administrativos federales sean finalizados, de manera inmediata el proveedor surtirá los reactivos correspondientes de carga viral y CD4, llevando a cabo de manera expedita dichos exámenes. ...

19. Con fecha 14 de junio de 2016, **Q1** presentó ante este Organismo un escrito a través del cual dio respuesta a lo informado por **SP5**, a través del oficio DNAJ/908/2016, en respuesta a la solicitud de informe que hizo este Organismo en relación a la queja número **VA/SOL/051/03/2016 (evidencia 15)**, señalando sustancialmente lo siguiente:

...

2. Es FALSO la declaración que se aplican los estudios de carga viral únicamente cada "seis meses... o cuando se requiere por alguna condición clínica". Se adjunta una copia de la "Tabla .1. Evaluación de las personas que viven con VIH en la visita inicial y visitas sucesivas" de la "Guía de Manejo Retroviral de las Personas con VIH", séptima edición, 2015, con los intervalos correctos en que se tiene que realizar este examen a las personas con VIH. Según esa guía a todas las personas que interpusieron una queja por estos hechos ya se les tuvo que haber aplicado los exámenes el mes pasado.

3. Es COMPLETAMENTE FALSO "que el hecho de que en su momento no se haya hecho (el estudio) no afecta al paciente": estos estudios son un requisito para que una persona pueda empezar con el tratamiento y ESENCIALES para una valoración de la eficiencia del tratamiento que está tomando el paciente, esencialmente en los pacientes a quienes no les hicieron el genotipo y que acaban de empezar a tomar el tratamiento y a quienes les cambiaron el tratamiento para comprobar si el medicamento funciona correctamente y que no existe ya resistencia del virus contra uno de los medicamentos del esquema, además para todos los pacientes que tuvieron que interrumpir su tratamiento por un desabasto de los medicamentos antirretrovirales o que tienen un mal apego al tratamiento para poder ver si el virus causó resistencia contra el tratamiento que están tomando. Igual que es necesario el examen para todos los demás pacientes porque en cualquier momento, sin causa explicable, el tratamiento que están tomando puede dejar de funcionar.

Por lo anteriormente expuesto queda claro que con las suspensiones **SÍ** fueron violadas las normas OBLIGATORIAS para la atención a las personas con VIH establecidas en la Guía de Manejo Antirretroviral de las Personas con VIH y por lo tanto también el derecho al máximo nivel alcanzable de salud de las personas que interpusieron la queja de estos hechos y de todos los demás pacientes afectados para esta "suspensión". ...

20. Previa solicitud, con fecha 24 de junio de 2016, se recibió el oficio número DNAJ/1037/2016, signado por **SP5**, a través del cual dio respuesta a la notificación de la Medida Cautelar que se le hizo a través del oficio 0306/2016-VG/PC, relativo al

expediente **VA/SOL/051/03/2016** y acumulados, específicamente, en favor de **Q5 (evidencia 16)**. En dicho oficio manifestó:

1. Los servicios Estatales de Salud de Quintana Roo, acepta la propuesta de conciliación emitida por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.

2. En atención al oficio recibido en fecha 14 de junio del año en curso, suscrito por **P1**, se nos informó que debido a que la planta de Estados Unidos no cuenta con abasto suficiente de los reactivos Abbott Realtime HIV-1 con código 02G31-090 para cubrir la demanda de los clientes en México, **no se ha podido surtir en tiempo y forma la orden de compra que se fincó el 6 de junio del año en curso, se nos notificó también que en cuanto tengan nueva fecha de embarque de los productos, se nos informaría para comunicarle a los pacientes.**

3. Una vez que lleguen al estado de Quintana Roo, se le realizará la toma correspondiente a **Q5**, al igual que a todos los usuarios que faltan por realizarles los exámenes de carga viral y CD4. (sic)

21. Previa solicitud, también, con fecha 24 de junio de 2016, se recibió el oficio número DNAJ/1008/2016, signado por **SP5**, en respuesta al oficio 306/2016-VG/PC, relativo al expediente **VA/SOL/051/03/2016** y acumulados, rindió un informe sobre los hechos motivo de la queja de **Q5 (evidencia 17)**, en los siguientes términos:

1. Situación actual del paciente, de acuerdo al expediente electrónico de la plataforma SALVAR:

Q5

Carga viral y CD4 realizada el 19 de octubre de 2016.

Fecha de última consulta: 30 de mayo de 2016.

En tratamiento antirretroviral.

Clasificado indetectable.

Fechas en que se le han realizado tomas al paciente:

17 de marzo de 2015

20 de julio de 2015

19 de octubre de 2015

Cabe mencionar que **Q5** fue citado en el mes de febrero, pero no acudió a la toma correspondiente. **Se citó nuevamente en el mes de mayo, en el cual ya no se contaba con los reactivos correspondientes.**

2. En tales circunstancias y como podrá observarse, en ningún momento se han violado los derechos humanos de **Q5**, siempre se le ha brindado la atención médica correspondiente. Cabe mencionar que el motivo por el cual el paciente tiene como última fecha de exámenes el 19 de octubre de 2015, se debe a que no acudió a su toma correspondiente que se le agendó.

3. En atención al oficio recibido en fecha 14 de junio del año en curso, suscrito por **P1**, se nos informó que debido a que la planta de Estados Unidos no cuenta con abasto suficiente de los reactivos Abbott Realtime HIV-1 con código 02G31-090 para cubrir la demanda de los clientes en México, no se ha podido surtir en tiempo y forma la orden de compra que se fincó el 6 de junio del año en curso, se nos notificó también que en cuanto tengan nueva fecha de embarque de los productos, se nos informaría para comunicarle a los pacientes.

