

Guadalajara, Jalisco, 25 de septiembre de 2008
Recomendación 23/2008
Queja número: 8614/2008-I
Asunto: violación de los derechos a la protección a la salud,
a la igualdad y al trato digno

Doctor José Luis López Padilla
Director de Servicios Médicos de Guadalajara

Síntesis

El 18 de junio de 2008 el diario Mural publicó la nota “Niegan atención a indigente”, la cual aseguraba que “Supuestamente por estar sucio, un hombre no fue atendido por paramédicos de la Cruz Verde Guadalajara y horas después perdió la vida”. Esto motivó que la CEDHJ iniciara el acta de investigación número 119/2008. El 13 de junio de 2008, paramédicos de la Cruz Verde acudieron en tres ocasiones a brindar un servicio médico al hoy occiso, quien vivía en la calle y presentaba sintomatología que hacía urgente su traslado a la unidad médica hospitalaria para su atención, pero no lo efectuaron con el argumento de que el paciente no lo autorizó. Dos horas antes de su fallecimiento, el agraviado recibió la segunda visita médica; ya no hablaba ni tenía capacidad de decisión debido a su enfermedad (encefalopatía hepática); no obstante, el paramédico reiteró que el paciente no autorizó su traslado. Finalmente, el 17 de junio de 2008 falleció en la vía pública. De la investigación realizada por personal de este organismo se acreditaron actos violatorios a la igualdad, al trato digno y a la protección a la salud, lo que constituye un grave quebranto a los ordenamientos legales federales y locales, así como a instrumentos internacionales de derechos humanos.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco (CEDHJ), con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 4º, 7º, fracciones I y XXV; 28, fracción III; 72, 73, 75, 79 y demás relativos de la Ley de la CEDHJ y 119, 120, 121 y 122 del Reglamento Interior de este organismo, examinó la queja 8614/08-I,

iniciada de oficio por la nota que el diario *Mural* publicó el 18 de junio de 2008, en la que refiere que, entre otras cosas, el hoy occiso no fue trasladado a la unidad médica por estar sucio.

I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. El 18 de junio de 2008, el director de Quejas, Orientación y Seguimiento de la CEDHJ turnó a la Primera Visitaduría General copia de una nota del diario *Mural*, cuyo encabezado exponía:

Niegan atención a indigente

Supuestamente por estar sucio, un hombre no fue atendido por paramédicos de la Cruz Verde Guadalajara y horas después perdió la vida.

[Testigo 1], de 22 años y trabajador de una farmacia localizada frente al Mercado de Abastos, aseguró que los paramédicos tapatíos no quisieron llevarse a [agraviado], de 43 años, porque no estaba aseado.

A las 10:00 horas, el personal del negocio llamó y pidió auxilio porque el hombre estaba enfermo, pero los paramédicos al parecer no se lo llevaron por su apariencia.

"Vino una ambulancia en la mañana, como a eso de las 10, pero no se lo quisieron llevar (a agraviado) porque estaba sucio, así se lo dijeron al papá.

"Y pues yo le dije al señor que había que vestirlo para que lo atendieran rápido. Ya lo vestimos, les volvimos a hablar y dijeron que no podían venir, que ellos no se llevaban a los borrachos", aseguró [testigo 1].

Los primeros paramédicos que llegaron fueron los de la ambulancia 45-239, a cargo de Ángel Francisco Pantoja, según información de la Policía de Guadalajara.

"En el primer reporte llegó el paramédico y nosotros le preguntamos si lo iban a trasladar, si iba a requerir hospitalización, pero refirieron los paramédicos que no era necesario.

"En un segundo reporte, acuden nuevamente y confirman el deceso de la persona", manifestó Daniel Mata Baena, comandante de la corporación.

El segundo grupo de paramédicos en llegar fueron los de la ambulancia 45-203, al mando de Gabriel Delgado, según datos proporcionados por la Policía Municipal.

David Israel Becerra Bracho, coordinador operativo de la Cruz Verde tapatía, negó que no proporcionaron atención médica a [agraviado].

"El paramédico revisa sus signos vitales, no le encuentra ningún signo de alerta diagnóstica para ser trasladado a un centro de atención, además, la persona ésta se negaba a ser atendida", aseguró Becerra Bracho.

Al cuestionarle si el hombre les firmó alguna responsiva médica para evitar que lo llevaran a algún hospital, como lo indica el protocolo, Becerra Bracho dijo que no sabía.

El artículo 21 del Reglamento de Salud del Ayuntamiento tapatío menciona que los usuarios de los Servicios Médicos tienen derecho a la atención oportuna, profesional y ética.

2. El 19 junio de 2008, personal de este organismo se trasladó al número [...] de la avenida del Mercado para entrevistar a la doctora [testigo 2], quien informó que el [agraviado] tenía meses viviendo en la calle y que se quedaba por fuera de su consultorio. Comentó que se iba un tiempo y después regresaba; esta última vez que volvió, su estado de salud era malo y permanecía alcoholizado. Fue a partir del viernes 13 de junio cuando empezó a notarlo callado y adormecido la mayor parte del tiempo; al revisar sus manos las percibió inflamadas, por lo que llamó a la Cruz Verde. Cuando llegaron los paramédicos, el agraviado estaba consciente y les dijo que estaba bien; no lo revisaron y sólo le contestaron: “Si estás bien, ahí te dejamos, sigue dormido”.

La doctora dijo que durante todo el sábado permaneció dormido, pero que el lunes, cuando regresó a laborar, lo vio inflamado y sin movimiento, por lo que llamó por segunda vez a la Cruz Verde. La tercera ocasión que solicitó auxilio a la Cruz Verde fue el martes. Ese día vio al progenitor del hoy occiso junto con unos policías y les recomendó que se lo llevaran a un albergue; el papá le contestó que “estaban en eso”. Cuando llegaron los paramédicos, la doctora ingresó al consultorio, momentos después salió y sólo vio al padre vistiendo a [agraviado], aquél le informó que no se lo habían llevado porque estaba sucio. Ante esta situación, llamó a la Cruz Roja para ver si lo trasladaban o les otorgaban algún apoyo porque la persona afectada ya estaba icterica (de color anaranjado); como una hora después acudió la Cruz Verde, pero ya había fallecido.

El mismo 19 de junio, personal de la CEDHJ se trasladó al Servicio Médico Forense (Semefo) y fue atendido por su director, el doctor Mario Rivas Souza, quien, en auxilio a este organismo, proporcionó copia simple del certificado de defunción 080450065 y constancia de entrega de cadáver.

3. El 20 de junio de 2008, personal de este organismo se trasladó al domicilio del hermano del hoy occiso; al no encontrarse presente, atendió la entrevista [...], a quien se le informó del inicio de la investigación de oficio y se le pidió que lo comunicara a su familiar para que se pusiera en contacto con esta institución.

4. El 22 de junio de 2008, personal de la CEDHJ realizó una investigación de campo. En el número [...] de la avenida del Mercado fue entrevistada una persona que pidió el anonimato; afirmó que a partir del 13 de junio de 2008, el hoy fallecido, apodado “El Tío”, estaba mal; que acudía la Cruz Verde por los llamados que hacía la doctora [testigo 2], pero que no lo revisaban. Incluso agentes viales llamaron una ambulancia, pero de igual forma no se lo llevaron. El entrevistado comentó que él personalmente le pidió a un policía de Guadalajara que se lo llevara a algún lugar, pero éste le respondió que no porque “aromatizaba” la patrulla.

