

*Defensoría del Pueblo  
de la República de Panamá*

**PANAMÁ, DOS (2) DE JULIO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024).**

**RESOLUCIÓN FINAL No 785e-2024**

**Vistos:**

Conforme a la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, que desarrolla el artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá, se crea la Defensoría del Pueblo, como institución independiente, quien velará por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos.

Que en virtud de lo anterior y en concordancia con el artículo 4 numerales 1, 4 y 8, artículos 24, 26, y 27 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997 y sus actos reformativos, concierne a este Despacho promover la oportuna investigación a fin de esclarecer los hechos señalados en la presente Queja.

**ANTECEDENTES**

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, recibió el día 01 de febrero del 2024, queja presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, con cédula de identidad personal No. 8-713-1898, en contra de la Caja de Seguro Social, señalando lo descrito a continuación:

**PRIMERO:** Manifestó que, es hija del señor Julio Reyes, con cédula de identidad personal No. 8-60-120, persona mayor de 94 años, quien fue operado 2 veces el 23 de enero de 2024, en el Complejo Hospitalario Dr. Arnulfo Arias Madrid (CHDr.AAM).

**SEGUNDO:** Indicó que, el día anteriormente mencionado le correspondía una operación de próstata, pero por negligencia administrativa y organizativa, se le realizó una operación de cadera con el ortopeda el Dr. Espinosa, la cual se trataban de 2 perforaciones en su cadera, una vez realizada la misma y percatarse de la equivocación se llevó al paciente para que fuese atendido en urología. El mismo día de la operación, el anesthesiólogo le informó del suceso de su padre, incluso antes los médicos tratantes.

**TERCERO:** Al siguiente día de la operación se le llama para informarle que su padre había empeorado, donde se le había bajado la presión y la hemoglobina a 6, el viernes 26 de enero de 2024 fue citada con su yerna a las 7:00 a.m. con el Dr.



Espinosa, donde consultan sobre los hechos e irregularidades en perjuicio de la salud de Julio Reyes.

**CUARTO:** Cabe destacar que, el médico les consulto si el señor usaba andadera, a lo que respondieron que el utiliza bastón solamente en largas distancias, respondiendo el médico que estaría bien dentro de unos días. El señor Julio ha presentado molestias al momento de ponerse de pie, cuestión de preocupación para sus familiares. Además, que, el doctor expresó a su hermano que eran unas pequeñas incisiones superficiales, pero a ella le informó que si habían tocado el hueso.

**QUINTO:** Manifestó que teme por la salud de su padre y su movilidad se vea afectada permanentemente.

Por motivo de la queja presentada, este Despacho procedió a dar cumplimiento con lo normado en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se dictó la Resolución No. 785a-2024, de 2 de febrero de 2024, a través de la cual se dispuso a admitir la queja presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, y se ordenó el inicio de una investigación a fin de determinar las ocurrencias de las conductas descritas y si las mismas se configuran en vulneración de Derechos Humanos.

Mediante Oficio No.785b-2024 de 2 de febrero de 2024, visible a foja (8), se solicitó a la Caja del Seguro Social, lo siguiente:

“Establecer sus consideraciones respecto a los hechos manifestados por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez en la Resolución 785a-2024”.

Mediante Oficio Reiterativo No. 785c-2024 de 5 de marzo de 2024, visible a foja (9), se solicitó a la Caja de Seguro Social, lo siguiente:

“Solicitud de la Remisión del informe solicitado mediante Oficio No. 785b-2024 de 2 de febrero de 2024”.

Mediante Oficio Reiterativo No. 785d-2024 de 1 de abril de 2024, visible a foja (10), se solicitó a la Casa de Seguro Social, lo siguiente:

“Solicitamos conocer la posición de la entidad que usted representa en torno a la Queja presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez en contra de la Caja de Seguro Social”.

