Boletín Núm. 10 /21
Guadalajara, Jalisco, 4 de marzo de 2021

CEDHJ emite Recomendación 3/21 por las omisiones de servidores públicos de la Secretaría de Educación y del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde, que provocaron que un niño perdiera un ojo

Un padre de familia presentó queja ante esta CEDHJ a favor de su hijo menor de edad. Narró que cuando el niño estaba en la escuela primaria urbana 171, Lázaro Cárdenas del Río, en Guadalajara, unas personas aventaron una botella al patio del plantel, incrustándose uno de los vidrios en su ojo, lo que le provocó lesiones que no fueron atendidas de manera oportuna y como consecuencia lo perdió.

Indicó que a pesar de que pagó un seguro escolar, no se hicieron responsables de la atención médica y psicológica del niño, debido a que la directora del plantel no lo contrató, no obstante que recibió la instrucción directa de su superior jerárquico.

El peticionario explicó que las autoridades escolares les notificaron vía telefónica que aproximadamente a las 16:50 horas, su hijo había sufrido un accidente, por lo que se trasladaron al plantel, en donde les dijeron que ya habían solicitado una ambulancia de la Cruz Verde. Refirió que los paramédicos le hicieron las primeras curaciones al niño, y que cuando les solicitó que lo llevaran al Hospital Civil para que recibiera atención médica, le comentaron que estaban impedidos de hacerlo.

Ante la negativa para trasladar a su hijo, lo llevó por sus propios medios al Hospital Civil Fray Antonio Alcalde (HCFAA), adonde llegó a las 19:00 horas aproximadamente, pero el niño fue atendido en el área de Urgencias hasta las 21:00 horas. Fue hasta el día siguiente, a las 13:00 horas, cuando lo operaron, pero no pudieron evitar la pérdida de su ojo derecho, con el diagnóstico de evisceración. Señaló que uno de los médicos le dijo que debieron quitárselo ya que tenía una infección severa que podía afectar el otro ojo. El peticionario considera que si hubieran atendido a tiempo a su hijo, quizá no hubiese perdido su ojo.

En su informe, la directora del plantel aseguró que no se contrató el seguro escolar debido a que fueron pocos los padres y madres de familia los que pagaron su aportación. Dijo que a través de una junta se informó que no contarían con el seguro y les comentó que se regresaría el dinero en coordinación con los concejales. Añadió que se elaboró el acta correspondiente, donde la directora refiere que se le deslindó de responsabilidad en caso de que se presentara algún accidente. Sin embargo, el documento se encuentra firmado sólo por los integrantes de la mesa directiva de la Asociación de Padres de Familia de la escuela primaria y no por el resto de los asistentes a la asamblea.

Lo anterior no exime a la directora, quien tiene la responsabilidad de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, y más aún cuando se trata de privilegiar en todo momento el principio del interés superior de la niñez. Por lo que, con su conducta, incurrió en una práctica deficiente que al final tuvo impacto en la indebida atención del menor de edad.

Por su parte, los paramédicos que atendieron al menor de edad indicaron en su informe que la negativa a llevarlo al Hospital Civil se debió a que cuando el paciente no cuenta con IMSS o ISSSTE, se le traslada a la unidad a la que pertenece la ambulancia y en caso de encontrarse en riesgo la vida, se regula al paciente a SAMU (Sistema de Atención Médica de Urgencias) y si en el trayecto un hospital acepta al paciente, es derivado a ese nosocomio o en su defecto se pide estabilización al hospital más cercano, lo que implicaba mayor tardanza en la atención.

Esta Comisión considera que los paramédicos involucrados no incurrieron en violaciones de derechos humanos, ya que atendieron al paciente para estabilizarlo y que pudiera ser trasladado a recibir atención médica especializada. Actuaron conforme a sus atribuciones y competencia, acordes al Manual de Procedimientos, Atención Primaria de Urgencias Médicas, del Consejo Estatal para la Prevención de Accidentes del Gobierno del Estado.

Sin embargo, esta defensoría no es ajena a observar que no existe claridad y transparencia en los procedimientos de regulación de pacientes por parte de SAMU y por parte de los diversos nosocomios; es decir, existe notoria dilación en la ubicación de espacios en los diversos hospitales de tercer nivel para el traslado de pacientes que así lo requieren; tampoco existe una base de datos o algún registro que indique con claridad el número de espacios para atención de urgencias en cada uno de los hospitales, por lo que se desconocen los espacios habilitados en cada hospital para la atención de pacientes, para que oportunamente, las personas que laboran en las ambulancias tengan una inmediata respuesta.