Otra persona refirió haberse percatado de que en varias ocasiones acudió la Cruz Verde, pero que no lo revisaban y sólo lo veían de lejos. Comentó que a las 10:30 horas del 17 de junio él ayudó al papá de [agraviado] a cambiarle de ropa para que se lo llevaran los paramédicos de la ambulancia, pues no lo querían trasladar porque estaba sucio.

Un testigo más manifestó que esta persona se la pasaba fuera del Oxxo, que vomitaba sangre y que varias veces llegó la ambulancia, pero no se la llevaban; incluso en una ocasión llegaron elementos de la policía de Guadalajara y únicamente la cambiaron de lugar. Agregó que el papá venía a verlo casi a diario y le compraba vino, pero que a últimas fechas ya no quisieron venderle porque [agraviado] hacía sus necesidades fisiológicas en su negocio.

Al igual que los ya mencionados, otros dos entrevistados coincidieron en que una ambulancia llegó en varias ocasiones, pero que no le brindaban el servicio de forma adecuada y que no se lo llevaban.

El mismo día de las entrevistas, personal de esta Comisión buscó al papá del fallecido, le informó del acta de investigación y le solicitó su versión de los hechos. La respuesta fue que, de momento, no quería decir nada, pero

que él, en compañía de otro de sus hijos, se presentaría a las 10:00 horas del 23 de junio de 2008 a la CEDHJ a declarar lo que se requiriera.

5. El 25 de junio de 2008 comparecieron a esta institución [...], padre y hermano del hoy occiso, quienes rindieron sus testimonios sobre los hechos y presentaron queja contra los paramédicos que no atendieron a su familiar.

6. El 4 de julio de 2008, personal de la CEDH acudió nuevamente al lugar de los acontecimientos, donde entrevistó a una persona que afirmó que las veces que los paramédicos de la Cruz Verde acudieron a revisar a [agraviado], éste no firmó un desistimiento de atención. Agregó que los mismos paramédicos que acudían se burlaban del mal olor, pero que no podría identificarlos. Por último, comentó que él ayudó a vestir al hoy occiso para que recibiera atención médica, pero que cuando llegó la Cruz Verde, éste ya había muerto.

7. El 7 de julio de 2008, admitida la queja, se solicitó al doctor José Luis López Padilla, director de Servicios Médicos de Guadalajara, que identificara a la totalidad de los paramédicos que acudieron a prestar sus servicios a [agraviado] y les comunicara de la queja iniciada en su contra, que se les requería para que rindieran un informe respecto a los hechos que se les atribuyen, que precisaran el motivo por el cual no realizaron el traslado a la unidad médica y que anexaran la documentación generada con motivo de la atención médica brindada.

8. El 15 de julio de 2008 se recibió el oficio CJSM/054/07/2008, firmado por Jerónimo Adalberto Gómez Lizaola, coordinador jurídico de la Dirección de Servicios Médicos, al que acompañó los informes de Gabriel Delgado López, J. Asunción García López, Angélica Griselda Ricalde Ojeda y Armando de la Torre Díaz, todos adscritos a la Cruz Verde. En el oficio citado, el servidor público informó:

...los paramédicos que cubrieron el servicio de la atención de urgencias [...] el día 13 de Junio de 2008 a las 08:54 horas mediante reporte del Centro Integral de Comunicaciones para la atención de un enfermo, en las confluencias de la Avenida Lázaro Cárdenas y Avenida Del Mercado, enviando la ambulancia 45-239, fueron el paramédico Gabriel Delgado López (paramédico suplente que cubría la incidencia ese día) y el chofer especializado Asunción García López.

El 17 de junio del 2008, a las 10:14 horas se recibe reporte de un enfermo por parte de la Dirección de Seguridad Pública de Guadalajara, en los cruces de Avenida Lázaro Cárdenas y Avenida Del Mercado, al cual acudieron los paramédicos Gabriel Delgado López (cubre incidencias, no es personal de base) y el chofer especializado Ángel Francisco Pantoja Vega, en la ambulancia 45-239-A.

El día 17 de junio de 2008 a las 13:20 horas, acudió la ambulancia 45-303 con el paramédico Angélica Grisel Ricalde Ojeda y el chofer especializado Armando de la Torre Díaz...

9. En los informes que acompañaron al oficio citado, Gabriel Delgado López señaló:

... el día 17 de junio de 2008 a la hora de salida de la ambulancia 10:15 am en la unidad 45-239 A. En los cruces de Avenida del Mercado-Lázaro Cárdenas. El cual nos reportaban un enfermo en la vía pública. (Servicio que recibió mi compañero por vía radio). El conductor Ángel Francisco Pantoja Vega.

Al llegar al lugar se procedió a revisar al paciente, rehusándose a la atención de su servidor ya que se encontraba en estado de ebriedad, al mismo se le informa que tenía que trasladar, el mismo rehusándose a acompañarnos así manifestando y escuchando mi compañero que quería una copa y lo dejáramos dormir, se le checaron signos vitales advirtiéndole que se tenía que trasladar, el mismo se negaba al traslado, por lo mismo se procedió a dejarlo en el lugar, así mismo le informó a mi compañero que se quedaba en el lugar...

10. El chofer especializado J. Asunción García López informó:

... a las 8:54 horas del día 13 de junio de 2008 se recibió por vía radio de cabina central Delgadillo Araujo, que en el cruce de Lázaro Cárdenas y Av. Del Mercado había un enfermo, de inmediato salimos el C. paramédico Gabriel López y su servidor J. Asunción García López a bordo de la ambulancia 45-239-A al lugar de referencia, a nuestra llegada nos dimos cuenta que se trataba de una persona indigente masculino entre los 40 a 45 años, aproximadamente, que se encontraba acostado, lo que su servidor escuchó fue que el paramédico lo invitó a que nos acompañara a nuestra base Dr. Leonardo Oliva para que lo checaran los paramédicos, insistiéndole en varias ocasiones, a lo que contestó dicha persona que él estaba bien, que lo que él quería era que le dieran dinero para comprar bebidas embriagantes y que no nos acompañaba fue lo que su servidor escuchó.

Notificándome el C. paramédico que nos retiráramos por la agresividad que se puso cuando se le negó el dinero, dijo que nos fuéramos a la recordándonos el 10 de mayo...

11. En forma conjunta rindieron su informe la paramédica Angélica Grisel Ricalde Ojeda y el chofer especializado Armando de la Torre Díaz, en el que dijeron:

... doy parte informativo del servicio atendido el día 17 de junio del año en curso, por la ambulancia 45-303 de la Unidad Médica Dr. Leonardo Oliva Alzaga, que iba a cargo del chofer especializado Armando de la Torre Díaz y el paramédico Grisel Angélica Ricalde Ojeda. Recibimos el llamado de la cabina de radio a las 13:20 hrs. en una ambulancia para atender a una persona que se encontraba inconsciente. Al llegar al lugar se encontró en la vía pública afuera de una farmacia de similares y un OXXO una persona del sexo masculino de una edad aparente entre 30 y cuarenta años con aspecto de indigente que ya había fallecido con aproximadamente una hora de evolución.

