

Recomendación 35/2015
Guadalajara, Jalisco, 28 de octubre de 2015
Asunto: violación de los derechos a la protección de
la salud, al trato digno y a la seguridad jurídica
Queja 11560/2014-IV

Doctor Salvador Chávez Ramírez
del Estado de Jalisco

Síntesis

La quejosa manifestó que en 2012, 2013 y 2014 fue sometida a varias cirugías en las plantas de los pies, practicadas por un médico particular, quien, al parecer sin su consentimiento, le ajustó los dedos de ambos pies y le quitó articulaciones y falanges de los dedos, con lo cual presuntamente le ocasionó daños irreversibles. Con ese motivo, el día [...] del mes [...] del año [...], ella presentó una inconformidad ante la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (Camejal), donde la atendió el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador de ese organismo, a quien entregó dos escritos sin firma que contenían un resumen de los hechos, del cual el referido servidor público hizo una síntesis con datos erróneos para darle trámite a su queja, mismos que quedaron asentados en una acta por separado.

No obstante que la quejosa le pidió en diversas ocasiones al médico conciliador que le devolviera sus resúmenes, ya que sólo eran sus notas personales que le servían como guía para narrar los hechos, no se los regresó, por lo que ella tuvo que acudir posteriormente a hacer algunas aclaraciones sobre las circunstancias de los hechos, ocasión en la que el referido servidor público le dijo que le estaba ocasionando muchos problemas y la amenazó de que si acudía a otra instancia a exponer su inconformidad, la queja quedaría nula.

La Camejal dio por concluido el asunto, por la sola manifestación del médico particular para no someterse al método alterno. Durante la investigación también se demostró que ese organismo carece de un reglamento de procedimientos para la atención de quejas, y se evidenció que se requiere de reformas a la Ley de Salud

del Estado de Jalisco, a fin de dotarlo de las herramientas necesarias para el eficaz cumplimiento de su atribución de investigación.

La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco (CEDHJ), con fundamento en los artículos 1° y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4° y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 4°, 7°, 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, investigó la queja 11560/2014-IV, presentada por (agraviada) en contra de Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, y ahora se procede a su análisis con base en los siguientes:

I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. El día [...] del mes [...] del año [...] compareció a esta Comisión (agraviada), quien presentó queja en contra del doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, 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, para lo cual argumentó:

[...]

El día [...] del mes [...] del año [...], fui sometida a una cirugía de los tendones de ambas plantas de los pies, por parte de un médico particular, el (doctor); una hora antes de mi operación, el doctor me dijo que de su cuenta corría el operarme los juanetes de los pies, pero sin mi consentimiento me ajustó los dedos de ambos pies, me quitó articulaciones de mis pies y falanges de mis dedos de los pies, reitero sin mi autorización. Por tal razón, una vez que me enteré de todas las cosas que me hizo en la cirugía, presenté una inconformidad el día [...] del mes [...] del año [...] ante la CAMEJAL, atendiendo mi asunto el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, a quien entregué mi resumen en dos escritos de mi inconformidad, a lo cual realizó una síntesis para darle trámite a mi queja, después de solicitarle en varias ocasiones me entregara los escritos que le había proporcionado, fue hasta el día [...] del mes [...] del año [...], que tuve que acudir a realizar un ajuste de mi queja mediante comparecencia, debido a que el doctor Augusto Mario había proporcionado información errónea ante esa Comisión, la cual quedaba plasmada en mi queja, lo cual afectó en tiempo y procedimiento mi asunto. El doctor Augusto Mario, ese día que acudí a ajustar mi queja, me dijo que le estaba ocasionando muchos problemas, agregando que no me aseguraba entregarme mis escritos que en un inicio le proporcioné para interponer mi inconformidad, ya que se encontraban ya integrados en mi expediente, sin mi

consentimiento. Considero que el profesionista Augusto Mario está actuando indebidamente, ya que quiere seguir con el trámite de mi queja sin recibir las declaraciones de los médicos especialistas que comento en mi queja, lo que me afectaría gravemente, ya que se quiere basar con una sola referencia médica, cuando yo expongo tres ante dicha Comisión. El doctor Augusto Mario, me amenazó que si acudo a otro organismo a señalar mi inconformidad, inmediatamente mi queja quedaría nula, ya que según él cuenta con el apoyo del área jurídica de la CAMEJAL, lo que considero violatorio a mis derechos humanos. Acudo a esta Comisión para que mi queja no sea nulificada en la CAMEJAL, y la mencionada dependencia recabe la información necesaria para resolver mi asunto a través de un estudio serio y científico del caso, así como quiten de mi expediente y me sean devueltos los resúmenes proporcionados al doctor Augusto Mario...

2. El día [...] del mes [...] del año [...] se admitió la queja y se requirió al médico Augusto Mario Ramírez Riestra para que rindiera su informe. Asimismo, se solicitó la colaboración del (doctor2), del Estado de Jalisco, para que remitiera a este organismo copia certificada del expediente de queja [...] que se tramitó en la Camejal.

3. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en esta Comisión el informe que por escrito rindió el médico Augusto Mario Ramírez Riestra, en el que manifestó:

... en mi actuar no existió ninguna violación a los derechos humanos de la C. (agraviada), pero también porque falta a la verdad al señalar que “a lo cual realizó una síntesis para darle trámite a mi queja...”, porque como se podrá apreciar de la propia solicitud de servicio que obra en el expediente, en la que se encuentra estampada la firma de la C. (agraviada), en el área que aparece motivo de queja, sólo se señaló: “entrega queja por escrito” esto acompañado de 94 noventa y cuatro copias simples, todo lo cual fue integrado al expediente mediante el acuerdo respectivo de fecha día [...] del mes [...] del año [...], motivo y razón por lo que no puede señalar que esto fue sin su consentimiento, y sólo puede interpretarse que la quejosa interpreta de forma errónea que yo no quería entregarle sus escritos, esto es porque los escrito agregados al expediente permanecerán en él, pudiéndose entregar copia de ellos a quien lo solicite y sea parte en el expediente, siempre y cuando las leyes respectivas lo permitan (transparencia, protección de datos personales), pero siempre conservando las manifestaciones y documentos que dieron origen al expediente en el que se actúa, y máxime si, como ella lo señala, ella los aportó e incluso estampó su firma para manifestar que lo asentado en la hoja de servicio es correcto.

También es de desestimarse las manifestaciones de la C. (agraviada), realizadas ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que señalan: “...Considero que el profesionista Augusto Mario, está actuando indebidamente, ya que quiere seguir con el trámite de mi queja sin recibir las declaraciones de los médicos especialistas que comento en mi queja, lo que me afectaría gravemente, ya que se quiere basar con una sola referencia médica,

cuando yo expongo tres ante dicha Comisión...", en virtud de que sigue faltando a la verdad, ya que contrario a lo que señala, con fecha día [...] del mes [...] del año [...] se dictó el acuerdo respectivo para invitar a los 3 médicos que señaló a que comparecieran a la CAMEJAL, "*... de conformidad con lo dispuesto por las fracciones III y IV del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud...*", sin embargo, sólo uno de ellos acudió a dicho llamado, y otra de ellos remitió un informe sin adjuntar su cédula profesional, motivo por el cual se le ha requerido para que lo haga, pero todo ello en los términos que le fueron informados a la hoy quejosa en su audiencia de ratificación de la queja de fecha día [...] del mes [...] del año [...], es decir "*... el personal de esta Comisión procede a enterar al compareciente que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL), no es una instancia judicial, sino que sus facultades y funciones son de organismo alterno para la resolución de conflictos derivados de actos médicos y relacionados con la prestación de servicio de salud; que la actuación de la CAMEJAL se rige por los principios de voluntariedad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, protección a los más vulnerables, economía, inmediatez, informalidad, accesibilidad, alternatividad; **que al presente proceso acuden voluntariamente las partes...***" (el énfasis es mío), por lo que no resulta válido que hoy intente señalar un actuar deficiente del de la voz, cuando se han seguido todos y cada uno de los pasos para la debida integración del presente expediente, tan es así que no solo se invitó en una ocasión a los médicos, sino en 2 ocasiones, pero nos encontramos imposibilitados a hacerlos comparecer, al no tener medios coercitivos contemplados en nuestras facultades y atribuciones, por ello no es verdad lo señalado. No es impedimento señalar desde estos momentos que la C. (agraviada), me atribuye sólo a mí lo que ella considera una mala actuación y violación a sus derechos humanos, esto cuando en todas las actuaciones dentro de la CAMEJAL se actúa en equipo junto con el Lic. Luis Arturo Jiménez Castillo, en su carácter de abogado conciliador, y por ello ambos firmamos al terminar cada constancia, o en su caso es ordenado a través de nuestros jefes, según lo dispongan las facultades y atribuciones que señalan la Ley de Salud aplicable, desconociendo el motivo por el que sólo me atribuye a mí la supuesta, en realidad inexistente violación a sus Derechos Humanos.

Ahora bien, no omito ni paso por alto informar sobre el señalamiento de la propia C. (agraviada) "*... El doctor Augusto Mario, me amenazó que si acudo a otro organismo a señalar mi inconformidad, inmediatamente mi queja quedaría nula, ya que según él cuenta con el apoyo del área jurídica de la CAMEJAL, lo que considero violatorio a mis derechos humanos. Acudo a esta Comisión para que mi queja no sea nulificada en la CAMEJAL, y la mencionada dependencia recabe la información necesaria para resolver mi asunto a través de un estudio serio y científico del caso, así como quiten de mi expediente y me sean devueltos los resúmenes proporcionados al doctor Augusto Mario...*" [...]; al respecto, puedo afirmar que lo señalado por la quejosa sin duda refuerza lo ya manifestado en la viñeta anterior del presente escrito, en el sentido de volver su queja por violación a derechos humanos, por demás improcedente, temeraria, mal intencionada y hasta extraña, en virtud de que desde el inicio de la integración del expediente de esta CAMEJAL, se le informó a la hoy quejosa lo siguiente: "*... que de conformidad con lo dispuesto por el*

