



## **Emite CEDHJ pronunciamiento para la debida prestación de servicios médicos de usuarios de Ipejal**

Luego de que se corroboraron deficiencias en la prestación de servicios médicos dentro del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco (Ipejal), esta defensoría emitió un pronunciamiento, a fin de poder mitigar el daño al derecho a la salud y a los derechos humanos de las personas pensionadas y el resto de usuarios del sistema de salud.

Esta Comisión tuvo conocimiento de diversas deficiencias en la prestación del servicio que se otorga en las instalaciones de la Unidad Médica Familiar (Unimef) ubicada en avenida Federalismo, como desabasto o compra de medicamentos y trámite de reembolso por parte de las personas usuarias, tiempo de espera de hasta dos horas para recabar la firma de autorización, o incluso que el trámite de reembolso puede tardar hasta dos meses; no hay elevador, lo cual constituye una barrera física por la condición de salud de las y los pensionados, así como la falta de asientos suficientes y de un espacio con sombra para que las personas esperen durante el proceso de los trámites.

En la investigación, esta defensoría entrevistó a personas afectadas que asistieron a la Unimef Federalismo, quienes confirmaron que no se les habían entregado sus medicinas completas, que no se habían dado pases para recibir consultas médicas especializadas y que, por el momento, no podían acceder a cirugías o intervenciones quirúrgicas, lo que supone un obstáculo para garantizar su salud.

En el lugar también se corroboró que las personas formadas a las afueras de la Unimef no seguían protocolos de prevención de contagio de Covid-19; sin embargo, al entrar se constató que el personal de la Unidad sí portaba cubrebocas y ofrecía gel antibacterial al ingreso.

Asimismo, personal de esta Comisión entrevistó al coordinador de salud de la Unimef, quien explicó que los tiempos de espera de las y los usuarios varían dependiendo del servicio, pues si bien algunas consultas pueden ser inmediatas, la petición de otros servicios o valoraciones de más de un especialista pueden tardar más tiempo.

Esta defensoría reconoce que existen limitaciones por falta de personal médico y administrativo, derivadas de la pandemia del Covid-19; no obstante ello, existen prácticas que redundan en la disminución de la calidad en la atención médica integral. Dichas circunstancias inciden en la vulneración de los derechos humanos a la protección de la salud, al trato digno e incluso a la vida.

Como resultado de la investigación, esta CEDHJ hace las siguientes proposiciones al director general del Ipejal:

Instruya para que, de manera inmediata, se lleven a cabo los procesos administrativos necesarios, que contribuyan a erradicar el desabasto de medicamentos en todas las Unimef de ese instituto.

Disponga lo necesario para que a la brevedad se sustituya el proceso de reembolso del pago de medicamentos que las y los usuarios deben realizar, derivado del desabasto de los mismos. Para ello, deben ponerse en marcha opciones viables a corto plazo, a través de vales de medicamentos en farmacias subrogadas.

Garantice que se les proporcione a las personas usuarias la asistencia farmacéutica necesaria para proveerles de los medicamentos y agentes terapéuticos prescritos por los médicos tratantes y mediante farmacias institucionales, o excepcionalmente por subrogación, ajustándose al cuadro básico de la institución.

A través de encuestas de satisfacción, donde las y los usuarios externen por escrito tanto sus sugerencias como quejas y puntos de satisfacción, implemente un plan de acción que mejore la prestación en el servicio otorgado a los adultos mayores y demás personas usuarias del Ipejal.



También se extienden las siguientes proposiciones al director general de Servicios Médicos del Ipejal.

Aplice un protocolo de sana distancia, tanto al exterior como al interior de las Unimef del Ipejal, a efecto de que mientras las y los usuarios esperan ser atendidos, se disminuya el riesgo de contagio de Covid-19 y otras enfermedades.

Refuercen las medidas de limpieza al interior y exterior de las Unimef del Ipejal, y ofrezcan gel antibacterial a todas las personas usuarias que ingresen, así como cubrebocas a aquellas que no lo porten o lo tengan en mal estado.

Documentar, a través de registros trimestrales, el resultado de las revisiones y actualizaciones del cuadro básico de medicamentos de las farmacias del Ipejal, con el fin de ubicar faltantes y se inicien de inmediato las acciones necesarias para abastecerlos.

Se lleve a cabo una revisión exhaustiva de la medida implementada en las Unimef, en la que se determinó la suspensión de cirugías y otorgamiento de pases médicos para consulta de especialistas, con la finalidad de garantizar la continuidad de la prestación del servicio médico a las y los usuarios de esas unidades, para lo cual se deberá llevar a cabo un análisis de cada caso en particular, y valorar su gravedad y pertinencia.

Instruya que se lleven a cabo las adecuaciones que resulten pertinentes en las Unimef para reducir las barreras físicas que impiden el libre acceso, desplazamiento y permanencia de personas con movilidad reducida o con alguna discapacidad.

El documento íntegro se puede consultar en el siguiente enlace:  
<http://cedhj.org.mx/recomendaciones/pronunciamientos/2020/Pronunciamiento%20Ipejal%2023%20de%20junio%20de%202020.pdf>