La persona presentaba franca ictericia probablemente Cirrosis Hepática y/o hepatitis por un alcoholismo crónico, desnutrición y deshidratación lo que quizás provocó su muerte.

En el lugar se encontraba personal de policía de Guadalajara, Secretaría de Vialidad, el padre del fallecido y personal de la farmacia de similares así como transeúntes...

Anexan bitácora y alta voluntaria prehospitolaria de los días 13 y 17 de junio de 2008.

12. El 24 de julio de 2008 se recibió el oficio CO/2008/096 firmado por David Israel Becerra Bracho, jefe del Departamento de Atención Prehospitolaria de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, al que acompañó el informe de Ángel Francisco Pantoja Vega, chofer especializado, en el que manifestó:

...doy la incidencia ocurrida el día 17 de junio; siendo las 10:14 horas, por medio de la cabina se me ordenó acudir a la Av. Del Mercado y Lázaro Cárdenas para atender un enfermo.

Saliendo con la ambulancia 45-239-A, a mí cargo el paramédico Gabriel Delgado y al llegar al lugar afuera del OXXO se encontraba una persona recostada. La

cual se bajó el paramédico con su equipo y se puso a revisar al enfermo, la cual resultó ser un indigente alcoholizado, y el paramédico le argumentó que lo iba a llevar a la unidad para su atención, lo cual el enfermo le dijo que no y en varias ocasiones fue lo mismo y fue cuando dos oficiales de la patrulla G7027 me dijeron que si me iba a llevar al enfermo y yo les comenté que sólo el paramédico decidía y por último y delante de los oficiales le dijo el paramédico al enfermo que si se iba o se quedaba y el enfermo le dijo no más dame para mi alcohol y déjame dormir. Fue cuando el paramédico le dijo a los mirones que si no quería ir el enfermo a la unidad que no podía llevarlo a la fuerza. Y cuando nos retiramos un oficial me dijo que quién venía a cargo de la ambulancia y le dije que el encargado de la ambulancia era Ángel Francisco Pantoja Vega y el paramédico encargado del paciente Gabriel Delgado, quedándome a sus órdenes para cualquier aclaración... Anexo informe de actividades del 17 de junio de 2007

13. El 25 de julio de 2008 se envió copia de los informes recibidos a los quejosos para que manifestaran lo que a su interés conviniera. Se invitó a los inconformes y a los servidores públicos que ofrecieran las pruebas que consideraran necesarias para acreditar su dicho.

14. El 30 de julio de 2008, personal de esta Comisión se presentó en la Unidad Delgadillo Araujo y entrevistó al coordinador operativo, Marcos Francisco Ahumada Ávila, a quien se le solicitó que enviara copia de las grabaciones y reportes que se generaron con motivo del servicio que se solicitó en el caso que nos ocupa.

15. El 12 de agosto de 2008 se recibió oficio 238/08, suscrito por el doctor Fernando Novelo Otero, facultativo de esta CEDH, mediante el cual dio su dictamen médico y concluyó:

1. Es verdad que el señor [agraviado] padecía de las enfermedad del alcoholismo crónico con sus repercusiones como son cirrosis, úlceras esofágicas, encefalopatía, incontinencia, sueño constante, deshidratación, etc.
2. También es cierto que las varias veces que los servicios médicos municipales no actuaron con un criterio digno de un servicio de urgencias médicas, ya que el reporte de alta voluntaria nos dice que le tomaron los signos vitales los cuales no presentaban alteración alguna para considerar urgente su traslado.
3. En el informe del paramédico Gabriel Delgado López nos dice que le checaron los signos vitales al señor Enrique Guzmán Alvarado, advirtiéndole que lo tenían que trasladar. Esta declaración de trasladarlo es porque sí le encontraron datos para su internamiento.

4. Por todo lo anterior, el actuar de los médicos fue deficiente y no intentaron nunca llevarlo a su central a pesar de lo mal que se encontraba el paciente.
5. Por otro lado, la cirrosis hepática no es una enfermedad súbita y sí da manifestaciones de la enfermedad antes de ser mortal.
6. Finalmente, los datos de ictericia por cirrosis o hepatitis, desnutrición y deshidratación no son de aparición súbita. Cuando acudieron los elementos de la Cruz Verde Servicios Médicos Municipales el señor [agraviado] ya tenía la sintomatología para hacer urgente su traslado para darle oportunamente tratamiento médico.

16. El 20 de agosto de 2008 se solicitó al doctor Macedonio Tamez Guajardo, director de Seguridad Pública de Guadalajara, que identificara a los tripulantes de la unidad G-7027 que se enteraron de los hechos que nos ocupan y, por su conducto, los invitara a que acudieran a este organismo a rendir un informe.

17. El 29 de agosto de 2008 se solicitó al doctor Macedonio Tamez Guajardo, director de Seguridad Pública de Guadalajara, que comparecieran a este organismo los tripulantes de la unidad G-7027, pero se recibió la aclaración de que la unidad que se enteró de los hechos fue la G-7007, por lo que se invitó a sus tripulantes a dar sus testimonios respecto a los hechos que se investigan.

18. El 1 y 2 de septiembre de 2008, personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos acudió a la base 7 de la Policía de Guadalajara y, en auxilio y colaboración, recabó los informes de los elementos Gerardo Sierra García, Luis Alberto Carrillo Santiago, quienes se enteraron de los hechos. A ellos les fue reportado como muerto, pero al llegar al lugar se percataron que estaba con vida. También se recabó el informe de Marco Antonio Fernández Ruiz, policía que estuvo presente cuando fue revisado el hoy occiso el 17 de junio de 2008.

19. El 1 de septiembre de 2008, personal de esta Comisión se presentó en la Casa Albergue para el Desarrollo Integral de Personas en Situación de Indigencia (CADIPSI); ahí se entrevistó al sicólogo Gerardo Corona Huerta, quien señaló que captan personas en situación de indigencia por medio de llamadas de la ciudadanía y que para su traslado cuentan con una unidad móvil. Aclaró que las personas que se encuentran en estado de ebriedad, enfermos mentales o bajo el efecto de psicotrópicos no ingresan al

albergue, incluso los usuarios deben valerse por sí mismos, es decir, estar sanos. Añadió que en este lugar se ofrece a los usuarios un lugar para dormir, bañarse, comida, ropa e incluso talleres para enseñarles un oficio. Reveló que no tienen un médico, pero en caso de emergencia los auxilia la Cruz Verde.

20. El 24 de septiembre de 2008, personal de la CEDH se comunicó por vía telefónica con el doctor Arturo Sánchez Tejeda, director de la Unidad Asistencial para Indigentes, quien refirió que no tiene las instalaciones ni la infraestructura que se necesitan para recibir personas en situación de indigencia con problemas de farmacodependencia o alcoholismo, pero les ha brindado el servicio para no dejarlos en desamparo. Agregó que, incluso, actualmente tiene a dos personas en esa situación y está buscando a sus familiares.