*segundo párrafo de la fracción I del artículo 91-Ter, la presentación de la queja **deja a salvo los derechos de los usuarios y de los prestadores de los servicios de salud, para ejercer las acciones que consideren procedentes**, por lo que los términos para el ejercicio de las mismas no se interrumpen ni suspenden; así mismo, se le hace saber a la quejosa **que esta Comisión carece de atribuciones para imponer sanciones** a los prestadores de los servicios de salud. Enterada de todo lo anterior, se le concede el uso de la voz a la compareciente...” (el énfasis es mío), por lo que hoy dolerse de una supuesta amenaza de dejar nula su queja resulta inverosímil, más aún si los acuerdos de finalización de un expediente no sólo son firmados por el área jurídica de esta Comisión, sino por el propio Comisionado. Ahora bien, es importante señalarle a la C. (agraviada) y a esta Comisión de Derechos Humanos, que lo único que se realizó en el momento oportuno es cumplir con lo señalado en el artículo 91 Ter, fracción I, párrafo primero, en el sentido de orientarle sobre las acciones que pueden seguir en caso de que no exista una conciliación, o en su caso alguna de las partes no se someta al procedimiento de la CAMEJAL, que es voluntario, pero que además está creado para evitar vías jurisdiccionales; por tanto, efectivamente, si es iniciada una de estas vías y se hace del conocimiento dentro de las actuaciones de la CAMEJAL, el objeto de un procedimiento conciliatorio dejaría de existir, y por tanto el expediente en el que se actuaba se ordena cerrar, previa anuencia del personal adecuado, para que las partes continúen con las vías iniciadas, o en su defecto regresen al medio alternativo de solución de conflictos y se ordene abrir un nuevo expediente. Ahora bien, esta Comisión, se insiste, debería cerrar la presente investigación pendiente de calificación, toda vez que las pretensiones señaladas por la quejosa, en el sentido de que su queja ante CAMEJAL no sea nulificada, lo cual desde luego no acontecido y se sigue actuando en el expediente identificado como [...], en el entendido que se hace de la forma profesional que se requiere, y siempre en cumplimiento de las facultades y atribuciones con que contamos, pero con la aclaración que no se definirá ni resolverá como señala la quejosa sobre la responsabilidad del acto médico, sino que se intentará como desde un inicio, resolver el conflicto médico existente facilitando a las partes los medios para ello, y en su caso proponiendo alternativas para su solución. Así mismo, debería dejarse sin efecto lo manifestado por la C. (agraviada), relativo a considerar violatorio a sus derechos humanos de mi parte el no quitar de su expediente y devolverle los resúmenes que ella misma aportó en el expediente identificado como [...], en virtud de que ella misma ya realizó en actuaciones una segunda aclaración a sus manifestaciones en audiencia por comparecencia de fecha día [...] del mes [...] del año [...], además de que la elaboración de los acuerdos no me corresponde a mí, sino al abogado conciliador con quien actúo en conjunto...*

4. El día [...] del mes [...] del año [...], personal de la Cuarta Visitaduría General se comunicó con la quejosa (agraviada) para solicitarle mayores datos sobre su domicilio, debido a que no fue posible hacerle llegar el acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], y autorizó que las notificaciones le fueran enviadas por correo electrónico.

5. Mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...]se ordenó dar vista a la quejosa (agraviada), con copia del informe que rindió el médico Augusto Mario Ramírez Riestra, para que hiciera las manifestaciones que estimara pertinentes. Asimismo, por segunda ocasión se solicitó la colaboración del (doctor2) del Estado de Jalisco, para que remitiera a esta Comisión copia certificada del expediente [...] que se tramitó en ese organismo a su cargo.

6 El día [...] del mes [...] del año [...]se recibió el oficio [...], signado por el (doctor2) del Estado de Jalisco, al que anexó copia certificada del expediente [...].

7. Mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...]se solicitó colaboración del licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador de la Camejal, para que rindiera un informe sobre lo que supiera en relación con los hechos que (agraviada) atribuyó al médico Augusto Mario Ramírez Riestra.

8. El día [...] del mes [...] del año [...]se recibió un escrito signado por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador de la Camejal, en el que manifestó:

a) A partir del día [...] del mes [...] del año [...], presto mis servicios laborales en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL), en donde me desempeño como “Abogado Conciliador”. El trabajo de los abogados dentro de nuestra dependencia se encuentra supeditado a la información científica que nos brinden nuestros compañeros médicos con quienes hacemos equipo, pues la CAMEJAL realiza análisis científicos de actos médicos.

Es oportuno mencionar que existen dos equipos de conciliadores, integrados cada uno por un médico y un abogado, siendo el suscrito el abogado del equipo C de conciliadores.

En el desempeño de nuestra función como abogados, invariablemente, debemos seguir las instrucciones jurídicas que dicte el Subcomisionado Jurídico, licenciado (secretario)de tal suerte que todo lo que se haga en esta área debe contar con su aprobación, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la fracción I del artículo 91-Decies de la Ley Estatal de Salud, establece que: *“Corresponde a los subcomisionados el ejercicio de las siguientes facultades: I. Auxiliar al Comisionado, dentro del ámbito de su competencia, en el ejercicio de sus atribuciones;”*.

Por lo tanto, los acuerdos pasan primero con el Subcomisionado Jurídico, para su revisión, para que indique las correcciones que considere procedentes, y finalmente, para su firma. Una vez firmado el acuerdo, los pasa al Comisionado para su respectiva firma.

b) La manera en que funciona el equipo C de conciliadores (integrado por mi compañero médico y el suscrito abogado), es que a él le corresponde el análisis médico de todos los asuntos, mientras que mi intervención se limita a plasmar las narrativas que me dicta, dándoles forma jurídica en una acta, así como acordar los diversos escritos que presentan los interesados.

Obviamente, las constancias y las actas debemos firmarlas ambos conciliadores.

c) En el caso concreto, sí intervine en el desarrollo de la queja, en los términos que se desprenden del propio expediente.