Es necesario e indispensable que se verifiquen los procedimientos de regulación de SAMU y de los diversos espacios disponibles en los hospitales para recibir en el área de Urgencias a los pacientes que lo requieran, a efecto de evitar que en el futuro se incurra en violaciones del derecho a la protección de la salud, en agravio de las personas que sufran accidentes y que requieren atención médica inmediata.

En relación a las y los servidores públicos del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde, esta defensoría manifiesta que la médica adscrita el día de los hechos al servicio de Pediatría Infectología y una enfermera, fueron omisas en rendir su informe de ley. De las investigaciones realizadas por esta defensoría se concluyó que la médica incurrió en omisión al rendir su informe, así como en incumplimiento de la NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico, al haber omitido firmas o sellos en notas del expediente clínico.

El médico residente del servicio de Oftalmología, involucrado en el caso, aseguró que se le explicó al padre del menor de edad que el ojo no podía ser salvado, que era necesaria la extracción para evitar más complicaciones; dijo que se giró la indicación de hospitalizar al paciente y programar para cirugía, misma que no se podía realizar en el turno nocturno, por falta de personal y quirófano disponible, por lo que se programó para el día siguiente. Comentó que le solicitó material con el que no se contaba en el hospital.

Por otra parte, el médico que realizó la cirugía informó que les explicó a los padres del paciente las posibilidades de la intervención quirúrgica, así como el mal pronóstico visual de ojo derecho. Dijo que les solicitó tratar de conseguir implante y conformador, necesarios para el procedimiento de evisceración. Aclaró que, al no obtener respuesta satisfactoria, pidió el apoyo al proveedor, el cual donó el material, por lo que se pudo realizar el procedimiento quirúrgico.

Sin embargo, el médico incurrió en inobservancia de reglamentos, al omitir sellos o firmas en las notas del expediente clínico, así como en incumplimiento de la normatividad de las Metas Internacionales para la Seguridad del Paciente, al describir datos incorrectos acerca de los diagnósticos vertidos en hojas de indicaciones.

Esta Comisión evidenció que en el HCFAA existen fallas estructurales, al no contar con el personal ni los insumos que requería el menor de edad para su oportuna atención, lo que generó una dilación en su atención, pues incluso los propios médicos refirieron que se solicitó al padre y a la madre del paciente tratar de conseguir el material quirúrgico necesario para realizar el procedimiento de evisceración (implante y conformador), sin considerar que posiblemente no podían conseguirlo por cuestiones económicas, y no es una circunstancia que deba atribuirse a los familiares del paciente. Con independencia de que con posterioridad se consiguió que el proveedor hiciera la donación correspondiente.

Con lo anterior se advierte una responsabilidad institucional, ya que no existe el material y los insumos necesarios para la atención inmediata de los pacientes que llegan a los servicios de Urgencias, según dispone la NOM-027-SSA3-2013, que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica y la cual señala que se debe contar con los médicos especialistas en disciplinas médicas y quirúrgicas afines a la atención de urgencias, que tengan cédula de médico especialista y en el caso de especialidades quirúrgicas, deberán contar con la certificación o recertificación vigente. Además de contar con los insumos necesarios para la atención de pacientes, lo que en este caso no sucedió.

Esta CEDHJ conoce de las carencias de recursos humanos y materiales en algunas instituciones de salud, sin embargo, se debe hacer uso del principio del máximo de recursos disponibles, lo que entraña que se debe dotar de mayores recursos al Hospital Civil Fray Antonio Alcalde para brindar una atención con los más altos estándares de calidad y calidez, como lo establece la normativa.

Se concluye que personal de salud del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde incurrió en violación de los derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica, con relación a la protección de la salud, por inobservancia de reglamentos y Normas Oficiales Mexicanas en agravio del menor de edad.

La directora del plantel incurrió en una práctica administrativa deficiente que al final tuvo impacto en la indebida atención del menor de edad, situación que implica la vulneración de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, al haber sido omisa en contratar el seguro médico para el alumnado y no informar de manera adecuada a los padres y madres de familia de dicha situación.

