



**Síntesis de la Recomendación 35/15, dirigida al doctor Salvador Chávez Ramírez, comisionado de Arbitraje Médico del estado de Jalisco, por la violación de los derechos a la protección de la salud, al trato digno y a la seguridad jurídica. Guadalajara, Jalisco, 28 de octubre de 2015.**

El 18 de noviembre de 2014, una mujer presentó queja ante esta Comisión en contra de un médico conciliador de la Comisión de Arbitraje Médico del estado de Jalisco (Camejal), por considerar que con su conducta incurrió en violaciones de sus derechos humanos.

Explicó que el 15 de agosto de ese mismo año presentó una queja ante la Camejal en contra de un médico particular, que la operó de los tendones de las plantas de los pies y que, sin su consentimiento le ajustó los dedos de ambos pies y le quitó articulaciones y falanges. Indicó que en la institución atendió su asunto el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, a quien le entregó anotaciones personales de los hechos que le ocurrieron para apoyarse en su declaración y de los cuales el galeno hizo una síntesis de cómo él consideró que habían ocurrido los hechos, además de que se negó a regresarle los documentos a la quejosa.

Sobre estas imputaciones, el médico involucrado negó haber violado los derechos humanos de la ofendida y aseguró que la inconforme faltó a la verdad y explicó que en el expediente que se integró en la Camejal existe una solicitud de servicio en la que aparece su firma y que en el apartado relativo al motivo de queja se asentó que se entregaba queja por escrito. Sin embargo, en dicho documento se advierte que efectivamente se anotó la leyenda “entrega queja por escrito”, pero las hojas en que hizo sus anotaciones carecen de rúbrica.

Durante la investigación de los hechos, se citó a un abogado conciliador de la Camejal, quien al ser interrogado sobre los hechos precisó que él solamente se dedicó a escribir lo que el médico conciliador le dictaba sobre la forma en que él consideró que habían ocurrido los hechos, basado en las anotaciones que entregó la ofendida, no obstante que ella en varias ocasiones le aclaró que sólo eran apuntes de referencia para narrar la forma en que acontecieron los hechos. El abogado indicó además que la inconforme lo interrumpía para hacerle aclaraciones, pero el médico le respondía que no lo distrajera y continuaba narrándole al abogado.

Con la declaración de la quejosa y con el testimonio del abogado conciliador, quedó acreditado que ella sí solicitó al médico conciliador, en diversas ocasiones, que le regresara sus documentos; sin embargo, estas peticiones fueron ignoradas, no obstante que posteriormente la agraviada hizo las aclaraciones pertinentes. En todo caso, si el médico estimaba que las citadas notas deberían formar parte del expediente, no existía justificación jurídica para negar su devolución a la quejosa y dejar copia de éstas en el expediente, por lo que incurrió en prestación indebida del servicio público.

Se advierte además que, lejos de atender a la quejosa con la calidez que requería en su carácter de presunta víctima de negligencia médica, se le sobrevictimizó, pues el testigo afirmó que en noviembre de 2014, cuando ella acudió a la Camejal para aclarar su inconformidad, él se percató de que las cosas se pusieron muy tensas entre la ofendida y el médico de ese organismo, y observó que ella estaba desesperada y lloró cuando le pedía al médico que le regresara sus documentos.

El testigo declaró que el médico le dijo a la inconforme que su asunto se tenía que resolver en máximo tres meses, pero que ella sólo les estaba retrasando el trabajo, y que si seguía demorando el asunto se lo darían de



baja porque ella ya había presentado una denuncia penal por los mismos hechos. Con lo anterior se acredita que el médico Augusto Mario Ramírez Riestra incurrió en violación del derecho al trato digno de la quejosa.

Es evidente que no se realizó una adecuada investigación de los hechos que denunció la agraviada ante la Camejal, y que el médico conciliador, omitió interrogar al médico señalado como responsable sobre los hechos que se le atribuyeron.

Con las faltas que se cometieron, al no recabar mayor información y evidencias tendentes al esclarecimiento de los hechos, también se incurrió en violación del derecho a la seguridad jurídica de la quejosa, ya que se le dejó en total incertidumbre jurídica sobre los hechos que ante la Camejal reclamó en contra de un médico particular, pues bastó que éste dijera que no deseaba someterse al procedimiento de queja, para que se emitiera un acuerdo en el que se determinó dar por concluido el asunto.

Además, debe considerarse que no existe un ordenamiento legal que señale con claridad las etapas procesales de la integración de los expedientes de investigación en la Camejal, por lo que se estima que es necesaria la creación de un reglamento en el que se establezcan los procedimientos, a fin de dar mayor certeza a los usuarios y a los propios prestadores de servicios de atención médica.

Por lo anterior, quedó plenamente acreditado que Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, incurrió en violación del derecho a la protección de la salud, al trato digno y a la seguridad jurídica de la quejosa, y que ese organismo no cuenta con un reglamento de procedimientos para la atención de quejas, por lo que esta Comisión dicta las siguientes:

#### Recomendaciones:

Al doctor Salvador Chávez Ramírez, comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco:

Primera. Disponga lo conducente para que se realice la reparación integral del daño a la quejosa, de conformidad con la Ley General de Víctimas y con la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco.

Segunda. Instruya a quien tenga las facultades legales para que inicie, tramite y concluya un procedimiento sancionatorio, con base en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, en contra del médico Augusto Mario Ramírez Riestra.

Tercera. Instruya a quien corresponda para que se agregue copia de la presente resolución al expediente administrativo del médico involucrado, para que quede constancia de las violaciones de derechos humanos en que incurrió.

Cuarta. Gestione ante el Consejo de la Camejal o ante la instancia competente que expida un reglamento de procedimientos para la atención de quejas, en el que se establezcan con claridad sus etapas, las mínimas formalidades a las que deba sujetarse, y se consideren los principios de suplencia en la deficiencia de la queja, sencillez, flexibilidad y oficiosidad en la investigación; así como los principios establecidos en la Ley General de Víctimas y en la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco.

Las siguientes autoridades no están involucradas en los hechos motivo de la queja, pero por estar dentro de sus atribuciones y competencia, se solicita



Al presidente o presidenta de la Comisión de Estudios Legislativos, Puntos Constitucionales y Reglamentos del Congreso del Estado de Jalisco, se le pide que gestione lo necesario para que se haga un análisis de la Sección Tercera, del capítulo XI, del Título Tercero de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, encaminado a proponer al Pleno del Congreso que se lleven a cabo las reformas pertinentes para que se otorguen a la Camejal las herramientas necesarias para el eficaz cumplimiento de su atribución de investigación, integración y resolución de las quejas que le presenten los usuarios de los servicios de atención médica. En especial, que se precise la obligación de los prestadores de esos servicios para que proporcionen a esa institución, de manera veraz y oportuna, la información y documentación que les solicite, y que se establezcan las sanciones a que se harán acreedores en caso de incumplimiento de esa obligación.

Al maestro Rafael Castellanos, fiscal central del Estado, se le pide que instruya al agente del Ministerio Público que tiene a su cargo la averiguación previa 12465/2014, para que a la brevedad posible practique las diligencias que aún están pendientes por desahogar para su debida integración, y la resuelva como en derecho corresponda.

°°0°°