22. Previa solicitud, con fecha 28 de julio de 2016, se recibió el oficio número DNAJ/1298/2016 (**evidencia 18**), signado por **SP5**, a través del cual dio respuesta a la solicitud que le hizo este Organismo, de que remitiera copia de todo y cada uno de los documentos relativos a los trámites, procedimientos, diligencias, oficios, exhortos y demás documentos que se llevaron a cabo para la firma del Contrato CENSIDA 2016-2017. En respuesta, remitió a este Organismo copia simple de los siguientes oficios:

23. Oficio 0218, de fecha 13 de abril de 2016, suscrito por **SP6**, dirigido a **SP7** (**evidencia 18.1**), en el que textualmente se señala:

Anexo al presente el contrato 2016-2017, de prestación de servicios para la realización de Pruebas de Laboratorio Clínico de determinación de carga viral, linfocitos CD4 y genotipos, a celebrarse por este Organismo Descentralizado denominado "Servicios Estatales de Salud" y por otra parte, la Secretaría de Salud por conducto del Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH, sida, debidamente requisitado y aprobado por las autoridades Estatales correspondientes, con la finalidad de recabar las firmas de Censida.

24. Oficio 0243, de fecha 19 de abril de 2016, suscrito por **SP6**, dirigido a **SP7** (**evidencia 18.2**), en el que textualmente se señala:

Anexo al presente el contrato 2016-2017, de prestación de servicios para la realización de Pruebas de Laboratorio Clínico de determinación de carga viral, linfocitos CD4 y genotipos, a celebrarse por este Organismo Descentralizado denominado "Servicios Estatales de Salud" y por otra parte, la Secretaría de Salud por conducto del Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH, sida, debidamente requisitado y aprobado por las autoridades Estatales correspondientes, con la finalidad de recabar las firmas de Censida.

25. Oficio 0250, de fecha 05 de mayo de 2016, suscrito por **SP8**, dirigido a **SP7** (**evidencia 18.3**), en el que textualmente señala:

Sirva el presente para informarle que el pasado 1º de abril, se recibió el Contrato 2016-2017 para la realización de cargas virales y CD4 y genotipos, mismo que se envió por mensajería el 14 del mismo mes. En ese contrato el monto asignado fue de \$8,444,375.00 y el costo por prueba era de \$1545.00, \$774.00, \$4481.00 respectivamente. Con fecha 18 de abril se recibió un nuevo contrato que se dijo "definitivo" enviándose por mensaje el 22 de abril, este documento presenta una disminución del monto total a \$7,177,369.00 donde se justifica por la disminución del número de cargas virales autorizadas por la modificación de la Guía 2015, encontrando el mismo precio por prueba. El 29 de abril se recibió llamada y correo electrónico para solicitar se cambie el anexo 4 que tenía el contrato definitivo por el que nos proporcionaba en ese momento, que incluía la disminución del costo autorizado de cargas virales a 1313.00 y CD4 a 658.00; también se nos informó que no se daría trámite al contrato enviado por el Estado hasta que se hiciera dicho cambio.

Ya se consultó con el proveedor y en forma verbal éste nos informó que el fabricante no se puede ajustar a ese precio, actualmente se está trabajando con el etiquetado automático en las cinco unidades del Estado donde se han ido afinando detalles. Al conocer esta problemática, el proveedor suspendió el envío de reactivos quedando el Estado sin material para trabajar las muestras de la próxima semana.

El suspender o posponer estas pruebas por falta de reactivo nos pone en una posición muy delicada con el seguimiento de los pacientes, las OSC y nuestro personal que atiende las unidades especializadas.

26. Oficio LESP/DIRE/0881, de fecha 05 de mayo de 2016, suscrito por **SP4**, (**evidencia 18.4**), dirigido al Director de Servicios de Salud y a los directores de los hospitales de Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen y Cozumel y Jefes Jurisdiccionales, señalando en la parte que interesa lo siguiente:

Por medio del presente, notifico a usted la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4 considerando que el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor está en proceso de firma, dependiendo de esta la renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos.

27. Oficio DNAJ/0868/2016, de fecha 24 de mayo de 2016, suscrito por **SP5**, dirigido a **SP2** (**evidencia 18.6**), en el que textualmente señala:

Por este medio me permito remitir a Usted, dos tantos en original del contrato número CPS-001/CENSIDA/QUINTANA ROO/2016-2017, relativo al Contrato de Prestación de Servicios para la Realización de Pruebas de Laboratorio Clínico de determinación de carga viral, linfocitos CD4 y genotipos, a celebrarse por este Organismo Público Descentralizado denominado "Servicios Estatales de Salud" y, por otra parte, la Secretaría de Salud por conducto del Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA. Con la finalidad de que se sirva remitirlo a las autoridades Federales, para su trámite de firmas.

28. Oficio número CENSIDA-SNAT-3187-2016, de fecha 16 de junio de 2016, suscrito por **SP9**, dirigido a **SP5** (**evidencia 18.7**), mediante el cual en lo conducente refiere:

...me permito enviar a Usted, un tanto original de Contrato de Prestación de Servicios No. CPS-001/CENSIDA/QUINTANA ROO/2016-2017 para la Realización de Pruebas de laboratorio Clínico de: Determinación de carga viral, linfocitos CD4 y genotipos, que celebran por una parte, la Secretaría de Salud, por conducto del Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA y por la otra parte, el Organismo Público Descentralizado denominado Servicios Estatales de Salud del Estado de Quintana Roo.