En atención al Oficio 785b-2024 la Caja de Seguro Social en la Nota No.DM-HGMyCdT-CHDRAAM-AL 637-2024, establece lo siguiente visible a foja 11, respondió:

El paciente Julio Reyes de 94 años de edad, acude a Urgencias del Complejo Hospitalario el día 3 de enero de 2024 con cuadro de sangrado en la orina. Refiere una historia de cáncer de vejiga manejado y atendido antes del año 2020, pero producto del advenimiento de la pandemia mundial del Covid 19, pierde sus seguimientos y controles médicos, debido a la dificultad para acceder a las instalaciones médicas.

Producto de este padecimiento, es hospitalizado a cargo del Servicio de Urología y es programado para una cirugía de extracción de una masa tumoral vesical, el día 8 de enero de 2024. El paciente es



*Handwritten mark*

operado de referido tumor y presenta una adecuada evolución postoperatoria en sala.

El 22 de enero de este año, el paciente presenta un nuevo cuadro de sangrado en la orina, por lo cual se decide llevarlo al salón de operaciones, nuevamente, el día 23 de enero de 2024.

El día de la operación del señor Julio Reyes, también se programaron otras operaciones en otros quirófanos del Complejo Hospitalario, incluida la operación de cadera del señor Julio Sánchez, persona mayor de 79 años, paciente con fractura de cadera, a cargo del Servicio de Ortopedia. Sin embargo, al momento de llevar al señor Sánchez al Quirófano 19, al procedimiento de Ortopedia, para su reparación de cadera, es ingresado el señor Reyes en su lugar.

Se da inicio al procedimiento quirúrgico de Ortopedia, sin embargo, no se culmina, ya que se informa que el paciente dentro del quirófano no era el paciente Julio Sánchez, sino que era el paciente Julio Reyes, a cargo del servicio de Urología.

Al percatarse de esta situación, se discute el caso del paciente Julio Reyes y se habla con la coordinadora de Anestesia, Jefa de Enfermería y ambos servicios, concordando que el problema urológico sigue presente, considerando que lo conveniente era proseguir con el procedimiento de Urología, inicialmente programado.

El paciente Julio Reyes es finalmente llevado al quirófano para realizarle el procedimiento para el control del sangrado y se le coloca un catéter para subsanar una obstrucción que presentaba. Al salir del quirófano, el Dr. Espinosa (Ortopeda) y el Dr. Manduley (Urólogo), junto con la Coordinadora de Anestesia, se reúne con el hijo del señor Reyes para explicarle lo sucedido.

El 26 de enero, la hija y la nuera del señor Reyes, solicitan una reunión con el Jefe del Servicio y el Residente de Ortopedia para saber la condición de su familiar y se habla con ellas, explicándoles lo sucedido.

Durante su hospitalización, al paciente se le presta el servicio de seguimiento de su condición de salud por los servicios de Urología y Ortopedia por interconsulta, con una adecuada evolución.

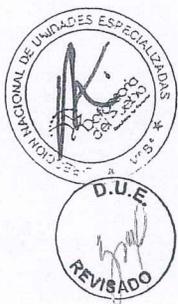
A su egreso del hospital se refiere a la consulta externa de Urología para las decisiones de manejo pertinentes a su cuadro de turno vesical y a Ortopedia para cita de seguimiento.

El 19 de febrero de 2024 en el seguimiento por parte del Servicio de Ortopedia, el paciente presenta buena evolución, ya que la herida realizada presento cicatrización completa.

El día 24 de febrero de este año, una semana después de haber salido del Complejo Hospitalario, el señor Julio Reyes reingresa al hospital, por un cuadro de Neumonía, falleciendo el 1 de marzo de 2024, en el Complejo Hospitalario Metropolitano.

## FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMAS APLICABLES

Ahora bien, la vulneración del Derecho a la Salud, y Derecho al Orden Jurídico, que da génesis a la actuación irregular presentada por la quejosa Yeritza Rosaura



OL

Reyes Henríquez, se encuentra regulada en la Constitución Política de la República de Panamá, en su artículo 109 establece lo siguiente:

**Artículo 109:** Es función esencial del Estado velar por la salud de la población de la República. El individuo, como parte de la comunidad, tiene derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla, entendida esta como el completo bienestar físico, mental y social.

