



**EXPEDIENTE: CEDH:10s.1.9.028/2024.**

**ACUERDO: CEDH:10s.1.9.204/2024.**

**----- ACUERDO DE CONCLUSIÓN -----**

En Ciudad Juárez, Chihuahua, a tres de abril del año dos mil veinticuatro, la licenciada Laura Elizabeth De Anda Ramírez, Visitadora General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Oficina Regional de Ciudad Juárez, con fundamento en el artículo 1, 4, 24, 27 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos en relación con el artículo 84 fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y visto el estado que guarda el expediente de queja interpuesta por [REDACTED], procede a dictar acuerdo de conclusión, según los siguientes:-----

**----- HECHOS -----**

1. En fecha ocho de febrero de del año dos mil veinticuatro, se recibió escrito de queja suscrito por la C. [REDACTED], quien manifestó en lo medular: *"...Soy empleada del Municipio de Juárez, Chihuahua con numero de afiliación a los servicios médicos [REDACTED] y desde hace aproximadamente tres años debido a que empecé con problemas en mi rodilla derecha, se me colocó una prótesis, la cual al año y medio mi cuerpo rechazó con diversas manifestaciones y durante casi otro año y medio intentaron solucionarlo con medicamentos, pero finalmente el 27 de junio de 2023, en la Unidad Médica Municipal "Santiago Troncoso", mi médico tratante el [REDACTED] me retiró la prótesis y me colocó un espaciador que según sus indicaciones en cinco meses deberían retirarme para luego colocarme una prótesis nueva; sin embargo desde el 21 de noviembre de 2023, que se giró la orden para que se me realice dicha cirugía, a la fecha no me programan para*

Av. de los Insurgentes #4327, Col. Los Nogales

Juárez, Chihuahua

• Teléfono: 656 251 9750 y 656 251 9751

www.cedhchihuahua.org.mx

la operación ya que según argumentan que no es urgente y yo sufro de un dolor que me impide cada vez caminar con facilidad e incluso hay noches que debido al dolor no puedo conciliar el sueño y sólo se limita mi médico tratante expedirme incapacidades y darme medicamento que no me quita el dolor, pero no me señalan fecha para cirugía en la que se me retirará el espaciador y colocarán una nueva prótesis. Asimismo, desde mayo de 2022, se me ha estado brindando atención médica para mis ojos que padecen cataratas, en especial estoy perdiendo la vista del ojo izquierdo y en marzo de 2023, se me expidió una orden para cirugía e incluso se me ordenaron unos estudios en una clínica privada que tuve que erogar de mi bolsa y no obstante contar con todo lo que me han solicitado, a la fecha tampoco me señalan fecha para cirugía de mi ojo izquierdo..."-----

---Al efecto anexó copia simple de: solicitud de cirugía de servicios médicos municipales (██████████), solicitud de programación de hospitalización quirúrgica de ██████████ y credencial para votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral, a nombre ██████████  
██████████-----

---2. En fecha ocho de febrero del año dos mil veinticuatro, la licenciada Yasmín Martínez Quiñonez, Visitadora adjunta del Departamento de Orientación y Quejas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, dictó acuerdo de radicación con motivo de la queja interpuesta ██████████ ██████████, en contra de la Dirección de Salud del Municipio de Juárez, a la cual recayó el número de expediente CEDH:10s.1.9.028/2024, siendo asignada para su trámite a la suscrita, licenciada Laura Elizabeth De Anda Ramírez, Visitadora General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. -----

--3. Así mismo, mediante oficio CEDH:9s.1.2.21/2024, se notificó a la persona quejosa, el contenido de los artículos 31 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, 75 de su Reglamento Interno, además de su

número de expediente y que, la Visitadora designada para darle trámite al mismo, sería la suscrita, constando firma de recibido de fecha ocho de febrero de dos mil veinticuatro. -----

---4. Se libró oficio número CEDH:10s.1.9.039/2024, a través del cual, se solicitó informe de ley a la Dirección de Salud del Municipio de Juárez, el cual fue recibido en fecha nueve de febrero de dos mil veinticuatro. -----

---5. En fecha veintidós de febrero del año dos mil veinticuatro, se acordó la recepción del oficio DSM/2430/2024, signado por la doctora Daphne Patricia Santana Fernández, Directora de Salud Municipal, mediante el cual rinde informe de ley. -----

---6. Obra acta circunstanciada de fecha veintisiete de febrero, de dos mil veinticuatro, mediante la cual se hizo constar que se realizó llamada telefónica al número autorizado por la C. [REDACTED], con la finalidad de informarle que recibimos el informe brindado por la autoridad, por lo que era necesario que se presentara en nuestras oficinas para hacerlo de su conocimiento, acordando que se presentaría el viernes primero de marzo del año en curso.-----