29. Oficio DNAJ/1056/2016, con fecha 22 de junio de 2016, suscrito por **SP5**, dirigido a **SP8** (**evidencia 18.8**), mismo que en la parte que interesa señala:

...me permito remitir a Usted, un ejemplar en copia simple del Contrato de Prestación de Servicios No. CPS-001/CENSIDA/QUINTANA ROO/2016-2017 para la realización de pruebas de Laboratorio Clínico de: determinación de carga viral, linfocitos CD4 y genotipos; celebrado con fecha treinta y uno de marzo del presente año debidamente firmado por las partes...

30. No se omite señalar que se tiene conocimiento que a la fecha ya están realizando pruebas de carga viral y CD4 a pacientes del Hospital General de Playa del Carmen, Quintana Roo.

31. Con fecha 18 de agosto de 2016, se dictó el acuerdo de cierre de investigación del expediente de queja **VA/SOL/051/03/2016**, al considerar que habían elementos suficientes para acreditar la existencia de violaciones a los derechos humanos de **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, por los hechos que se admitieron.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

Con fechas 25 de enero y 05 de mayo del presente año, los Servicios Estatales de Salud del Estado, suspendió los exámenes de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH/SIDA que son atendidos en el Hospital General de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo, afectando, específicamente, a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**. Siendo el caso que la suspensión del 25 de enero se debió a la falta de insumos para el procesamiento de las muestras en el Laboratorio Estatal de Salud Pública. En tanto que la suspensión del 05 de mayo, fue por falta de los reactivos necesarios para realizar los exámenes, debido a que el contrato CENSIDA 2016-2017, para el pago del proveedor de los reactivos, estaba en proceso de firma.

La suspensión de dichos exámenes causó una deficiencia en la atención integral que deben recibir los pacientes portadores del VIH, del Hospital General de la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo, debido a que no se puede dar un correcto seguimiento a la atención que están recibiendo; incurriendo la autoridad en una omisión sobre su obligación de garantizar a los agraviados una atención eficiente que les permita tener una adecuada calidad de vida.

Derivado de lo anterior, se tuvo por acreditado el hecho violatorio denominado como **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público Ofrecido por Dependencias del Sector Salud**, en agravio de **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8** y, por extensión, a todos los pacientes con VIH a quienes debían realizarles dichos exámenes en las fechas suspendidas, toda vez que se les afectó en su derechos a una adecuada atención en su salud.

Esos hechos violatorios de derechos humanos vulneraron diversos dispositivos legales, tales como lo establecido en los artículos 4, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales; así como 51 de la Ley General de Salud.

IV. OBSERVACIONES

Del estudio de las evidencias que obran en el presente caso, realizado al tenor de lo dispuesto en los artículos 51 y 52 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, este Organismo determinó que los actos denunciados por los quejosos, los cuales son responsabilidad del Secretario de Salud del Estado y Director General de los Servicios Estatales de Salud, fueron acreditados como **“NEGATIVA O INADECUADA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO OFRECIDO POR DEPENDENCIAS DEL SECTOR SALUD”**, hecho por el cual, fueron calificados los actos que denunciaron los quejosos, en los respectivos acuerdos de admisión.

Hecho violatorio que, conforme a la doctrina establecida en el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos, documento elaborado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en coordinación con la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos, su denotación es la siguiente:

1. Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de servicio público de salud,
2. por parte del personal encargado de brindarlo,
3. que afecte los derechos de cualquier persona.

Lo anterior, tutela un derecho humano primordial para el individuo como lo es el derecho a la salud; lo cual implica, entre otras cosas, la creación de condiciones que aseguren a todo individuo la asistencia médica en caso de enfermedad. Dicho derecho está tutelado, primeramente, en el artículo 4, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dispone:

“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.”

Y de manera más específica en el Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales, tratado reconocido por el Estado mexicano, que en su artículo 12 establece lo siguiente:

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:
 - a) La reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;
 - b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente;
 - c) **La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;**
 - d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Al respecto, Ley General de Salud en su artículo 51 a la letra establece:

Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud **oportunas y de calidad idónea** y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Es importante mencionar que, de acuerdo a la reforma constitucional en materia de derechos humanos, de fecha 10 de junio de 2011, específicamente la prevista en el

artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se estableció la figura denominada interpretación conforme, la cual reconoce no sólo los derechos plasmados en la Constitución Federal, sino también, aquéllos que se encuentran en los Tratados Internacionales de los que México es parte, obligando a toda autoridad en el ámbito de su competencia, a aplicar las normas correspondientes haciendo la interpretación más favorable a la persona para lograr su protección más amplia. Del mismo modo, se incluyó el principio pro persona, cuya finalidad esencialmente estriba en que, en materia de derechos humanos se debe acudir a la norma más amplia, es decir, la que otorgue una mayor protección, así como a la interpretación más extensiva de la norma jurídica.

Al respecto, el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la parte que interesa, refiere lo siguiente:

"Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia." ...

Por su parte, con referencia al principio pro persona, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis aislada XXVI/2012, señala al respecto:

PRINCIPIO PRO PERSONAE. EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS DERECHOS HUMANOS DEBEN ANALIZARSE A PARTIR DE AQUÉL.