En la Ley 36 de 2 de agosto de 2016, “Que establece la normativa para la protección integral de los derechos de las personas mayores”, y dicta otras disposiciones artículo 1 establece lo siguiente:

El artículo 1 de la Ley 36 de 22 de agosto de 2016, queda así:

**Artículo 1.** La presente Ley tiene como objetivo garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Política de la República a las personas mayores, sin perjuicio de los derechos reconocidos por la Ley 6 de 1987. Para los efectos de esta Ley, se considera persona mayor a todo panameño o extranjero residente en el territorio nacional con sesenta años o más.

En el artículo 12 del Pacto Internacional de Derecho Económico Sociales y Culturales comunica lo siguiente:

**Artículo 12.** Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

La Ley 149 de 24 de abril de 2020, que modifica la Ley 36 de 2016, sobre la Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores, y adiciona disposiciones al Código penal, la cual sienta la pauta para la penalización del maltrato hacia las personas mayores.

### **CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORÍA**

La Defensoría del Pueblo, una vez analizado los elementos aportados en el expediente por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, con cédula de identidad personal 8-713-1898, y la respuesta emitida por la Caja de Seguro Social mediante Nota No. DM-HGMyCdT-CHDRAAM-AL 637-2024, se evidencia Vulneración de Derechos Humanos toda vez que el día de la operación del señor Julio Reyes, también se programaron otras operaciones en otros quirófanos del Complejo Hospitalario, incluida la operación de cadera del señor Julio Sánchez, persona mayor de 79 años, paciente con fractura de cadera, a cargo del Servicio de Ortopedia. Sin embargo, al momento de llevar al señor Sánchez al Quirófano 19, al procedimiento de Ortopedia, para su reparación de cadera, es ingresado el señor Reyes en su lugar.

La Defensoría del Pueblo evidenció la Vulneración del Derecho a la persona mayor, Derecho a la Salud por parte del Complejo Hospitalario Doctor Arnulfo Arias Madrid de la Caja de Seguro Social, en virtud de lo que establece las siguientes normativas.



*Handwritten signature or mark.*

En el Artículo 2 de la Ley 36 de 2016, Que establece la normativa para la protección integral de los derechos de las personas adultas mayores establece lo siguiente:

**Artículo 2. Garantizar la defensa de los derechos de las personas adultas mayores para la satisfacción de sus necesidades de salud, educación, alimentación, vivienda, vestuario, seguridad, esparcimiento, trabajo y atención social.**

Adicional el Código Penal de la República de Panamá, establece en su artículo 212-B, numeral 4 establece que “para los fines del artículo anterior, constituyen maltrato a un adulto mayor las conductas siguientes:

- 1....
- 2....
- 3....
4. **Darle trato negligente.**

Asimismo, el artículo 30 de la Ley 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, señala lo siguiente:

**Artículo 30. Cuando el titular de la Defensoría en el ejercicio de sus funciones tuviera conocimiento de hechos constitutivos de delito, deberá ponerlo en conocimiento del Procurador de la nación.**

**La Defensoría del Pueblo respetará las competencias privativas de los organismos encargados de la administración de justicia.**

El 2 de abril de 2024, se ha firmado el Pacto por el Derecho de las Personas Mayores en Panamá, que busca concientizar sobre la necesidad de una política integral de envejecimiento en el país. Desarrollando campañas sostenidas de comunicación con enfoque de curso de vida en temas diversos como vida familiar, estilo de vida saludable, nutrición, cuidados, óseo y recreación, derecho de las personas mayores, cuidados para los cuidadores, atención a las discapacidades, accesibilidad, violencias y/o abandono de las personas mayores, entre otros.