II. EVIDENCIAS

1. Investigación de campo realizada por personal de la CEDHJ el 19 de junio de 2008, en la que se asienta la declaración de la doctora [testigo 2], quien señaló que llamó por primera vez a la Cruz Verde el 13 de junio porque [agraviado] empezó a estar callado y dormido todo el tiempo; incluso, al examinarlo físicamente notó sus manos inflamadas. Cuando llegaron, los paramédicos le preguntaron al hoy occiso cómo estaba, pero como respondió que bien, no lo revisaron y le dijeron: “si estás bien, ahí te dejamos, sigue dormido”. Dijo que el sábado permaneció todo el día dormido, y el lunes, cuando regresó a laborar, lo vio todo inflamado y sin movimiento, por lo que llamó por segunda vez a la Cruz Verde; al igual que la vez anterior, no se lo llevaron. La tercera ocasión que llamó a la Cruz Verde fue el martes, ese día estaba presente el papá del hoy occiso junto con unos policías; cuando llegaron los paramédicos, ella ingresó a su consultorio, momentos después salió y sólo estaba el papá vistiéndolo a su hijo. Le dijo que no se lo llevaron porque estaba sucio, así que llamó a la Cruz Roja para ver si lo trasladaban o les otorgaban algún apoyo. Ella les informó que la persona ya estaba icterica, pero una hora después, cuando llegó la Cruz Verde, ya había fallecido.

2. Certificado de defunción con número de folio 080450065 de fecha 17 de junio de 2008, que determina que la causa de muerte fue:

a) infarto al miocardio	2 horas
b) encefalopatía hepática	6 días
c) cirrosis hepática	6 meses
d) alcoholismo	18 años

3. Investigación de campo practicada el 22 de junio de 2008, consistente en la entrevista que se tuvo con cinco personas, quienes solicitaron que su nombre se mantuviera en reserva y coincidieron en que los paramédicos que acudían no lo revisaban, sólo lo veían de lejos y que el estado de salud de [agraviado] era notoriamente malo.

4. Comparecencia del padre y un hermano del hoy occiso, con fecha del 25 de junio de 2008; en ella ratifican la queja iniciada por oficio. El papá aclaró que fueron tres las ocasiones en que coincidió con los paramédicos de la Cruz Verde, los cuales no lo revisaban, simplemente le informaban que después se le pasaba, sólo le abrían los ojos y se retiraban. Añadió que lo cambió de ropa para que lo trasladaran, pero el paramédico hizo la seña de que olía mal y no se lo llevó con el argumento de que estaba tomado; él les insistió que se lo llevaran, pero le decían que su hijo “no quería”, cuando ya ni hablaba.

5. Testimonio del 4 de julio de 2008, del que se destaca que fueron tres veces las que acudió la Cruz Verde y que los paramédicos sólo decían, en son de burla, que apestaba.

6. Informe de ley que rindió por escrito el paramédico Gabriel Delgado el 15 de julio de 2008, del que se destaca: “se le checaron signos vitales, advirtiéndole que se tenía que trasladar, el mismo se negaba al traslado, por lo mismo se procedió a dejarlo en el lugar...”

7. Informe de ley que rinde el 15 de julio de 2008 Asunción García López, en su carácter de chofer especializado, del que se advierte: “... lo que su servidor escuchó fue que el paramédico lo invitó a que nos acompañara a nuestra base Dr. Leonardo Oliva para que lo checaran los médicos,

insistiéndole varias ocasiones, a lo que contestó dicha persona que él estaba bien...”

8. Informe de ley que rinden por escrito en forma conjunta Grisel Angélica Ricalde Ojeda y Armando de la Torre Díaz, donde manifiestan que al llegar al sitio, la persona tenía aproximadamente una hora de que había fallecido.

9. Copia de alta voluntaria prehospitolaria de fechas 13 y 17 de junio de 2008, firmadas por el paramédico Gabriel Delgado; en la primera de ellas se asienta lo siguiente:

... masculino que reportan como enfermo al acudir al lugar se encuentra un paciente en estado etílico y bastante agresivo, el mismo pidiéndonos poquito alcohol y dejarlo dormir, agrediéndonos verbalmente, se procedió a tomar signos vitales, lo cual no presenta ninguna alteración que pusiera su vida en peligro, se rehusó acompañarnos...

No proporciona datos personales.

El acta voluntaria prehospitolaria del 17 de junio de 2008 refiere: “... estaba en estado de ebriedad, el mismo se rehúsa a la atención diciéndole que se necesitaba trasladar. Por lo cual se rehusó al traslado, manifestando y escuchando mi compañero que quería una copa y lo dejáramos...”; firman como testigos el paramédico y el chofer a su cargo.

10. Oficio médico número 238/2008, firmado por el médico forense del propio organismo, en el que concluye:

- 1) Es verdad que el señor [...] padecía de la enfermedad del alcoholismo crónico con sus repercusiones como son cirrosis, úlceras esofágicas, encefalopatía, incontinencia, sueño constante, deshidratación, etc.
- 2) También es cierto que varias veces que los servicios médicos municipales, no actuaron con un criterio digno de un servicio de urgencias médicas, ya que en el reporte de alta voluntaria nos dice que le tomaron signos vitales los cuales no presentaban alteración alguna para considerar urgente su traslado.
- 3) En el informe del paramédico Gabriel Delgado López nos dice que le chocaron signos vitales al señor [agraviado], advirtiéndole que lo tenían que trasladar. Esta declaración de trasladarlo es porque si le encontraron datos para su internamiento.

- 4) Por todo lo anterior el actuar de los paramédicos fue deficiente y no intentaron nunca llevarlo a su central a pesar de lo mal que se encontraba el paciente.
- 5) Por otro lado la cirrosis hepática no es una enfermedad súbita y si da las manifestaciones de la enfermedad antes de ser mortal.
- 6) Finalmente los datos de ictericia por cirrosis o hepatitis, desnutrición y deshidratación, como lo digo en incisos anteriores, no son de aparición súbita. Cuando acudieron los elementos de la Cruz Verde Servicios Médicos Municipales el señor [agraviado] ya tenía la sintomatología para hacer urgente el traslado para darle oportunamente tratamiento médico.

11. Informe que rindieron los policías Luis Alberto Carrillo Santiago y Gerardo Sierra García; en él refieren que el enfermo se encontraba callado, acostado en la vía pública y tapado con una bolsa. Afirman que les fue reportado como muerto, pero que al revisarlo se percataron de que estaba vivo, lo que motivó que llamaran a la Cruz Verde.

12. Informe que rindió el policía de Guadalajara Marco Antonio Fernández Ruiz, quien refirió que estuvo presente cuando [agraviado] fue atendido por la Cruz Verde. Dijo que el enfermo no hablaba, que tenía la mano y su cara hinchadas y que el paramédico se limitó a ponerse un guante de látex y tocarle la mano. Presenció cuando el padre del hoy occiso le pidió al paramédico que lo trasladara, a lo que le contestó que no, que estaba “crudo” y que la persona no quería el servicio, aunque en realidad ya ni hablaba.

III. MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

Análisis de pruebas y observaciones

De las constancias que integran la queja analizada, este organismo considera que el paramédico de la Dirección General de Servicios Médicos del Ayuntamiento de Guadalajara Gabriel Delgado López violó los derechos a la salud, igualdad y al trato digno de [agraviado]. Sustentan lo anterior los siguientes razonamientos:

a) Violación al derecho a la salud, en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud.