El segundo párrafo del artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, exige que las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la propia Constitución y con los tratados internacionales de los que México es parte, de forma que favorezca ampliamente a las personas, lo que se traduce en la obligación de analizar el contenido y alcance de tales derechos a partir del principio pro personae que es un criterio hermenéutico que informa todo el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, en virtud del cual debe acudirse a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva cuando se trata de reconocer derechos protegidos, e inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida cuando se trata de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o de su suspensión extraordinaria, es decir, dicho principio permite, por un lado, definir la plataforma de interpretación de los derechos humanos y, por otro, otorga un sentido protector a favor de la persona humana, pues ante la existencia de varias posibilidades de solución a un mismo problema, obliga a optar por la que protege en términos más amplios. Esto implica acudir a la norma jurídica que consagre el derecho más extenso y, por el contrario, al precepto legal más restrictivo si se trata de conocer las limitaciones legítimas que pueden establecerse a su ejercicio. Por tanto, la aplicación del principio pro personae en el análisis de los derechos humanos es un componente esencial que debe utilizarse imperiosamente en el establecimiento e interpretación de normas relacionadas con la protección de la persona, a efecto de lograr su adecuada protección y el desarrollo de la jurisprudencia emitida en la materia, de manera que represente el estándar mínimo a partir del cual deben entenderse las obligaciones estatales en este rubro. Amparo directo en revisión 2424/2011. Ma. Guadalupe Ruiz

Dena.18 de enero de 2012. Cinco votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Teresita del Niño Jesús Lucia Segovia.

Ahora bien, de acuerdo al análisis de las constancias que obran en el expediente de queja **VA/SOL/051/03/2016 y acumulados**, relacionadas con el hecho violatorio de derechos humanos denominado **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público Ofrecido por Dependencias del Sector Salud**, existen diversos indicios que concatenados unos con otros se estiman aptos y suficientes para considerar que **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, por omisión, fueron víctimas de violaciones a sus derechos humanos por parte de personal de la Secretaría de Salud y los Servicios Estatales de Salud.

Respecto a la suspensión de fecha 25 de enero del presente año, **Q1 (evidencia 1)**, refirió que fueron cancelados los exámenes de CD4 y carga viral que estaban planeadas para 80 pacientes con VIH, de los hospitales generales de Playa del Carmen y Cozumel; señaló además, que en quejas anteriores ha explicado la importancia de esos exámenes, pues como el VIH es una enfermedad crónica, es importante que haya un control constante de los pacientes, por lo tanto esos exámenes deben estar disponibles sin interrupción.

Al respecto, **Q3 (evidencia 1.1)**, manifestó que en fecha 25 de enero del presente año, acudió al Hospital General de la ciudad de Playa del Carmen, porque tenía una cita para la toma de muestra para una prueba de carga viral; pero se canceló y no le dieron una nueva fecha para el estudio. Señaló, además, que los resultados se los darían en 40 días, lo cual viola sus derechos humanos como persona con VIH, porque de ese estudio depende su salud, pues, mientras más pronto la atiendan más posibilidades tiene de controlar la enfermedad.

Por su parte, **Q4 (evidencia 1.2)**, señaló que se quejaba porque el 25 de enero de 2016, no le avisaron previamente de la cancelación de las pruebas, lo que implicaba mucha pérdida de tiempo al tener que trasladarse hasta el hospital para que ahí le informen de la cancelación, aunado a que tiene que pedir permiso en su trabajo para tal efecto, señalando, además, que esos estudios son una herramienta muy importante en el seguimiento de la salud de los VIH positivos, por lo cual pide que se hagan al menos cada cuatro meses, pues en muchas ocasiones se han tardado más de ese tiempo en hacerle esos exámenes médicos de rutina.

Q2 (evidencia 1.3), manifestó que en fecha 25 de enero del presente año, se programó una cita para la toma de sangre para el análisis de CD4 y carga viral a las dieciséis horas, pero lo cancelaron sin previo aviso, lo cual provoca que no se esté llevando correctamente el seguimiento de su tratamiento, pues no pueden saber cómo está funcionando el tratamiento en su organismo. Además, se quejó de que les avisen a última hora, sin considerar que está en ayunas esperando la atención.

Con el objetivo de agotar el principio de contradicción para llegar a la verdad histórica en el presente caso, es pertinente esbozar el contenido de lo informado por las

autoridades involucradas, respecto a los hechos que derivaron en la presente denuncia de violaciones a derechos humanos.

Al respecto, **SP1 (evidencia 2)**, informó que sí se cancelaron las pruebas de carga viral y CD4 programadas para el 25 de enero del año en curso e informó que la indicación fue dada por **SP2**.

A la pregunta respecto al tiempo que tardan en entregar los resultados de la carga viral y CD4 a los pacientes, a partir de que se les toma la muestra, respondió que de 3 a 4 semanas posteriores a la toma.

Por su parte, la **SP2 (evidencia 3)**, sobre los hechos constitutivos de la queja informó que no son ciertos los hechos denunciados por la parte quejosa; señaló que en fecha 25 de enero de 2016, fue suspendida, mas no cancelada, la toma de muestras de carga viral y CD4 en el Hospital General de Playa del Carmen, por falta de insumos para su procesamiento, en el Laboratorio Estatal de Salud Pública. Y que ello se basó en el hecho de que, al no tener los insumos para hacer los estudios, es innecesario que se tomen las muestras de sangre a los pacientes y posteriormente volver a tomárselos, en función de que es necesario que las tomas de sangre lleguen al Laboratorio Estatal de Salud Pública, al día siguiente de realizar el sangrado, así se tiene la calidad que se requiere, a efecto de que los resultados sean lo más confiable posible.

Y señaló que no existió deficiencia alguna en el procesamiento de la toma de muestras, porque independientemente de que fueron suspendidas las pruebas no se dejó de atender a los pacientes, pues a **Q4** le fue realizado el examen semestral de CD4 y carga viral, en fecha 15 de febrero de 2016 y a **Q2**, el 30 de marzo de 2016. Respecto a **Q3**, señaló que como no acudió a su cita inicial, no se le reprogramaron sus pruebas de carga viral y CD4.