Sin embargo, tal y como lo acredito con los originales de los acuerdos de fecha día [...] del mes [...] del año [...] y día [...] del mes [...] del año [...], propuse continuar con el proceso de investigación a que se refiere la fracción IV del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud, resoluciones que me fueron devueltas por el Subcomisionado Jurídico, con anotaciones de su puño y letra, indicándome en el primer acuerdo: “Redactar de nuevo”, y en el segundo de ellos: “Dejar a salvo los derechos de las partes en conflicto”, orden que acaté, dictando en consecuencia el acuerdo de “No sometimiento”, que obra en el expediente [...] de la CAMEJAL.

Quiero aclarar que “dejar a salvo los derechos”, es una expresión que deriva del segundo párrafo de la fracción I del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud, el cual a la letra establece: “La presentación de quejas deja a salvo los derechos de los usuarios y prestadores de servicio de salud para ejercer las acciones respectivas”, expresión que dentro de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, significa dar por concluido el asunto.

d) Es mi criterio jurídico, que en el desarrollo de la actividad de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, de manera enunciativa mas no limitativa, debe observarse lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (especialmente los principios contenidos en su artículo 1º), los Tratados Internacionales que contemplan disposiciones relativas a la protección de la salud, las leyes federarles y locales que resulten aplicables, en donde destacan la Ley Estatal de Salud (especialmente el artículo 91-Ter, fracciones III y IV), el Código Civil y el de Procedimientos Civiles del Estado, así como las diversas leyes protectoras de grupos vulnerables (niños, mujeres y adultos mayores), máxime cuando es inexistente regulación procesal de las atribuciones concedidas a la CAMEJAL en los artículos 91 al 91 Undecies de la Ley Estatal de Salud; principalmente, en lo relativo al desarrollo e investigación de la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas médicas.

9. Mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...] se solicitó al licenciado (secretario) de la Camejal, su colaboración para que rindiera a este organismo un informe relacionado con los hechos que (agraviada) atribuyó al médico Augusto

Mario Ramírez Riestra. Además, se abrió el periodo probatorio para que los involucrados en la queja aportaran las pruebas que estimaran pertinentes.

10. Mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...]se solicitó la colaboración del titular de la agencia del Ministerio Público 4 de Responsabilidades Médicas, para que remitiera a este organismo copia certificada de la averiguación previa que se hubiese iniciado con motivo de la denuncia que ante dicha instancia formuló (agraviada).

11. El día [...] del mes [...] del año [...]se recibió en este organismo el informe que rindió el licenciado (secretario) de la Camejal, en el que manifestó:

1. En relación a los hechos que se atribuyen al Dr. Augusto Ramírez Riestra, ni sé ni me constan, desconozco el modo, tiempo y lugar en que supuestamente sucedieron, en razón de que el equipo de conciliadores integrado por el abogado Luis Arturo Jiménez Castillo y el Dr. Augusto Ramírez Riestra, quienes son los responsables del proceso de conciliación y gozan de autonomía técnica para conducir y decidir los aspectos: técnicos jurídicos, médicos y humanos, éticos y bioéticos, de conformidad a los dispuesto por el artículo 91 de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, para que de esa forma se satisfaga el principio de confidencialidad respecto a la información sensible de salud de los usuarios, por ello, el equipo de conciliadores realiza su trabajo en un espacio exclusivo y reservado, sin que otros servidores públicos intervengan en el proceso, todas las audiencias son privadas, sólo participan las partes involucradas en el conflicto: Médico-Paciente y los integrantes del equipo de conciliadores, en virtud de las limitaciones y prohibiciones de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cuanto a la recolección, manejo y transferencia de información sensible, aplicable según el artículo 23 a las entidades federativas de la Unión, y lo constata la normatividad interna del organismo Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, que en su artículo 21 a la letra dice:

El departamento de conciliación tiene facultades para:

- I. Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
- II. Investigar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos en los términos de las quejas presentadas;
- III. Proponer a las partes el arbitraje de la Comisión, como medida para dirimir el conflicto materia de la queja.
- IV. Y las demás que le señale el Comisionado, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

En este contexto, el suscrito subcomisionado jurídico carece de participación alguna en el proceso de conciliación, además mi espacio de trabajo se encuentra en la planta superior del

inmueble que ocupa el organismo, y los conciliadores tienen su espacio de trabajo se ubica en la planta baja, es decir, ni físicamente tengo posibilidad de enterarme de su trabajo. Más aun, en razón de mi función, mis atribuciones y obligaciones los precisa el artículo 91-Desies de la Ley de Salud del Estado de Jalisco.