---7. El primero de marzo de dos mil veinticuatro, se presentó en esta oficina la C. [REDACTED], a quien se le hizo del conocimiento el informe rendido por la Dirección de Salud Municipal, realizando sus manifestaciones al mismo, tal como consta en acta circunstanciada de misma fecha, en la cual consta su firma de conformidad. -----

---8. Obra acta circunstanciada de fecha once de marzo de dos mil veinticuatro, mediante la cual se hizo constar que la suscrita realizó llamada telefónica a la doctora Daphne Santana Fernández, Directora de Salud Municipal, con la finalidad de solicitar reunión de seguimiento de queja, la cual fue programada para el día trece de marzo del año en curso.-

---9. Mediante acta circunstanciada de fecha trece de marzo de dos mil veinticuatro, se hizo constar que la suscrita Visitadora General, se reunió con la doctora Daphne Patricia Santana Fernández, Directora de Salud



Municipal, con la finalidad de solicitarle, un proceso de conciliación para atender las pretensiones de la persona quejosa, acordando fecha de reunión conciliatoria para el día veinte de marzo del año en curso. -----

---10. La suscrita realizó llamada telefónica al número proporcionado por la persona quejosa, para notificarle la fecha de la reunión conciliatoria, lo que se hizo constar en acta circunstanciada de fecha quince de marzo de dos mil veinticuatro. -----

---11. En fecha veinte de marzo de dos mil veinticuatro, la suscrita elaboró acta circunstanciada donde se hace constar la reunión conciliatoria, llevada a cabo en las oficinas de la Dirección de Salud Municipal, en la cual estuvieron presentes la C. [REDACTED], la Directora de Salud Municipal, doctora Daphne Patricia Santana Fernández, la doctora [REDACTED], gerente de Servicios Médicos [REDACTED], así como la licenciada [REDACTED] y el ingeniero [REDACTED], personal de [REDACTED]. -----

---12.- Por último, obra acta circunstanciada de fecha veintisiete de marzo de dos mil veinticuatro, mediante la cual se hace constar, que la suscrita se comunicó con la persona quejosa, para solicitar su autorización para que el presente acuerdo se publique en la página de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, por haberse solucionado mediante un proceso conciliatorio, con el resguardo de datos personales correspondiente, a lo que accedíó.-----

-----**CONSIDERACIONES:**-----

---I. La suscrita es competente para conocer y resolver el presente asunto, según a lo dispuesto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, 24 fracción II y VI de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con los artículos 35, 84, fracción I, y 85 de su reglamento. -----

---II. Dentro del ordenamiento jurídico que fundamenta el actuar de este Organismo, encontramos en el artículo 34 de la ley en la materia, que

*"desde el momento en que se admita la queja, el presidente, o los visitantes y en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presenta violación de derechos humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de la partes involucradas, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto".-----*

---III. Ahora bien, corresponde analizar el expediente de queja, el cual fue radicado por la probable violación a los derechos humanos, consistente en la negativa u omisión en proporcionar atención médica; obstaculización, restricción o negativa en el acceso a los servicios de salud. -----

---IV. Una vez que se inició con el procedimiento para integrar el expediente de queja, en su momento, fue recibido el informe de autoridad, en el cual se puede observar la voluntad de la Dirección de Salud Municipal para resolver la problemática presentada por la C. [REDACTED] [REDACTED] pues primeramente hacen del conocimiento de este organismo, que el servicio médico se brinda a través de una proveedor médico denominado [REDACTED], al cual solicitaron que diera atención inmediata a los hechos materia de la queja, por lo que a su informe adjuntó, la hoja de admisión para la cirugía que será llevada a cabo por el doctor [REDACTED], especialista en traumatología y ortopedia, para el internamiento de la persona quejosa el día [REDACTED] de abril de dos mil veinticuatro, así como comprobante de cita médica con folio [REDACTED], para que el doctor [REDACTED], oftalmólogo atendiera a la señora [REDACTED] el día [REDACTED] de febrero del año en curso.-----

---V. Ante la información proporcionada por la Dirección de Salud Municipal, y la voluntad de dar solución de forma inmediata a los hechos materia de queja, con fundamento en el artículo 75 del reglamento interno de esta institución, la suscrita, determino necesario hacer del conocimiento de la parte quejosa, lo manifestado por la autoridad, de tal

caso, que realizo comunicación telefónica con la misma, citándole para proporcionarle copia simple del informe de la autoridad, así como manifestarle que podríamos optar por conciliar los hechos materia de queja y dar solución a su problemática. -----

---VI. En fecha primero de marzo de dos mil veinticuatro, [REDACTED], se presentó en la instalaciones de esta oficina, donde la suscrita hizo de su conocimiento el informe rendido por la autoridad, a lo que la persona quejosa en el acto manifiesto que: "...recibo el documento y quiero agregar que lo único que quiero es que me operen lo más rápido posible...", por lo que la suscrita hizo de su conocimiento que para dar solución a su problemática, podíamos realizar un proceso conciliatorio, manifestando: "estoy de acuerdo, ya que lo único que quiero es que me realicen las operaciones que necesito".-----