A la pregunta respecto al tiempo que tardan en entregar los resultados de los estudios de carga viral y CD4 a los pacientes, a partir de que se les toma la muestra, señaló que el Laboratorio Estatal de Salud Pública, después de procesar las muestras, una vez obtenido los resultados, los sube a la Plataforma SALVAR las primeras 48 horas, a más tardar en 72 horas. Después de ese tiempo ya están disponibles para que puedan ser proporcionados a los pacientes por el médico tratante.

Sin embargo, personal de este Organismo hizo constar en acta circunstanciada, lo manifestado por **SP3 (evidencia 4)**, quien señaló que la respuesta de **SP2** era ambigua, porque si bien los resultados pueden subirlos a la Plataforma SALVAR en el término de las 48 horas y en un máximo de 72 horas, después de obtenidos los resultados, puede suceder que el procesamiento de las muestras lo hayan realizado mucho tiempo después de su toma a los pacientes, por ejemplo, cuando llevan las muestras al laboratorio y no hay reactivos para los exámenes. A la pregunta que se le hizo respecto al tiempo en promedio que se tarda para que los resultados de las pruebas de carga viral y CD4 estén en el sistema SALVAR, después de la toma de la muestra a sus pacientes, señaló que no tiene un promedio, pero que pueden ser pocos

días o muchos, que él ha accedido a resultados de pacientes hasta dos meses y medio después de la toma de la muestra. A la pregunta de, si es común que cuando acuden sus pacientes a su cita, después de un mes de la toma de la muestra para carga viral y CD4, no tengan sus resultados, respondió que sí.

Respecto a la suspensión de las pruebas de carga viral y CD4, de fecha 05 de mayo del presente año, **Q1**, en fecha 10 de mayo del año en curso, presentó ante este Organismo un nuevo escrito de queja (**evidencia 6**). En el cual señaló que en fecha 25 de enero del presente año fueron suspendidos los exámenes de CD4 y carga viral que estaban planeadas para 80 pacientes con VIH de los hospitales generales de Playa del Carmen, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel; por lo que en fecha 28 de enero del presente año presentó queja a nombre de **AC1**, al igual que varios pacientes afectados. Y ahora presentaba una fotografía del oficio LESP/DIRE/0881, suscrito en fecha 05 de mayo del presente año, por **SP4**, en el que se señala la suspensión temporal, hasta nuevo aviso, de los exámenes de carga viral y CD4 para los pacientes de Playa del Carmen, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel. Y señaló que, tomando en cuenta que la capacidad del Laboratorio Estatal para aplicar los exámenes, no es suficiente para cumplir con las pruebas necesarias que establece la Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH, una suspensión, de facto, es una cancelación.

Al respecto, **Q6**, en su escrito de queja de fecha 18 de mayo de 2016 (**evidencia 8**), señaló que presentaba queja en contra de **SP1** porque en fecha 16 de mayo del presente año informó que se cancelaban los exámenes de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH, hasta nuevo aviso; porque no habían autorizado realizar las pruebas desde la ciudad de Chetumal.

Por su parte, **Q7**, en su escrito de queja, en fecha 23 de mayo de 2016 (**evidencia 11**), señaló que presentaba queja en contra de **SP1**, por la cancelación de exámenes de cargas virales y CD4 en el hospital a su cargo, en el mes de febrero y en el mes de mayo del presente año. Señaló que no le ha aplicado ninguna carga viral desde el mes de agosto del año pasado, cuando tiene derecho según la Guía de Manejo Antirretroviral para personas con VIH, séptima edición, a dos exámenes por año, para garantizar su salud.

Así mismo, **Q5**, en su escrito de queja de fecha 19 de mayo de 2016 (**evidencia 12**), señaló que presentaba queja en contra de la Secretaría de Salud del Estado porque desde principios del año 2015 lleva un tratamiento con retrovirales en el SAI'S del Hospital General de Playa del Carmen, por infección del VIH, y desde el 29 de octubre de 2015 tuvo sus últimos exámenes de carga viral y CD4, en los cuales salió indetectable pero con CD4 en 350, por lo cual, solicitaba medidas cautelares para que, a la brevedad posible, le apliquen los exámenes, que según la Guía de Manejo Antirretroviral deben aplicarle, para controlar el correcto funcionamiento de su tratamiento.

Con el objetivo de agotar el principio de contradicción para llegar a la verdad histórica en el presente caso, es pertinente esbozar el contenido de lo informado por las

autoridades involucradas, respecto los hechos que derivaron en la presente denuncia de violaciones a derechos humanos.

Respecto a los hechos motivo de la queja, **SP1**, en su calidad de autoridad presuntamente responsable, mediante oficio número DG/105/2016, de fecha 23 de mayo de 2016 (**evidencia 9**), respecto a la suspensión temporal, hasta nuevo aviso, del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4, informó que son ciertos los hechos y señaló como motivo de los mismos, que se les notificó la suspensión a través del oficio LESP/DIRE/0881, porque el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago del proveedor estaba en proceso de firma.

El oficio LESP/DIRE/0881 de referencia (**evidencia 10**), específicamente dice:

Por medio del presente, notifico a usted la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y Linfocitos CD4 considerando que el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor está en proceso de firma, dependiendo de esta la renovación del contrato de adquisición de los reactivos necesarios para realizar estos diagnósticos.