2. En cuanto a los hechos que me atribuye el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, me permito controvertir; todo servidor público está obligado a desempeñar el trabajo para el que fue nombrado, con un amplio sentido de colaboración y espíritu de solidaridad, otorgando un servicio público que por naturaleza sea de la más alta calidad y productividad, anteponiendo el buen éxito a cualquier otro propósito, tal y como lo establece el artículo 43 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo para los Empleados de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, es claro que cada servidor público es responsable de los actos realizados u omitidos en el desempeño de su función pública, en el caso concreto; el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo tiene nombramiento de “abogado conciliador”, y está obligado a poseer las competencias profesionales que requiere el puesto a desempeñar, asumiendo la responsabilidad de sus propias decisiones y actos positivos o negativos en su desempeño en el ámbito de su competencia; que es el proceso de conciliación que incluyen las audiencias: 1. radicación y ratificación, 2. informativa y 3. conciliación, se acredita esta afirmación con las actas de fechas: día [...] del mes [...] del año [...]y día [...] del mes [...] del año [...], levantadas con motivo de las audiencias: radicación y ratificación, e informativa de la queja materia de mi colaboración, en donde se aprecia que los únicos servidores públicos que firman ambas actas son precisamente el equipo integrado por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, y el Dr. Augusto Ramírez Riestra, médico conciliador, quienes, como lo dejé asentado en líneas anteriores, gozan de autonomía técnica en el desempeño de su función pública, a ambos profesionales se les extendió el nombramiento, respectivo, de servidores públicos en el departamento de conciliación, en virtud de que justificaron idoneidad de competencias para desempeñar el cargo de conciliadores en el ámbito de su profesión, es decir, realizan un trabajo profesional poniendo en práctica sus saberes teóricos, habilidades prácticas y saberes éticos, sin que dependan de la intervención de ningún otro servidor, ni siquiera del Comisionado, menos del suscrito subcomisionado jurídico, por ello, lo afirmado por mi compañero el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, es una mentira ya que no refleja la realidad del trabajo profesional que está obligado a desempeñar en los términos del citado artículo 43 del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo para los Empleados de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, más aun, su actitud gratuita a hacia mi persona incurre en incumplimiento de la obligación que le impone el artículo 17, fracciones: III, V, VI, X, XIV, XXII del Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo para los Empleados de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

Mención aparte merece el hecho de que el Comisionado y el suscrito subcomisionado jurídico firmemos los acuerdos de trámite para que avance el procedimiento de conciliación, y cuando me turnan los expedientes con el acuerdo al leerlos, si me percató de errores ortográficos, semánticos o de cualquier otro género, desde luego que solicito su

corrección, antes de turnarlo a firma del titular del organismo, en cumplimiento de las obligaciones del multicitado artículo 43, sin que esto releve al licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo del cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidad en el desempeño de sus obligaciones y responsabilidad en el desempeño de su función pública...

12. El día [...] del mes [...] del año [...]se recibió un escrito signado por el médico conciliador Augusto Mario Ramírez Riestra, mediante el cual ofreció como prueba la documental pública consistente en las constancias del expediente [...] que se integró en la Camejal, así como la instrumental de actuaciones.

13. El día [...] del mes [...] del año [...]compareció ante esta Comisión la quejosa (agraviada), quien manifestó:

Que comparezco a declarar que no cuento con más elementos de prueba, ya que todo se quedó en el expediente que se integró en la CAMEJAL y quiero aclarar que mi inconformidad la formulo exclusivamente en contra del médico Augusto Mario Ramírez Riestra, en razón de que yo traté directamente con él mi asunto, le expliqué que tenía un resumen por escrito de lo que me ocurrió, para yo poder redactarle de manera cronológica la forma en que ocurrieron los hechos de que fui víctima por parte del médico particular que me lastimó mis pies, y él ignoró mi manifestación, y en un acta que se elaboró en la CAMEJAL, él le dictó a un abogado como consideró que ocurrieron los hechos, que no fue como realmente sucedieron, además dejó las hojas de mi narración de los hechos agregadas en el expediente, no obstante que le informé que no era la correcta, que sólo eran anotaciones para que yo recordara algunos datos, por ello, me perjudicó porque si en mi escrito había algunos datos que eran imprecisos, en el acta que se elaboró quedó peor la información, es decir, ni siquiera es como realmente ocurrieron los hechos, lo que considero que también me perjudicó para el resultado que tuvo mi asunto en la CAMEJAL, por las imprecisiones en que dicho médico incurrió.

Aclaro que el abogado que estuvo presente en el momento que se elaboró el acta, no tiene nada que ver con los hechos, porque quien le dictaba era el doctor, ya que como médico, el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra conocía los términos médicos que me ocurrieron. Además de lo anterior, le proporcioné el nombre de tres médicos que me brindaron una segunda opinión de mi caso, y le solicité que los mandara llamar para que declararan, y me contestó que con uno era suficiente. Yo me dirigía con él porque él era el médico, y me di cuenta que se negaba a realizar una debida investigación de mi caso.

Acto continuo, la compareciente proporcionó el número de averiguación previa que se inició con motivo de los mismo hechos motivo de la queja, siendo esta la [...], que se integra en la Agencia del Ministerio Público 4 de Responsabilidades Médicas...

14. El día [...] del mes [...] del año [...], una visitadora adjunta de esta Comisión citó

al licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador de la Camejal, para que compareciera a este organismo a rendir declaración, en razón de que presenció algunos de los hechos motivo de la queja.

II. EVIDENCIAS

1. Copia certificada del expediente [...] que se integró en la Camejal, con motivo de la queja que ante esa instancia presentó (agraviada), de cuyas constancias destacan las siguientes:

a) Hoja de solicitud de servicio, elaborada el día [...] del mes [...] del año [...]a nombre de la quejosa (agraviada), en contra del médico podólogo (doctor), de cuyo contenido se aprecia que en el apartado de motivo de la queja se asentó: “entrega queja x escrito”; y en el relativo a la pretensión: “justa indemnización”. También se advierte que a la hoja de solicitud se anexaron 93 documentos, consistentes en copias de constancias, recetas y recibos.

b) Acta relativa a la audiencia de radicación y ratificación, elaborada a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por la quejosa (agraviada), el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador, y el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, ambos del equipo C de Conciliadores de la Camejal, de cuyo contenido se transcribe lo siguiente:

Declarada abierta la audiencia, el personal de esta Comisión procede a enterar al compareciente que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL), no es una instancia judicial, sino que sus facultades y funciones son de organismo alterno para la resolución de conflictos derivados de actos médicos y relacionados con la prestación de servicios de salud; que la actuación de la CAMEJAL se rige por los principios de voluntariedad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, protección a los más vulnerables, economía, inmediatez, informalidad, accesibilidad, alternatividad; que al presente proceso acuden voluntariamente las partes; que de conformidad con lo dispuesto por el segundo párrafo de la fracción I del artículo 91-Ter, la presentación de la queja deja a salvo los derechos de los usuarios y de los prestadores de los servicios de salud, para ejercer las acciones que consideren procedentes, por lo que los términos para el ejercicio de las mismas no se interrumpen ni suspenden; así mismo, se le hace saber a la quejosa que esta Comisión carece de atribuciones para imponer sanciones a los prestadores de los servicios de salud. Enterada de todo lo anterior, se le concede el uso de la voz a la compareciente, quien manifiesta lo siguiente:

“Ratifico en todas sus partes la queja presentada ante esta Comisión, reconociendo como mía la firma que obra en ella. Ahora bien, como aclaración y complemento de la misma, deseo manifestar lo siguiente: hace aproximadamente 2 dos años, se me presentó un cuadro clínico de dolor en plantas de pies, cansancio generalizado y el hecho de que todos mi zapatos me lastimaban, por lo que por recomendación de mi (podologa) acudí con el (doctor) a su consultorio ubicado en avenida Arcos número [...], en donde me consultó y me hizo un diagnóstico algo extraño, pues me dijo que lo que yo tenía eran los tendones de los dedos de los pies vencidos, que no tenían elasticidad y que el tratamiento que yo necesitaba era quirúrgico y que saldría muy caro en caso de practicarlo en un hospital, por lo que me sugería que la cirugía se desarrollara en un quirófano que él tiene en la segunda planta de su consultorio, y que eso reduciría mucho el costo. Además, me dijo que el tiempo de recuperación con todo y 12 doce sesiones de rehabilitación sería de 2 dos meses, que no considerara más gastos, porque esos serían todos. Después de realizarme varios estudios de laboratorio y radiográficos de los pies, se programó la cirugía, misma que a palabras del doctor se llevaría sólo [...] horas, practicándose ésta el día [...] del mes [...] del año [...]. La cirugía duró casi [...] horas y el doctor me dijo que había sido todo un éxito.

Y al término de la misma me comentó que me había operado de juanetes, uñas encarnadas y dedos de garra, diagnósticos que nunca me comentó previamente a la cirugía, y lo cual es falso, pues nunca tuve problemas de juanetes, dado que no me lastimaban los zapatos en ese sitio, y la forma de mis dedos en cuanto a extensión y flexión siempre fueron así, y yo lo único que presentaba era dolor en plantas de pies. A partir de ese momento, comenzó una verdadera tortura para mí, porque desde esa fecha he presentado dolor permanente en mis pies, y el mismo doctor (doctor) aproximadamente 14 cirugías, infiltraciones constantes, terapias de rehabilitación diarias a mis pies, sin que yo tenga resultado favorable alguno, incluso he sufrido la mutilación de partes internas de mis pies, sin mi consentimiento. Hago la aclaración que tanto las cirugías como las infiltraciones y terapias de rehabilitación, me fueron cobradas por el doctor.

Después de 12 doce terapias de rehabilitación, el dolor no cedía, y el (doctor)cambió su argumentación al respecto, comentándome que lo que pasaba era que yo era muy sensible al dolor y que había desarrollado fibrosis, y que lo que yo necesitaba eran más terapias. Avanzó el tiempo y el doctor me comentó que con toda seguridad yo tenía alguna otra patología que impedía mi recuperación, por lo que me derivó en numerosas ocasiones a practicar estudios de laboratorio, lo que encareció día a día mi atención. Incluso, el médico al que me refiero me recomendó que yo tomara clases de baile, sesiones de acupuntura, medicamentos, flores de *bach*, *reiki*, meditación y otras terapias de medicina alternativa, en domicilios, negocios y consultorios que él mismo me recomendó, por lo que supongo que guarda alguna relación de tipo comercial con el consultorio del doctor Hernández González, quien aprovechó mi falta de recuperación para él enviarme a todos los lugares antes mencionados y en donde, desde luego, el costo corrió por mi cuenta.

Cuatro meses después de la cirugía, es decir, en el mes [...] del año [...], comencé a sentir dolores muy fuertes, de mayor magnitud que los que tenía antes de la cirugía inicial, por lo que hice cita con el (doctor) quien de nueva cuenta me sometió a una intervención quirúrgica con resultados desastrosos, pues por opiniones posteriores de otros verdaderos traumatólogos, él me quitó la articulación mayor del dedo gordo del pie derecho, y me provocó la aparición de un “juanetillo del sastre” del pie izquierdo, entre otras lesiones y mutilaciones. Al decir de otros verdaderos traumatólogos, me refiero que es porque el doctor (doctor) se presentó conmigo como cirujano traumatólogo, y a la postre comprobé que no lo era, pues ni siquiera es cirujano general.