En este caso quedó evidenciado que antes de morir, [agraviado] se notaba enfermo, con un notorio menoscabo en su salud, así lo aseguró la doctora [testigo 2], como se recaba en el punto 2 de antecedentes y hechos; lo mismo indicaron algunos testigos que describieron síntomas de su enfermedad (puntos 4 y 6 de antecedentes y hechos), lo que a la postre se corroboró con el certificado de defunción 080450065 (evidencia 2); éste describe que durante seis días tuvo encefalopatía hepática, así como cirrosis hepática desde hacía seis meses y alcoholismo de 18 años. Esta situación motivó que las personas que observaron al ahora occiso en tales condiciones pidieran en varias ocasiones los servicios de emergencia.

En efecto, el 13 de junio de 2008 la doctora [testigo 2] solicitó los servicios médicos de la Cruz Verde para que atendieran a [agraviado]. Esto quedó comprobado no sólo con la declaración de la citada galena, sino con el reconocimiento que hace el servidor público imputado al rendir su informe, al que adjuntó la bitácora que así lo corrobora (evidencia 6). De igual manera, el 17 de junio personal de la Dirección de Seguridad Pública de Guadalajara requirió la presencia de los servicios de salud, lo que refuerza los informes que rindieron los citados gendarmes (evidencias 11 y 12).

Las llamadas realizadas por la doctora [testigo 2] y los policías de la DGSPG demandaban que los empleados de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara brindaran una atención integral de urgencias médicas en un tiempo mínimo, que implicaba, en el menor de los casos, el traslado a una unidad médica hospitalaria para recibir un tratamiento adecuado que estabilizara su precario estado de salud, situación que no ocurrió, pues, de acuerdo con las versiones de los testigos y con el informe del paramédico Gabriel Delgado López, dejaron sin atención urgente al ahora extinto.

Efectivamente, según las evidencias que fueron recabadas por personal de este organismo, en tres ocasiones acudieron paramédicos de la Cruz Verde a brindar apoyo al hoy occiso, a las 9:15 del 13 de junio y a las 10:30 y 13:20

horas del 17 de junio de 2008. En las dos primeras, el agraviado aún se encontraba con vida y fue asistido únicamente por Gabriel Delgado López, paramédico adscrito a la Dirección General de Servicios Médicos Municipales.

Ahora bien, no obstante que el paramédico Gabriel Delgado López asistió al lugar que le fue requerido para brindar atención a [agraviado], no le prestó un servicio eficiente y profesional, y lo dejó en el lugar, donde posteriormente murió. Esto se acredita con las declaraciones que se obtuvieron de las investigaciones de campo practicadas por personal de la CEDHJ los días 19 y 22 de junio y 4 de julio de 2008 (antecedentes 2, 4 y 6), quienes coincidieron en referir que en la primera ocasión que acudió el paramédico no lo exploró, sino que se limitó a preguntarle al agraviado cómo se encontraba, y éste le contestó que bien. Al retirarse, el paramédico argumentó que [agraviado] estaba alcoholizado y no quería ser atendido. Ninguno de los entrevistados dijo que el ahora occiso se portara agresivo, y sí una de las entrevistadas mencionó que tenía las manos edematosas (inflamadas).

Obra en actuaciones el informe que rindieron en auxilio y colaboración (antecedente 19) los policías de Guadalajara Gerardo Sierra García y Luis Alberto Carrillo Santiago, quienes señalaron que el día del fallecimiento del agraviado, se les reportó por cabina de radio una persona muerta en la vía pública. Al acudir y revisarlo se percataron de que estaba con vida, por lo que llamaron de inmediato a la Cruz Verde para su debida atención. Aclararon que la persona que requería el servicio médico estaba acostada en la vía pública, tapada con una bolsa y no hablaba.

La segunda ocasión que se presentó el paramédico Gabriel Delgado López fue aproximadamente dos horas antes del fallecimiento del agraviado. Se encontraban en el lugar, además del padre del occiso, Marco Antonio Fernández Ruiz y Javier Omar García Sedano, policías de Guadalajara, así como diversas personas, muchas de ellas entrevistadas por personal de la CEDHJ.

De la declaración del padre del occiso se destaca que el paramédico de la Cruz Verde “sólo hizo la seña con la mano de que olía mal y no se lo llevó”,

que le insistió al paramédico que lo auxiliara y simplemente le contestó: “Él no quiere”, y afirmó que su hijo, a causa de su estado, ya no hablaba.

Del informe que rindió en auxilio y colaboración Marco Antonio Fernández Ruiz, policía de Guadalajara (antecedente 19), refiere que la persona tenía una mano sumamente hinchada, y que tenía la cara como que había vomitado, porque tenía restos de comida en la boca. Sobre la revisión que le practicó el paramédico, consistió únicamente en que se puso un guante de látex, con un dedo le tocó la mano y dijo que estaba “crudo” delante del papá. Escuchó cuando el papá le pedía que se lo llevara, a lo que le respondió que no quería el servicio y que estaba crudo. Entonces el papá le preguntó a dónde podía llevarlo, pero no escuchó la respuesta, por que le preguntó al chofer, pero éste le indicó que el mando lo llevaba el paramédico y que él sólo tenía que obedecer.

Respecto a esta segunda visita, se recabaron diversos testimonios en la investigación de campo realizada por personal de la CEDH los días 19 y 22 de junio, así como el 4 de julio (puntos 2, 4 y 6 de antecedentes y hechos), de los que se desprende que el agraviado mostraba un evidente deterioro de su estado de salud, manifestado en ictericia, dormitaba mucho, no hablaba, estaba hinchado, olía mal y no hubo tal exploración médica.

A estos testimonios se les otorga valor probatorio pleno por coincidir entre sí, ya que los emitieron personas que por hallarse presentes en el lugar de los hechos, los conocieron de manera directa mediante sus sentidos y no por referencias de terceros. Además, y por esa misma circunstancia, sus declaraciones fueron claras y precisas, sin manifestar dudas ni reticencias.

El hecho de que el paramédico Gabriel Delgado López, en el informe que rindió a este organismo, no mencione su asistencia el 13 de junio de 2008 al lugar donde se encontraba el entonces enfermo, no lo exime de la responsabilidad que se le imputa, pues, por una parte, en la bitácora que obra en el expediente como prueba quedó anotado que fue él quien acudió al llamado de urgencia. Por otra, aunque en el alta voluntaria prehospitolaria del 13 de junio de 2008 se haya asentado que el paciente que le fue reportado se encontraba en estado etílico y bastante agresivo, que incluso le pidió vino, que no presentó ninguna alteración que pusiera en peligro su

vida, y aunque aclara que no quiso acompañarlos, ese documento no es digno de valor, puesto que no tiene la firma del paciente o del familiar, y quien firma como testigo es el mismo servidor público.

En su informe también indica que la revisión que le realizó el 17 de junio de 2008 al paciente, éste se rehusó a recibir atención médica y que lo observó en estado de ebriedad. De esta visita, supuestamente, se elaboró un alta voluntaria, donde se asentó que revisó al enfermo y que éste se rehusó a la atención médica, y le indicó que era necesario su traslado, a lo que el agraviado también se negó. Sin embargo, este documento tampoco lo firmó el paciente o alguien de sus familiares que se encontraban en el lugar, por lo que carece de valor probatorio (evidencias 4 y 11).