Por su parte, en el informe que rindió sobre los hechos, **SP5 (evidencia 13)**, manifestó que eran ciertos los hechos sobre la suspensión del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4. Señaló que la suspensión se notificó mediante el oficio número LESP/DIRE/0881, debido a que el contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor está en proceso de firma y, que dependía de la renovación del contrato, la adquisición de los reactivos necesarios para realizar esos diagnósticos. Y manifestó como motivo del atraso, a que hubo una disminución del presupuesto que asigna el CENSIDA y se realizaron pláticas en las cuales se asignó el presupuesto final; pero una vez que los trámites administrativos finalicen, el proveedor de manera inmediata surtirá los reactivos para las pruebas.

Así mismo, informó que la carga viral debe medirse cada seis meses, mientras se mantenga indetectable o, cuando se requiere por alguna condición clínica. Por lo que el hecho de que en su momento no se hayan hecho las pruebas, no afecta a los pacientes, porque tienen su tratamiento; pues el efecto de esas pruebas, es únicamente con el fin de observar la carga viral en el paciente, por lo cual, la falta de éstas, no viola sus derechos humanos.

Por lo señalado, del análisis lógico-jurídico de las evidencias citadas, llevaron a este Organismo a emitir la presente recomendación en razón a los argumentos siguientes:

Los hechos que derivaron en el presente curso, se originaron por las denuncias de que en dos ocasiones, en fecha 25 de enero y 05 de mayo del presente año, fueron canceladas las pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH del Hospital General de Playa del Carmen (**evidencias 1, 1.1, 1.2, 1.3, 6, 7, 8, 11 y 12**), lo cual afectó el correcto seguimiento de la atención integral que deben recibir como portadores del VIH, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Manejo Antirretroviral de Personas con VIH. Y, que el tiempo que se tarda, desde la toma de la muestra de

sangre para dichas pruebas, a la fecha en que dan los resultados son de cuarenta días (**evidencia 1.1**).

De acuerdo a lo informado por la autoridad respecto a la suspensión de las pruebas de carga viral y CD4 en fechas 25 de enero y 05 de mayo del presente año, se acepta que sí se suspendieron, más no se cancelaron como refieren los quejosos.

SP1 aceptó que sí se canceló la realización de las pruebas de carga viral y CD4 en el hospital a su cargo (**evidencia 2 y 9**), pero manifestó que la decisión de la suspensión, había sido responsabilidad de instancias centrales.

Por su parte, **SP2**, sobre la suspensión de fecha 25 de enero de 2016, aceptó que era cierto (**evidencia 3**), y señaló como motivo, la falta de insumos para su procesamiento en el Laboratorio Estatal de Salud Pública. Pero alegó que no existió deficiencia, porque aunque fueron suspendidas las pruebas de carga viral y CD4, no se dejó de atender a los pacientes, pues a **Q4** y **Q2** le fueron realizados los exámenes posteriormente, en fecha 15 de febrero y 30 de marzo de 2016, respectivamente; en tanto que a **Q3** no se le reprogramaron las pruebas porque no acudió a su cita.

Respecto a la suspensión de fecha 05 de mayo del presente año, **SP5 (evidencia 13)**, manifestó que eran ciertos los hechos y señaló que el motivo fue la falta de firma del contrato CENSIDA 2016-2017 para el pago al proveedor de los reactivos. Pero manifestó que el hecho de que se hayan suspendido las pruebas, no afectaba a los pacientes, porque tenían su tratamiento antirretroviral; pues el efecto de las mismas, es únicamente para observar el nivel de carga viral en el paciente.

Tal como se puede observar, la autoridad aceptó que se suspendieron las pruebas, pero alega que eso no afectó a los pacientes, porque siguieron recibiendo atención médica. Sin embargo, contrariamente a lo argüido al respecto, debe precisarse que las pruebas de carga viral y CD4 son indispensables para saber los efectos que está teniendo el tratamiento antirretroviral en un paciente con VIH; por lo cual, la falta de dichas pruebas, sí afecta su correcto seguimiento.

Prueba de ello es que las pruebas de carga viral y CD4 se programan en razón a lo establecido en la Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH, la cual, de acuerdo a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, Para la Prevención y el Control de la Infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana, es obligatoria. Al respecto la norma en el punto 6.10.7 establece:

Para decidir el inicio del tratamiento antirretroviral, se deben de seguir los lineamientos obligatorios establecidos en La Guía de Manejo Antirretroviral de pacientes que viven con VIH/SIDA, emitida por el CENSIDA y por el CONASIDA y que se basa en cuenta de los linfocitos CD4, la presencia de una condición definitoria de SIDA y la carga viral.

Y respecto a la frecuencia en que se deben realizar las pruebas de carga viral y CD4, la Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH, establece:

La CV debe medirse:

- Antes del inicio del tratamiento.
- 12 y 24 semanas del inicio o cambio de TAR.
- Cada cuatro meses durante el siguiente año.
- Cada seis meses mientras se mantenga indetectable o cuando se requiere por alguna condición clínica.

La cuenta (absoluta y porcentual) de CD4 debe medirse:

- Antes del inicio del tratamiento
- 12 y 24 semanas del inicio o cambio de TAR.
- Cada cuatro meses durante el siguiente año.
- Una vez suprimida la viremia durante un año, con cuenta de CD4 >350 células/mm³ y el paciente tiene buen apego con la toma de los ARV, el conteo de células CD4 puede realizarse cada 12 meses.

Por lo señalado, se puede observar que las pruebas de carga viral y CD4 no se programan al azar sino conforme a un protocolo ya establecido en la **Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH** y la falta de seguimiento de ese protocolo puede tener consecuencia en el seguimiento integral de atención que debe recibir un paciente con VIH.