Teniendo en cuenta que al llegar a este nivel del proceso se ha acreditado la existencia de vulneración de Derechos Humanos, concerniente al Derecho a la Persona Mayor, Derecho a la Salud, se hace indispensable poner en conocimiento a la Quejosa lo resuelto en la presente causa. Del mismo modo esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Ut Supra, debe hacer de conocimiento a la opinión pública la presente Resolución a fin que se garantice la reparación a favor de la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez por la Caja de Seguro Social.

En atención a todo lo señalado en la presente resolución y en concordancia con lo que establece el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta podrá concluir sus investigaciones mediante la expedición de resoluciones.

Es imprescindible señalar que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 34 de la Ley No 7 del 5 de febrero de 1997, la Defensoría del Pueblo está obligada a mantener informada a la persona que recurra a ella, de los trámites que siga su



*Handwritten signature*

queja, así como de la resolución que finalice la investigación. También deberá informar de la resolución final a las autoridades implicadas.

Por las consideraciones expuestas el Suscrito Defensor del Pueblo de la República de Panamá, en uso de sus facultades constitucionales y legales,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NOTIFICAR**, al Director del Complejo Hospitalario Doctor Arnulfo Arias Madrid de la Caja de Seguro Social, que las investigaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, dan cuenta que en el caso in comento, se evidenció Vulneración de los Derechos Humanos, del señor Julio Reyes padre de la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, con cédula de identidad personal 8-713-1898, concerniente al Derecho de la Persona Mayor y Derecho a la Salud toda vez que mediante Nota No.DM-HGMyCdT-CHDRAAM-AL 637-2024, la Caja de Seguro Social, nos informa que “El día de la operación del señor Julio Reyes, también se programaron otras operaciones en otros quirófanos del Complejo Hospitalario, incluida la operación de cadera del señor Julio Sánchez, persona mayor de 79 años, paciente con fractura de cadera, a cargo del Servicio de Ortopedia. Sin embargo, al momento de llevar al señor Sánchez al Quirófano 19, al procedimiento de Ortopedia, para su reparación de cadera, es ingresado el señor Reyes en su lugar. Se da inicio al procedimiento quirúrgico de Ortopedia, sin embargo, no se culmina, ya que se informa que el paciente dentro del quirófano no era el paciente Julio Sánchez, sino que era el paciente Julio Reyes, a cargo del servicio de Urología”.

**SEGUNDO: RECOMENDAR**, a la Caja de Seguro Social, al momento de realizarse procedimientos quirúrgicos lo siguiente:

- a) Asegurar la identidad de los pacientes al momento de realizarse procedimientos quirúrgicos es fundamental para proteger sus derechos humanos y garantizar la seguridad y eficacia de la atención médica.
- b) Utilizar sistemas electrónicos de salud que integren información del paciente y permitan la verificación automática de identidad en diferentes etapas del proceso quirúrgico.
- c) Capacitar al personal médico y administrativo en procedimientos de verificación de identidad y en la importancia de estos procedimientos para la seguridad del paciente y el respeto de sus derechos. Incluyendo en las capacitaciones aspectos relacionados con los derechos humanos, enfatizando la dignidad, el respeto y la confidencialidad del paciente.
- d) Adicional recomendamos el inicio de una investigación disciplinaria con el fin de deslindar responsabilidades.
- e) Incitamos que la Caja de Seguro Social resarcir los daños y perjuicios ocasionados al paciente y / o sus familiares relacionados con la queja presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, respecto a la



*Handwritten signature or mark.*

equivocación del personal competente en el momento de la operación al señor Julio Reyes.

**TERCERO: NOTIFICAR Y SOLICITAR**, a la Caja de Seguro Social, se sirva contestar por escrito dentro de treinta (30) días calendario, la aceptación o no de las recomendaciones mencionadas en los párrafos anteriores.

**CUARTO: PONER EN CONOCIMIENTO**, al Procurador General de la Nación, lo dispuesto en la Resolución No. 785e-2024, de 2 de julio de 2024, por la Defensoría del Pueblo, en la cual se evidenció Vulneración en contra de la Caja de Seguro Social, tal como lo establece el artículo 30 de la Ley No.7 de 5 de febrero de 1997.