El argumento del paramédico sobre la supuesta negativa del ahora finado para ser atendido se contradice con las declaraciones de los entrevistados en la inspección de campo que realizó personal de este organismo (puntos 2, 4 y 6 de antecedentes y hechos), con el testimonio del padre del occiso y con el informe de policías de Guadalajara (evidencias 4, 11 y 12), quienes coincidieron en señalar que al revisarlo, éste ya no hablaba.

Robustece lo señalado en el párrafo anterior el certificado de defunción expedido a [agraviado], del que se desprende que una de las causas que determinaron su muerte fue la encefalopatía hepática (evidencia 2), que presentaba una evolución de seis días; dicho padecimiento se caracteriza por la alteración de la conciencia y sus síntomas son olvido, confusión, desorientación, delirio (confusión aguda con un nivel fluctuante del estado de conciencia), demencia (pérdida de memoria, del intelecto, razonamiento y de otras funciones), cambios en el temperamento, disminución de la agudeza mental, somnolencia durante el día, disminución de la comprensión, estupor progresivo y coma.

Es necesario precisar que desde el inicio de la encefalopatía hepática, el agraviado tuvo contacto con el paramédico Gabriel Delgado López, quien no actuó con un criterio digno de un servicio de urgencias, ya que consideró que se encontraba bajo los efectos del alcohol (evidencia 9).

De lo anterior se desprende que si bien es cierto que [agraviado] padecía enfermedades que le producirían la muerte en un futuro inmediato, también

lo es que el paramédico debió haber actuado con mayor diligencia y oportunidad, ordenando su traslado a un hospital donde recibiera una atención eficiente; sin embargo, no proporcionó una adecuada prestación del servicio de salud, tal y como se lo imponen los artículos 105 y 106 del Reglamento de la Organización de los Servidores Públicos Auxiliares de la Administración Municipal de Guadalajara, que señalan:

105. A la dirección de Servicios Médicos le corresponde la atención integral de urgencias médicas, la promoción y fomento a la salud en beneficio de los habitantes del Municipio. Para el cumplimiento de sus obligaciones y atribuciones, tiene el despacho de los siguientes asuntos:

I. Auxiliar en tiempo mínimo a quienes enfrentan una situación de emergencia médica, ya sea por accidente o por enfermedad, brindando especial atención a los marginados sociales.

[...]

IV. Dirigir y controlar la operación de las dependencias del Ayuntamiento encargadas de la prestación de los servicios de salud en el Municipio.

Artículo 106.

1. La Dirección Médica tiene las siguientes facultades y obligaciones:

I. Coordinar, planear, organizar e instaurar acciones con calidad y humanismo profesional, en la atención integral de la urgencia médica, procurando la conservación de la salud de los habitantes del municipio.

El incumplimiento de la obligación legal antes mencionada genera una violación al derecho humano a la salud, garantizado por el párrafo tercero del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece:

Artículo 4 ...Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general...

La violación enunciada encuadra en lo que el Manual para la calificación de hechos violatorios de derechos humanos de la Comisión Nacional de los

Derechos Humanos señala como la “Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público Ofrecido por Dependencias del Sector Salud”, haciendo una denotación con los siguientes elementos:

1. Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público de salud.
2. Por parte de personal encargado de brindarlo
3. Que afecte los derechos de cualquier persona

Aunado a ello, la Norma Oficial Mexicana 237-SSA1-2004, Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas prevé:

- 1.1 Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los criterios mínimos que se deben observar en la atención prehospitalaria de urgencias médicas, los requisitos y características del personal involucrado, así como el equipamiento e insumos mínimos para las unidades móviles tipo ambulancia.
- 1.2 Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria para todos los prestadores de servicios médicos, de los sectores público, social y privado, que brinden traslado y atención prehospitalaria de las urgencias médicas, excepto a las destinados a los servicios de las fuerzas armadas en algunos numerales, por ordenamiento jurídico específico.

[...]

- 3.6 Atención prehospitalaria de las urgencias médicas, a la otorgada al paciente cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico funcional, desde el primer contacto, hasta la llegada y entrega a un establecimiento para la atención médica con servicio de urgencias.

Quedó evidenciado que el paramédico Gabriel Delgado López fue omiso en darle la atención inmediata que el enfermo requería, tal y como era su deber legal, lesionando sus derechos. De igual forma, el servidor público multicitado violó diversas normas nacionales e internacionales que además de garantizar el derecho a la salud, establece las directrices sobre la forma en que debe prestarse, tales como:

La Ley General de Salud en sus artículos 2º y 27 señala:

Artículo 2. El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades:

- I. El bienestar físico y mental del hombre, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;
- II. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana;
- V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población;

Artículo 27. Para los efectos del derecho a la protección de la salud, se consideran servicios básicos de salud los referentes a:

... III. La atención médica, que comprende actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias.

En la Ley Estatal de Salud se prevé:

Artículo 3.- En los términos de la Ley General de Salud y de la presente ley:

A. Es materia de salubridad general:

La atención médica, preferentemente en beneficio de los grupos más vulnerables. Para los efectos de la presente Ley, se entienden como grupos vulnerables los adultos mayores, los niños y las niñas desde su concepción, las personas con discapacidad, las personas de escasos recursos y, en general, todos aquellos que se encuentren en situación de extrema dificultad para satisfacer sus necesidades básicas.

Artículo 20.- Los servicios de salud se clasifican en:

I. De atención médica;

Artículo 23.- Para los efectos del derecho a la protección de la salud, se consideran servicios básicos de salud los referentes a:

[...]

III. La atención médica;

Artículo 60.- Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de promover la protección o restauración de su salud.

Los sectores público, privado y social contribuirán a ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de atención médica.

En los términos que determina la legislación aplicable, es obligatoria la prestación de servicios de atención médica:

I. En el caso de urgencias: entendiéndose por tal, todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata.

II. Las instituciones públicas, privadas y el sector social están obligadas a otorgar la atención médica de urgencia que requiera un usuario sin importar su situación económica y sin detrimento de la calidad del servicio que se preste. Así mismo quien ostente el título de médico estará obligado en los mismos términos.

Artículo 61.- Las actividades de atención médica serán:

[...]

II. Curativas, que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno y adecuado.

Artículo 93.- Los usuarios tienen derecho a obtener servicios de salud con oportunidad y a recibir atención profesional y éticamente responsable.

Artículo 97.- Las personas e instituciones públicas o privadas que tengan conocimiento de accidentes o de que alguna persona requiera de la prestación urgente de servicios de salud, cuidarán por los medios a su alcance, que la misma sea transportada a los establecimientos de salud más cercanos, en los que pueda recibir atención inmediata, sin perjuicio de su traslado posterior a otras instituciones.

El Reglamento de Salud para el Municipio de Guadalajara define:

Artículo 1.- El presente Reglamento es de orden público e interés social y tiene por objeto normar y establecer las bases y modalidades mediante las cuales el Ayuntamiento de Guadalajara participara en la prestación de los servicios de salud a la población municipal.

Artículo 2. La aplicación de este reglamento, le corresponde a las siguientes dependencias y autoridades municipales:

[...]

- IV. A la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Ayuntamiento de Guadalajara.

Artículo 9. El Sistema Municipal de Salud tiene los siguientes objetivos:

- I. Proporcionar servicios de salud a toda la población del municipio y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios del municipio y a los factores que condicionen o causen daños a la salud, con especial interés en las acciones preventivas.