Por iniciativa propia, acudí a realizarme unas placas radiográficas el día [...] del mes [...] del año [...], y al examinarlas el (doctor) se asustó, comentándonos a mi (familiar) y a mí, que yo había desarrollado una osteonecrosis, y que era urgente que me operara de nuevo, comentándome que durante esta nueva cirugía únicamente iba a mover la posición de uno de los dedos para quitarme el dolor, que no tocaría para nada el hueso, pero después de dos días de reposo, al estar en el consultorio del doctor, al quitarme la gasa, vi que el dedo gordo derecho se encontraba mutilado. Durante el siguiente día, el doctor me revisó rápidamente y me dijo que iba muy bien, que tenía muy poco tiempo, y fue entonces cuando me canalizó con la (doctor6) quien me atendió de mala manera, habiéndome vendado rápidamente y diciéndome que hiciera la cita más tarde. Aproximadamente 15 quince días después de la última cirugía, y después de que (doctor6) sentí que algo tronó, un hueso en mi pie derecho, por lo que me desencadenó un fuerte dolor de cabeza, por lo que acudí nuevamente al consultorio del doctor, quien me canalizó con su compadre el (doctor7) a quien me presentó como cirujano plástico, quien me examinó y me dijo que el dolor era porque me habían vendado mal y porque se había dislocado el hueso del pie derecho que me acababan de operar, volviéndome a vendar y dándome cita en 15 quince días. Durante esta atención médica le pregunté al (doctor) el por qué me había recortado hueso, pero no me dio ninguna respuesta. En citas posteriores comentó en varias ocasiones, que debido a un problema hormonal de tiroides mío, mis huesos se hacían polvo y que por eso estaba más pequeño mi dedo.

Posterior a lo antes mencionado, continúe por meses asistiendo al consultorio del doctor (doctor), siendo la última atención médica que recibí de su parte el día [...] del mes [...] del año [...], habiéndome indicado que tomara un medicamento llamado “Núcleo CMP Forte”.

El día [...] del mes [...] del año [...], y debido a mi situación extremadamente delicada en que dejó mis pies el (doctor) acudí a consulta médica con el (doctor8), ortopedista y traumatólogo, cuyo consultorio se ubica en la calle de [...], interior [...], en la colonia Prados Providencia, en Zapopan, Jalisco, quien después de examinarme me comentó que mi hipotiroidismo nada tuvo que ver con la osteonecrosis que desarrollé, que el daño que sufrí fue a consecuencia de los tratamientos médicos quirúrgicos del (doctor), que eran

definitivos y que seguiría con el dolor, pues me habían quitado articulaciones, negándose a tomar mi caso porque era “muy delicado y casi imposible de solucionar.

El día [...] del mes [...] del año [...] acudí con el (doctor5), ortopedista y traumatólogo, cuyo consultorio se ubica en avenida [...], en la colonia Arcos Sur, de esta ciudad, quien después de examinarme me comentó que yo necesitaba una cirugía de implante de hueso y la instalación de una placa, con el objeto de sustituir la articulación que quitaron de mi pie derecho el (doctor)y su equipo médico, y que el resto de mis problemas no los podía solucionar ni tocarlos, puesto que mis pies estaban muy lastimados y dañados.

En la actualidad sigue presente el dolor intenso, con mucha dificultad para la marcha, con severo daño en mis articulaciones de ambos pies, lesionada permanentemente y sin poder laborar, habiendo tenido severo daño moral y psicológico, y habiéndole pagado más de al (doctor) lo que acreditaré en su momento, por lo que solicito que el doctor se haga cargo del tratamiento médico quirúrgico tendiente a restablecer la funcionalidad y estética de mis pies, en el estado en que se encontraban antes de que interviniera.

Es mi pretensión también, que se investigue el estatus profesional del (doctor) del (doctor7) así como de la (doctor6) y que se determine si ellos pueden realizar intervenciones quirúrgicas, rehabilitaciones...

c) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], suscrito por el (doctor2), y el licenciado (secretario), ambos de la Camejal, de cuyo contenido se transcribe lo siguiente:

Con el objeto de investigar la veracidad de los actos y omisiones materia de la inconformidad planteada, de conformidad con lo dispuesto por las fracciones III y IV del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud, gírese atento oficio:

1. Sin que sus servicios sean motivo de inconformidad, cítese al (doctor5), para que comparezca puntualmente a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...]y hora en que se desahogará la audiencia informativa, solicitándole que entregue un informe médico relativo a la atención proporcionada a la quejosa (agraviada), ya que el mismo es indispensable para investigar la veracidad de los actos y omisiones materia de la inconformidad planteada...

2. Sin que sus servicios sean motivo de inconformidad, cítese al (doctor4) para que carezca puntualmente a las [...] horas con treinta minutos del día [...] del mes [...] del año [...], fecha y hora en que se desahogará la audiencia informativa, solicitándole que entregue un informe médico relativo a la atención proporcionada la quejosa (agraviada), ya que el mismo es indispensable para investigar la veracidad de los actos y omisiones materia de la inconformidad planteada...