**QUINTO: PUBLICAR** en la Página Web de la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá [www.defensoria.gob.pa](http://www.defensoria.gob.pa) el contenido de esta Resolución, a fin de exhortar a las entidades públicas, organizaciones y sociedad civil, priorizar las garantías de los Derechos Humanos de las Personas Mayores en todo el territorio nacional.

**SEXTO: ORDENAR**, el seguimiento del expediente No.785-2024, hasta que las instancias de salud antes descrita respondan la aceptación o no de las recomendaciones expuesta en la presente Resolución.

**SÉPTIMO: INFORMAR**, a la quejosa el contenido de la presente resolución.

**OCTAVO:** Esta Resolución empieza a regir a partir de su aprobación.

**Fundamento Legal:** Artículos 41, 109, 121 y 129 de la Constitución Política de la República de Panamá; artículo 30 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, Ley 36 de 2016, Artículo 1 y 2. Que establece la normativa para la protección integral de los derechos de las personas adultas mayores, La Ley 51 de 27 de diciembre de 2005 Que reforma la Ley orgánica de la Caja de Seguro Social. Código Penal de la República de Panamá.

**Comuníquese y Cúmplase.**

*por Eduardo Leblanc González*  
**EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**  
Defensor del Pueblo de la República de Panamá



ELG/aks/yr/zpe



*aks*

Defensoría del Pueblo  
de la República de Panamá

Panamá, 2 de julio de 2024  
Oficio No. 785g-2024

Respetado Señor Procurador:

La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, cumpliendo con su deber de velar y proteger los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los previstos en Convenios Internacionales de Derechos Humanos, remite para vuestra consideración los siguientes hechos que pueden considerarse constitutivos de delito.

Como consecuencia de lo anterior, ponemos en conocimiento de su Despacho lo resuelto en la Resolución No.785e- 2024 de 2 de julio de 2024, referente a la queja presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, con cédula de identidad personal No. 8-713-1898, en contra de la Caja de Seguro Social, a fin de que se adopten las medidas oportunas de acuerdo con la Ley, conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley No.7 de 5 de febrero de 1997, que señala lo siguiente:

" Artículo 30. Cuando el titular de la Defensoría en el ejercicio de sus funciones tuviera conocimiento de hechos constitutivos de delito, deberá ponerlo en conocimiento del Procurador General de la Nación.

La Defensoría del Pueblo respetará las competencias privativas de los organismos encargados de la administración de justicia"

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y me valgo de la oportunidad para reiterarle las seguridades de mi estima y consideración.

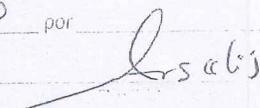
  
**EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**  
Defensor del Pueblo de la república de Panamá



A Su Excelencia  
**JAVIER CARABALLO**  
Procurador General de la Nación  
Ciudad-

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Recibido hoy 24 de 07 24

Hora 2:50 por 



*Defensoría del Pueblo  
de la República de Panamá*

Panamá, 2 de julio de 2024  
Oficio No. 785f-2024

Doctor  
**ENRIQUE LAU CORTÉS**  
Director  
Caja de Seguro Social  
Ciudad. -

Respetado Doctor:

Para los fines pertinentes, y conforme lo establece el segundo párrafo del Artículo 34 de la Ley 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, ponemos en vuestro conocimiento el contenido de la Resolución Final, No. 785e-2024, del 2 de julio de 2024, expedida por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, referente a la queja No.785-2024, presentada por la señora Yeritza Rosaura Reyes Henríquez, con cédula de identidad personal 8-713-1898 en el cual se evidenció Vulneración de Derechos Humanos.

Sin otro particular, se suscribo de Usted.

26 JUL 2024 9:42AM

*Pondry*  
DIR. GENERAL CSS

  
**EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ**  
Defensor del Pueblo de la República de Panamá



ELG/aks/yr/zpe