Sobre la importancia de seguir lo establecido en la **Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH**, es que ésta es resultado del trabajo de personal experto en la materia. Al respecto en la Guía se establece:

La presente Guía fue elaborada por un grupo de trabajo de tratamiento antirretroviral que incluyó personal experto en la atención de población infantil y adulta, el cual fue designado por titulares de las vocafías del Conasida, y que tiene representación oficial de todas las instituciones del sector salud que atienden a persona con VIH.

Las recomendaciones vertidas sobre el tratamiento antirretroviral se elaboraron con el consenso de las y los autores que participaron en su elaboración siguiendo los principios de la Medicina Basada en Evidencia. Asimismo, se consideraron las opiniones de médicas y médicos líderes de opinión, quienes forman parte de otros grupos dedicados a la investigación y el manejo de personas que viven con VIH, tanto en forma directa como electrónica y de acuerdo con la evidencia de clínicas internacionales.

Las recomendaciones ofrecidas han sido ponderadas de acuerdo con el peso de las mismas y a la solidez de la evidencia existente, de acuerdo con la escala de graduación para recomendaciones propuesta por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (HHS por sus siglas en inglés), en el documento *Directrices para el uso de agentes antirretrovirales en población adulta y adolescente infectada por el VIH-1* de 2014.

También se señala en la misma:

Esta Guía proporciona recomendaciones para favorecer la toma de decisiones médicas en personas adultas, niñas y niños con problemas específicos relacionados con el VIH, como una herramienta que contribuya a mejorar la calidad de la atención, disminuir la frecuencia de tratamientos innecesarios, inefectivos o dañinos y minimizar la probabilidad de eventos adversos.

Por lo señalado, se demuestra que las pruebas de carga viral y CD4 están ligadas indispensablemente con el tratamiento antirretroviral que recibe un paciente con VIH, por lo cual, las suspensiones de éstos pueden tener consecuencias en su tratamiento.

Sobre el tiempo que tarda la entrega de los resultados de la carga viral y CD4 a los pacientes, a partir de que se les toma la muestra, de lo cual se quejó **Q3 (evidencia 1.1)**, porque según su dicho tarda cuarenta días:

SP1, informó que es de 3 a 4 semanas posteriores a la toma (**evidencia 2**).

SP2 (evidencia 3), informó que después de procesar las muestras de carga viral y CD4, el Laboratorio Estatal de Salud Pública, sube los resultados a la Plataforma SALVAR las primeras 48 horas, a más tardar 72 horas después; en ese tiempo ya podía ser proporcionada a los pacientes por el médico tratante. Entonces, considerando que también señaló que la sangre tomada al paciente debe llegar al laboratorio al día siguiente para que los resultados sean lo más confiable posibles; se deduce que el tiempo en que deben estar los resultados, es de aproximadamente 5 días.

Por otra parte, **SP3 (evidencia 4)**, en entrevista que le hizo personal de este Organismo, señaló que él ha accedido a resultados de pacientes hasta dos meses y medio después de la toma de muestras y, a pregunta expresa, si es común que cuando acuda un paciente a su cita, después de un mes de que le hayan tomado muestras para carga viral y CD4 no tenga sus resultados, respondió que sí.

Por lo señalado se encuentra que la afirmación de la parte quejosa se robustece con lo señalado por **SP1 (evidencia 2)** y **SP3 (evidencia 4)**, contrario a lo manifestado por **SP2 (evidencia 3)**.

Por lo cual, lo manifestado por la parte quejosa se vuelve, relativamente, verdad histórica; pues si bien no se acredita que el resultado de carga viral y CD4 los tengan en 40 días; sí se demuestra que no es como señala **SP2**, que los tienen en un máximo de 5 días.

Por lo expuesto, esta Comisión estima que hay elementos suficientes que permiten acreditar violaciones de derechos humanos de los pacientes con VIH del Hospital General de la ciudad de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo, en razón de que no les practican de manera puntual y con celeridad los estudios de laboratorio establecidos en la **Guía de Manejo Antirretroviral de personas con VIH**, específicamente, el del conteo de CD4 y de carga viral. Por lo cual, es pertinente solicitar al **SP6** o quien lo sustituya en el cargo, que en el ámbito de su competencia realice por sí mismo o por la persona legalmente facultada para ello, las gestiones necesarias a fin de garantizar sin interrupción y con la celeridad adecuada, la realización de los estudios de laboratorio de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH del Hospital General de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo.

Por lo señalado, se concluye que las omisiones de la autoridad afectaron a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, por la suspensión de las pruebas de carga viral y CD4 y la dilación en la emisión de los resultados de dichas pruebas, configurando el hecho violatorio de derechos humanos denominado **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público Ofrecido por Dependencias del Sector Salud**.

No se omite señalar que a la presente fecha, ya se están realizando las pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes del Hospital General de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo.

REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS

De conformidad a las reformas en materia de derechos humanos de 2011, en particular a lo dispuesto por el párrafo tercero del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las autoridades que violen los derechos humanos están obligadas a reparar a los ciudadanos los daños causados por esa acción. En efecto, el instrumento normativo, en la parte que interesa dispone lo siguiente.

"Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley".

En un Estado democrático de derecho, toda persona debe estar segura de que, en caso de sufrir una violación a sus derechos humanos, el Estado como garante y protector de sus derechos humanos, asumirá la obligación de reparar los daños causados por esa violación. Ese compromiso fue traducido en la legislación secundaria, en la Ley General de Víctimas y en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

En esa tesitura, el artículo 4 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo establece:

"se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito, o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte."