---VII. Una vez, de acuerdo con la persona quejosa, la suscrita inicio con las acciones necesarias para realizar el proceso conciliatorio, por lo que se acordó con la autoridad que el día veinte de marzo de dos mil veinticuatro, se llevaría a cabo tal reunión. -----

---VIII. Así pues, el veinte de marzo del año en curso, nos reunimos en las instalaciones de la Dirección de Salud Municipal, la C. [REDACTED], la doctora Daphne Patricia Santana Fernández, Directora de salud municipal, la doctora [REDACTED], gerente de Servicios Médicos de [REDACTED], la licenciada [REDACTED], trabajadora social y el ingeniero [REDACTED], director de operaciones, ambos de [REDACTED], con la finalidad de realizar reunión conciliatoria, donde se acordó:-----

---Primero. La cirugía para revisión de rodilla y en su caso, reemplazo de prótesis, será el día [REDACTED] de abril del dos mil veinticuatro. -----

---Segundo. La autoridad, a través del servicio médico [REDACTED], se comprometen a que una vez que ortopedia y medicina interna autoricen la cirugía oftalmológica, esta, será realizada a la brevedad, no excediendo

un plazo de seis meses. -----

---**Tercero.** Para mayor facilidad de la persona quejosa, quien actualmente presenta movilidad limitada, se hará un cambio en el consultorio donde se le proporcionara la atención medica de seguimiento y medicina general de la Unidad 16 de Septiembre a la Unidad de [REDACTED].-----

---**Cuarto.** Los proveedores de servicio [REDACTED], le apoyaran para programar cita para la próxima incapacidad, la cual será el [REDACTED] de abril del año en curso.-----

---**Quinto.** Una vez tomados estos acuerdos, ambas partes expresan su conformidad en que el expediente de queja será concluido, y en caso de incumplimiento el mismo podrá ser reaperturado en los términos de ley.-

---Lo anterior se hizo constar en acta circunstanciada de misma fecha, veinte de marzo del año en curso, donde consta la firma de conformidad de cada una de las personas que intervinieron en la reunión conciliatoria, a la cual se anexo fotografía donde se observan los intervinientes durante la reunión.-----

---**IX.** Por lo que, una vez realizado el proceso conciliatorio, y habiendo explicado los efectos del mismo a la persona quejosa tal como consta en el acta de veinte de marzo del año en curso, que obra en el expediente de queja, es que con fundamento a lo dispuesto por el artículo 84, fracción I del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, que a la letra menciona: "*Los expedientes que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas:... I. Por haberse solucionado mediante un proceso de conciliación.*", por lo que se procede a dictar la siguiente: -----

-----**RESOLUCION:**-----

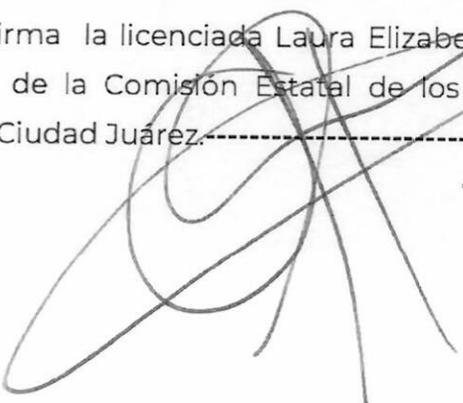
---**ÚNICA.** Según lo preceptuado por el diverso articulado citado en el cuerpo del presente, se dicta **acuerdo de conclusión por haberse solucionado mediante un proceso de conciliación**, por lo que archívese la presente queja, haciéndose constar en el acto, que el presente proveído

quedó registrado en el libro correspondiente con número de identificación: **CEDH:10s.1.9.204/2024**.-----

---Notifíquese el contenido del presente acuerdo a la impetrante [REDACTED] [REDACTED], en su domicilio ubicado en calle [REDACTED] [REDACTED], en esta ciudad, o por cualquiera de las vías autorizadas para tal efecto, con la finalidad de que pueda proceder conforme a derecho, así como a la autoridad, según lo preceptuado por el artículo 85, párrafo segundo del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.-----

---Según la autorización de la C. [REDACTED], que consta en el expediente de queja, mediante acta circunstanciada de fecha veintisiete de marzo del año dos mil veinticuatro, publíquese el presente acuerdo en la página de internet de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua, manteniendo en resguardo los datos personales que puedan llevar a la identificación o localización de la persona quejosa.-----

---Así lo acordó y firma la licenciada Laura Elizabeth De Anda Ramírez, Visitadora General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, oficina regional en Ciudad Juárez.-----



**Vo. Bo. Lic. Eduardo Antonio Sáenz Frías, Visitador titular de la oficina regional en Ciudad Juárez de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.**

**C.c.p. Mtro. Alejandro Carrasco Talavera, titular de la Dirección de Control, Análisis y Evaluación de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Chihuahua.**