[...]

- III. Colaborar el bienestar social de la población del municipio mediante los servicios de asistencia social, principalmente a los menores en estado de abandono, a los ancianos desamparados y a los minusválidos, para fomentar su bienestar y propiciar la incorporación a una vida equilibrada en lo económico y social.

Artículo 21.- Los usuarios tienen derecho a obtener servicios de salud municipal con oportunidad y a recibir atención profesional y éticamente responsable

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por nuestro país el 18 de diciembre de 1980 y publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 1 de enero de 1981, establece:

Artículo 12.1 Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

Artículo 12.2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:

- d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

De manera ilustrativa, el derecho a la salud también está previsto en el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, llamado Protocolo de San Salvador, y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, que en el mismo sentido que los otros ordenamientos establecen:

El primero:

Artículo 10. Derecho a la salud.

1. Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.
2. Con el fin de hacer efectivo el derecho a la salud los Estados Partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a adoptar las siguientes medidas para garantizar este derecho:
 - a) La atención primaria de la salud, entendiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad;
 - b) La extensión de los beneficios de los servicios de salud a todos los individuos sujetos a la jurisdicción del estado.

La segunda:

Artículo I. Todo ser humano tiene derecho a la vida, la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo XI. Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad

La aplicación de los anteriores instrumentos internacionales es obligatoria, de conformidad con el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4° de la Constitución Política del Estado de Jalisco. El primero refiere:

Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados.

El artículo 4° de la Constitución Política del Estado de Jalisco menciona:

Se reconocen como derechos de los individuos que se encuentren dentro del territorio del Estado de Jalisco, los que se enuncian en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los contenidos en la Declaración de los Derechos Humanos, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y en los tratados, convenciones o acuerdos internacionales que el gobierno federal haya firmado o de los que celebre o forme parte.

b) Violación al derecho a la igualdad y trato digno

Otro de los motivos que dio origen a la presente inconformidad fue el señalamiento que sobre los paramédicos de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara se realizó, en el sentido de que la causa que originó la negativa de atención de servicios de salud a [agraviado] fue porque era indigente, no estaba aseado y olía mal.

En efecto, el 18 de junio el diario *Mural* publicó: “Niegan atención a indigente”. “Supuestamente por estar sucio, un hombre no fue atendido por paramédicos de la Cruz Verde Guadalajara y horas después perdió la vida”. “[...] aseguró que los paramédicos tapatíos no quisieron llevarse a [agraviado] porque no estaba aseado”.

Una vez analizados los elementos de prueba que se recabaron por este organismo, se concluye que resultaron ciertos los señalamientos que en su momento dio a conocer el diario, pues éstos se corroboran con lo que declaró el padre de [agraviado] ante este organismo, quien señaló que estuvo presente cuando los paramédicos revisaron a su hijo y que no lo auxiliaron, pues simplemente le abrían los ojos y se retiraban. Señaló que el día que falleció su hijo, sí quería que lo apoyaran, pero el paramédico sólo hizo la seña de que olía mal y dijo que estaba tomado (evidencia 4), por lo que no se lo llevó, no obstante que él se lo pidió. Lo anterior encuentra apoyo en lo que declaró el hermano del hoy occiso: que cuando llegó al lugar donde falleció su hermano, un empleado de la farmacia le dijo que los paramédicos no se llevaron a su familiar porque era indigente (evidencia 4). El empleado de la farmacia al que se refirió el hermano fue entrevistado por personal de esta Comisión, pero pidió el anonimato, y reconoció que los paramédicos que acudieron a atender al ahora occiso se burlaron de él diciendo que apestaba (punto 6 de antecedentes y hechos).

Si bien es cierto que las anteriores evidencias no prueban por sí solas que el paramédico Gabriel Delgado López haya expresado su negativa a atender al ahora fallecido porque era un indigente, debe tomarse en cuenta que en el análisis realizado en el inciso a de la presente resolución quedó evidenciado que fue él quien participó en los servicios de urgencia, y fue él quien se negó a brindarle atención médica porque estaba sucio y por su condición de indigente.

La conducta desplegada por Gabriel Delgado López, paramédico de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, es de rechazo, exclusión y marginación, por la condición social de quien en vida llevara el nombre de [agraviado]. No fue atendido por estar sucio, oler feo y estar alcoholizado, lo que sin duda constituye un acto de discriminación, atenta contra la dignidad humana y es, en consecuencia, una flagrante violación al derecho a la igualdad y al trato digno, reconocido por el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Artículo 1. En los Estados Unidos Mexicanos, todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece.

[...]

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y las libertades de las personas.

La violación del derecho a la igualdad y al trato digno por parte del paramédico Gabriel Delgado López se identifica como un acto de discriminación, concepto que ha sido considerado por el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos con la siguiente denotación:

1. Toda acción u omisión que implique trato diferenciado a persona en igualdad de condiciones.
2. Debido a circunstancias propias de sus familiares, tales como la raza, color, religión, nacionalidad, etnia, sexo o pertenencia a algún grupo determinado.
3. Por parte de un servidor público, de manera directa o

4. Indirectamente, por medio de su anuencia, para que un particular las realice.

De acuerdo con el análisis de las evidencias recabadas en el presente caso, los hechos probados se adecuan a las hipótesis que describe el Manual de la CNDH para identificar la violación al derecho a la igualdad y al trato digno, en su modalidad de discriminación, pues quedó evidenciado que el paramédico Gabriel Delgado López fue omiso en atender a [agraviado] y darle la atención inmediata que requería por su condición de indigente.

De igual forma, el servidor público violó diversas normas nacionales e internacionales que, además de garantizar el derecho a la igualdad y al trato digno, prohíben la discriminación, tales como:

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación:

Artículo 4. Para los efectos de esta Ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos:

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Artículo 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre:

Artículo 1. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 11. Todas las personas son iguales ante la ley y tiene los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de raza, sexo, idioma, credo, ni alguna otra.

Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial:

Artículo 1. La discriminación entre los seres humanos por motivos de raza, color u origen étnico en un atentado contra la dignidad humana y debe condenarse como una negación de los principios de la Carta de las Naciones Unidas, una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales proclamadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos, un obstáculo para las relaciones amistosas y pacíficas entre las naciones y un hecho susceptible de perturbar la paz y la seguridad entre los pueblos.

Artículo 2. Ningún Estado, institución, grupo o individuo establecerá discriminación alguna en materia de derechos humanos y libertades fundamentales en el trato de las personas, grupos de personas o instituciones, por motivos de raza, color u origen étnico.

Declaración sobre la raza y los prejuicios raciales:

“Artículo 1. Todos los seres humanos pertenecen a la misma especie y tienen el mismo origen. Nacen iguales en dignidad y derechos y todos forman parte integrante de la humanidad”.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:

Artículo 2. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

[...]

Artículo 3. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el presente Pacto.

Artículo 26. Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:

Artículo 3. Los Estados partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto.

A juicio de esta Comisión, la conducta atribuida al servidor público Gabriel Delgado López conlleva una violación a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, que en el artículo 61, fracción I, prevé:

Artículo 61. Todo servidor público, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad imparcialidad y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales, tendrá las siguientes obligaciones:

I. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado, y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo cargo o comisión.