El niño agraviado y sus familiares sufrieron una afectación física y emocional por la que deben responder las instituciones que estuvieron directamente involucradas, tanto el Hospital Civil Fray Antonio Alcalde, como la Secretaría de Educación Jalisco. La suma de las deficiencias y omisiones en el cuidado y la atención del niño hacen procedente la reparación integral del daño en su favor y de sus familiares directos. Por lo anterior, se emiten las siguientes

Recomendaciones:

Al director del OPD Hospital Civil de Guadalajara y al secretario de Educación Jalisco

En coordinación con la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAVJ), se inscriba a la víctima directa y familiares que conforme a derecho les corresponda, en el Registro Estatal y Nacional de Víctimas, a fin de que tengan acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Se realice la reparación integral del daño al menor de edad y a quien corresponda, conforme a la Ley General de Víctimas, de forma directa, como un gesto de verdadera preocupación por las víctimas de las violaciones de derechos humanos que cometieron servidores públicos del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde y de la Secretaría de Educación Jalisco. Deberán otorgarse todas las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición que resulten procedentes.

Al director del OPD Hospital Civil de Guadalajara:

Como una medida de no repetición, disponga lo conducente para que se impartan de manera permanente y continua, cursos de capacitación al personal médico y de pregrado de ese nosocomio, en temas relacionados con el marco jurídico de aplicación en sus funciones y el respeto de los derechos humanos, centrados en la importancia de otorgar a las personas con quienes traten, una atención con los más altos estándares de calidad y calidez.

Se agilicen los procedimientos de adquisición de insumos necesarios para brindar atención médica a los pacientes que lleguen al servicio de Urgencias del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde.

Que en el servicio de Urgencias se encuentren presentes los médicos especialistas que se requieren para la adecuada atención de los pacientes que necesitan de los diversos servicios. En caso de ser imposible, se prevea un esquema de guardia telefónica para los especialistas, para que acudan en cuanto se requiera.

Exhorte por escrito con copia a los expedientes personales de los médicos involucrados en el caso, para que, en lo sucesivo, en su desempeño laboral, se apeguen estrictamente a lo establecido en la NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico, ya que incurrieron en violaciones de derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica, con

relación al derecho a la protección de la salud, al haber sido omisos en firmar y asentar sellos y notas equivocadas en el expediente clínico.

Se exhorte por escrito al personal médico que integra el equipo de oftalmología del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde para que siempre ajusten su actuación a lo dispuesto en la NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico; y NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud, que señala los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de Urgencias de los establecimientos para la atención médica y se haga conciencia sobre la obligatoriedad de su aplicación.

Se inicie un procedimiento de responsabilidad administrativa, conforme la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco, y demás disposiciones aplicables, a efecto de que se determine la responsabilidad en que incurrieron los servidores públicos, al ser omisos en remitir la información que en diversas ocasiones fue solicitada por esta defensoría, acción que entorpeció las investigaciones del presente asunto, que redundaron en un impacto de atención oportuna a las víctimas.

Al secretario de Salud:

Se verifiquen los procedimientos de regulación de SAMU, de tal forma que se determine con claridad y transparencia el número de espacios disponibles en cada hospital para regular a pacientes que requieran ser atendidos, a efecto de agilizar los trámites y atención médica que se brinda en urgencias, y se genere una base de datos que indique con claridad los espacios habilitados para la atención de pacientes, para que las personas que laboran en las ambulancias tengan una inmediata respuesta.

Al secretario de Educación Jalisco

Se exhorte por escrito, con copia al expediente administrativo de la directora de la escuela primaria 171 Lázaro Cárdenas del Río, por haber incurrido en violaciones de derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica, y en lo sucesivo tener claridad en la aplicación de los recursos y procedimientos que se realicen en la escuela a su cargo. Lo anterior, para que sus conductas se apeguen estrictamente a sus atribuciones y competencia, atendiendo en todo momento en su desempeño, al principio del interés superior de la niñez.

Peticiones

Al secretario ejecutivo de la Comisión Estatal Ejecutiva de Atención a Víctimas de Jalisco:

Se realicen las gestiones necesarias para que se inscriba y registre al menor de edad con el carácter de víctima directa para que tenga acceso al fondo y beneficios que dicho carácter le otorga; y demás familiares que conforme a derecho les corresponda.

El documento completo de la Recomendación se puede consultar en: http://cedhj.org.mx/recomendaciones/emitidas/2021/Reco%203.2021%20VP.pdf