En ese tenor, el artículo 27 del mismo ordenamiento jurídico menciona lo siguiente:

"Artículo 27. Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

Para los efectos de la presente ley, la reparación integral comprenderá:

- I. La restitución que busque devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos;
- II. La rehabilitación que facilite a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos;
- III. La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Éste se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos;
- IV. La satisfacción que reconozca y restablezca la dignidad de las víctimas, y
- V. Las medidas de no repetición buscan que el hecho punible o la violación de derechos humanos sufrida por la víctima no vuelva a ocurrir."

Derivado de lo anterior, atendiendo lo dispuesto por el párrafo segundo del artículo 54 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, "en el proyecto de recomendación, se señalarán las medidas que procedan para la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y, de ser procedente, en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado", se considerará en el caso que nos ocupa:

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

Al acreditarse violaciones a los derechos humanos consistentes en **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud**, en agravio de **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, la autoridad responsable deberá indemnizarlos, a efecto de que se proceda a la compensación o reparación material de los daños ocasionados, en los términos que establecen los estándares internacionales, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Para tal efecto, se deberá inscribir a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, en el Registro Estatal de Víctimas, cuyo funcionamiento está a cargo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, a fin de que, en lo conducente, tengan acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. Motivo por el cual, esta Comisión de los Derechos Humanos remitirá copia de la presente Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

MEDIDAS DE SATISFACCIÓN

En el presente caso la satisfacción consistirá en que se ofrezca una disculpa privada a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, en la cual se establezca el reconocimiento de los hechos, la aceptación de la responsabilidad respecto a los mismos y se restablezca la dignidad de las víctimas.

MEDIDAS DE NO REPETICIÓN

Para el cumplimiento de este rubro se deberán implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan, para tal efecto el Secretario de Salud y Director General de los Servicios Estatales de Salud deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir la suspensión de la aplicación de pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH del Hospital General de Playa del Carmen y demás hospitales del estado de Quintana Roo.

Por todo lo anteriormente expuesto y fundado, esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, tiene a bien dirigirle a usted **C. Secretario de Salud y Director General de los Servicios Estatales de Salud en Quintana Roo**, los siguientes:

V. PUNTOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO. Realice por sí mismo o por persona legalmente facultada, las gestiones necesarias a fin de garantizar la realización de las pruebas de carga viral, CD4 y demás pruebas que necesitan los pacientes con VIH, para el correcto seguimiento de su tratamiento antirretroviral en el Hospital General de Playa del Carmen y demás hospitales del estado de Quintana Roo, sin interrupciones y con la celeridad adecuada, conforme a los estándares establecidos para tal efecto.

SEGUNDO. Gire sus instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se proceda a la reparación material de los daños ocasionados a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, en los términos que establecen los estándares internacionales, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

TERCERO. Se realicen los trámites oportunos ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, para inscribir a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8** en el Registro de Víctimas del Estado de Quintana Roo, a efecto de que, en lo conducente, puedan tener acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, en términos de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

CUARTO. Instruya a quien corresponda para que se ofrezca una disculpa privada a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, en la que se establezca la verdad de lo sucedido, se reconozca que fueron violentados sus derechos humanos y se restablezca su dignidad como personas.

QUINTO. Como medida de no repetición instruya a quien corresponda, a efecto de que se tomen todas las medidas necesarias para prevenir la suspensión de la aplicación de pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH del Hospital General de Playa del Carmen y demás hospitales del estado de Quintana Roo y la dilación en la emisión de los resultados de dichas pruebas.

La presente Recomendación, de acuerdo al artículo 94 de la Constitución Política del

Estado, tiene el carácter de pública.

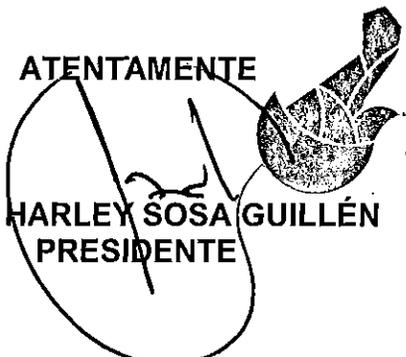
De conformidad con el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo y 50 de su Reglamento, solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación o no aceptación de esta Recomendación, nos sea informada dentro del término de **cinco días hábiles siguientes** a su notificación.

Igualmente, con fundamento en el artículo 51 del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, solicito a usted que en caso de haber sido aceptada, las pruebas iniciales de cumplimiento de la Recomendación, se envíen a esta Comisión dentro de los **cinco días hábiles siguientes** a la fecha de su aceptación. En ese sentido y con el mismo fundamento jurídico, las pruebas de cumplimiento total, deberán ser remitidas a esta Instancia, dentro de los seis meses posteriores a la aceptación.

En términos de lo previsto por el numeral 56 Bis de la Ley que regula la actuación de este Organismo, le informo que la negativa sobre la aceptación de esta Recomendación, o su incumplimiento total o parcial una vez aceptada, dará lugar a que la Comisión esté en aptitud de dar vista al H. Congreso del Estado, a efecto de que la Comisión Ordinaria de Derechos Humanos se sirva citar a comparecer públicamente ante la misma, a los servidores públicos involucrados, con el objeto de que expliquen las razones de su conducta o justifiquen su omisión.

Seguro de su compromiso por el respeto a los derechos humanos y de su indeclinable voluntad de combatir aquellos actos o corregir aquellas prácticas que atenten contra la dignidad humana, no dudo que su respuesta a este documento será favorable, en bien del objetivo que a todos nos es común.

ATENTAMENTE



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS - ESTADO DE QUINTANA ROO

MTRO. HARLEY SOSA GUILLÉN
PRESIDENTE