Por último, cabe mencionar que personal de la CEDHJ acudió al albergue CADIPSI que el DIF Guadalajara tiene destinado para personas en situación de indigencia (antecedentes y hechos 19). De esta visita se concluyó que no asiste a personas que se encuentran en el abandono por el alcohol o la farmacodependencia, padecimiento común en ese sector de la población, por lo que se excluye a estas personas que están en el desamparo y no se cumple lo que establece el artículo 5 del Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, que dice:

Son sujetos a la asistencia social, de manera prioritaria, los siguientes:

[...]

II. Alcohólicos y farmacodependientes, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono e indigencia;

Además, se hizo constar que dicha casa no cuenta con un médico, lo que resulta grave, pues en caso de necesitarlo, no podría resolverse cualquier eventualidad que se suscite entre los usuarios respecto a su salud (punto 19 de antecedentes y hechos).

Ante estas circunstancias resulta importante sugerir a través de un exhorto al Director del sistema DIF Guadalajara, intensifique las acciones que realiza esa dependencia en la detección y atención de personas en situación de indigencia. Así como elaborar un protocolo en el que se determine el actuar de los servidores públicos del Ayuntamiento de Guadalajara que detecten a una persona en situación de indigencia, con el fin de que cada autoridad identifique sus obligaciones y la instancia a donde deben ser canalizados esto en coordinación con las autoridades estatales competentes. De igual forma realice una evaluación para redefinir los criterios de aceptación a una persona en situación de indigencia en el programa de CADIPSI y se asigne un médico de guardia a la Casa Albergue para el Desarrollo Integral de Personas en Situación de Indigencia (CADIPSI) para evitar cualquier eventualidad que se suscite.

Las anteriores sugerencias no implican que las autoridades del DIF Guadalajara hubieran tenido alguna responsabilidad en la queja que se resuelve.

c) Reparación del daño

Esta CEDHJ ha sostenido reiteradamente que la reparación del daño a las víctimas de una violación de derechos humanos es un elemento fundamental para crear conciencia del principio de responsabilidad y enfrentar la impunidad. Es, también, un medio de reparar simbólicamente una injusticia y un acto de reconocimiento del derecho de las víctimas y de la persona humana. La solicitud de reparación del daño solidaria se justifica

en la certeza de que los agraviados fueron víctimas de un acto atribuible al Estado, particularmente en este caso, ya que fue cometido por un paramédico de los servicios médicos de Guadalajara.

Es facultad de la CEDHJ reclamar una justa reparación de los daños y perjuicios, tal como lo dispone el artículo 73 de la ley que la rige, que refiere:

Art. 73. Una vez agotadas las etapas de integración del expediente de queja, el visitador general deberá elaborar un proyecto de resolución, en el cual se analizarán los hechos, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o servidores han violado o no los derechos humanos de los afectados.

El proyecto de recomendación [...] deberá señalar las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos fundamentales de los afectados y, en su caso, la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado.

Si bien es cierto que en el caso que nos ocupa no logró acreditarse que la muerte de [agraviado] fue ocasionada directamente por la falta de atención inmediata del paramédico Gabriel Delgado López, es evidente que el trato indigno y discriminatorio que recibió debe resarcirse en forma simbólica a través del reconocimiento, por parte del director de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara, del agravio causado por el paramédico antes citado, además de ofrecerle una disculpa a los padres del occiso en presencia de personal de esta Comisión y la garantía de que no se repetirán casos similares. Lo anterior tiene sustento en los principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, adoptados por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas mediante resolución 60/147 del 19 de abril de 2005.

De conformidad con los artículos 7º, fracciones XXV y XXVI; 28, fracción III; 66, 68, 73, 75, 76, 77 78 y 79 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, correlacionados con los artículos 119, 120 y 121 de su Reglamento Interior de Trabajo, esta Comisión emite las siguientes:

IV. CONCLUSIONES

Recomendaciones

Al doctor José Luis López Padilla, director de Servicios Médicos de Guadalajara:

Primera. Que se inicie y concluya el procedimiento administrativo dispuesto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, de acuerdo con la responsabilidad que resulte en los términos de las obligaciones y deberes que les imponen la Ley General de Salud y los Reglamentos que de ella emanen, a Gabriel Delgado López, paramédico adscrito a la Cruz Verde, por haber violado el derecho a la protección de la salud, a la igualdad y al trato digno.

Segunda. Ofrezca una disculpa a los padres de quien en vida llevara el nombre de [agraviado], y se exprese el compromiso institucional de realizar acciones para que no se repita un hecho de la misma naturaleza, debiendo realizarlo en las instalaciones de la CEDHJ.

Tercera. Que se establezca un protocolo en el que se determinen las reglas que debe seguir el personal de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara en la atención a personas en situación de indigencia, así como las normas de coordinación con otras dependencias que tengan como vocación el apoyo a ellas.

Cuarta. Inicie una campaña de sensibilización entre todo el personal adscrito a la Unidad de Servicios Médicos Municipales, en la que se promuevan los principios de equidad y no discriminación en el acceso a los servicios de salud que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.

Se exhorta al doctor José Mario Márquez Amezcua, director general del Sistema DIF Guadalajara:

Primera. Se intensifiquen las acciones que realiza esa dependencia en la detección y atención integral de personas en situación de indigencia, inspirado en un profundo respeto a la dignidad humana.

Segunda. Se elabore un protocolo en el que se determine el actuar de los servidores públicos del Ayuntamiento de Guadalajara que detecten a una persona en situación de indigencia, con el fin de que cada autoridad identifique sus obligaciones y la instancia a donde deben ser canalizados para su atención integral.

Tercera. Se realice una evaluación para redefinir los criterios de aceptación a una persona en situación de indigencia en el programa de CADIPSI.

Cuarta. Se asigne un médico de guardia a la Casa Albergue para el Desarrollo Integral de Personas en Situación de Indigencia (CADIPSI) para evitar cualquier eventualidad que se suscite.

Al doctor Arturo Sánchez Tejeda, director de la Unidad Asistencial para Indigentes del Instituto Jalisciense de Asistencia Social, se le exhorta:

Único. Para que en el ámbito de su competencia se coordine con las autoridades del DIF Guadalajara y realicen acciones tendentes a fortalecer la atención integral de las personas en situación de indigencia.

Esta Recomendación no pretende descalificar la labor de los Servicios Médicos Municipales del Ayuntamiento de Guadalajara, y mucho menos generar una confrontación, lo que busca es precisar irregularidades y omisiones para ayudar en el perfeccionamiento de su función con el objetivo de lograr una eficiencia en el servicio y un respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Se comunica que, de conformidad con el artículo 72, segundo párrafo, de la ley antes citada, una vez recibidas estas recomendaciones, deberán informar de su aceptación en el término de diez días naturales y, de ser afirmativa la respuesta, acreditar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes, plazo que podrá ampliarse de acuerdo con la naturaleza del caso, siempre que haya indicios de cumplimiento.

Esta Recomendación tiene el carácter de pública, por lo que esta institución deberá darla a conocer de inmediato a los medios de comunicación, de acuerdo con los artículos 79 de la ley que la rige, y 120 de su Reglamento Interior.

Felipe de Jesús Álvarez Cibrián
Presidente