3. Sin que sus servicios sean motivo de inconformidad, cítese a la (doctor3) para que comparezca puntualmente a las [...] horas con treinta minutos del día [...] del mes [...] del año [...], fecha y hora en que se desahogara la audiencia informativa, solicitándole que entregue un informe médico relativo a la atención proporcionada a la quejosa (agraviada)...

d) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], firmado por el (doctor2), y el licenciado (secretario), mediante el cual ordenaron girar citatorio al doctor (doctor5) para que compareciera ante la Camejal a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], a efecto de desahogar una audiencia informativa, y se le solicitó que entregara un informe médico relativo a la atención que se proporcionó a la quejosa (agraviada). Se advierte acuse de recibo de notificación el día [...] del mes [...] del año [...].

e) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], signado por el (doctor2), y el licenciado (secretario), mediante el cual ordenaron girar citatorio al (doctor4) para que compareciera ante la CAMEJAL a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], a efecto de desahogar una audiencia informativa, y se le solicitó que entregara un informe médico relativo a la atención que se otorgó a la quejosa (agraviada). Se aprecia acuse de recibo de notificación a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...].

f) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], firmado por el (doctor2), y el licenciado (secretario), mediante el cual ordenaron girar citatorio a la doctora (doctor3) para que compareciera ante dicha instancia a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], a efecto de desahogar una audiencia informativa, y se le solicitó que entregara un informe médico relativo a la atención que se brindó a (agraviada). Se advierte que no obra en el expediente constancia de notificación de dicho acuerdo; sin embargo, mediante oficio [...] se requirió a dicha galena para que compareciera a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...] para los efectos antes descritos.

g) Constancia del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo y el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, abogado y médico conciliador, en la que asentaron que no fue posible desahogar la audiencia informativa señalada para esa fecha, por no haberse presentado el doctor (doctor5).

h) Escrito del día [...] del mes [...] del año [...], firmado por el doctor (doctor4) especialista en Ortopedia y Traumatología, en el que se asentó:

A quien corresponda:

Se trata de paciente femenina de 36 años de edad, (**agraviada**), quien tiene como antecedente múltiples cirugías de ante pie bilateral; es revisada inicialmente en junio de este año, por presentar dolor importante con deformidad y acortamiento de primeros orjeos a los Rx., presenta múltiples datos de lesión a nivel de cabezas metatarsales, especialmente la primera con lesión articular difusa en primeras MF, así como en 5tos. orjeos y con datos de apoyo irregular a nivel de la parábola metatarsal.

Por lo anterior, se sugiere tratamiento quirúrgico consistente en alargamiento con injerto óseo homólogo y placa a primeras MF, así como tenosuspensión de 2do. y 5to. orjeos bilaterales.

i) Acta relativa al desahogo de la audiencia informativa celebrada a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], en la que participaron el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador; el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, ambos de la Camejal, y el (doctor4) en su carácter de prestador de los servicios de salud, en la que se asentó:

Comparezco de manera voluntaria, ya que me llegó una notificación en donde se me informó de la radicación de una inconformidad relacionada con actos médicos en los que intervine, por lo que en estos momentos entrego un resumen médico, el cual consta de una foja, por un sólo lado.

El médico conciliador le lee en voz alta la queja presentada por la usuaria, por lo que una vez que concluye con la lectura de la misma, se le permite al (doctor4) al acceso a la totalidad de las actuaciones, y en este momento se le permiten al médico las radiografías de la paciente, y concedido que le fue el uso de la voz en vía de aclaración, desea agregar que: “De las radiografías no se advierte que la paciente (agraviada) tuviera alguna vez juanetes. Por lo demás, me remito al informe que entregué por escrito en esta audiencia”.

... el médico conciliador del equipo C de conciliadores de ésta H. Comisión, hace uso de la voz y con el objetivo de investigar la veracidad de los actos y omisiones materia de la queja planteada, le pregunta a la parte prestadora de los Servicios de Salud, lo siguiente:

1. ¿Las lesiones que usted encontró en la paciente (agraviada), a su juicio por qué fueron provocadas? A lo que responde: “por secuelas quirúrgicas”.

2. ¿Las lesiones que usted encontró son reversibles? A lo que responde: “Negativo. Son lesiones permanentes y que generan un defecto mecánico de apoyo funcional, para el medio y ante pié, y de propulsión para los miembros pélvicos en general”.

3. ¿Encontró usted necrosis ósea en las articulaciones de los pies derecho e izquierdo de la paciente (agraviada) A los que responde: “sí, encontré necrosis en las articulaciones de ambos pies”.

En relación a las preguntas formuladas, y siendo competencia exclusiva del médico conciliador el dilucidar los aspectos médicos relacionados con la presente inconformidad, el suscrito abogado conciliador le pregunto al médico conciliador ¿si las preguntas formuladas son las idóneas, suficientes y bastantes para investigar los actos y omisiones materia de la queja, por lo que refiere al prestador de los servicios de salud? Respondiendo el médico conciliador que “sí, son todas”...

j) Acta elaborada a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo y el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, abogado conciliador y médico conciliador, respectivamente, ambos de la Camejal, con motivo de la comparecencia de la quejosa (agraviada), en la que asentaron algunas precisiones que ella hizo a su inconformidad presentada ante esa instancia:

Vengo a realizar diversas precisiones a mi queja presentada el día día [...] del mes [...] del año [...], ya que posteriormente me percaté de que al momento en que se dictó la misma para que esta quedara asentada, se omitieron datos médicos importantes, los cuales vengo a proporcionar y precisar, así como a proporcionar nueva información en este momento, solicitando se deje sin efecto la actuación anterior, reconociendo como mía la firma que obra en esta acta. Ahora bien, precisando y complementando la misma, deseo manifestar lo siguiente: hace aproximadamente 2 dos años y medio, se me presentó un cuadro clínico de dolor en plantas de pies, cansancio generalizado y el hecho de que todos mi zapatos me lastimaban, por lo que por recomendación de la podóloga de nombre (podologa) de la clínica Maxpie, acudí con el (doctor)a su consultorio ubicado en avenida Arcos numero [...] doscientos sesenta y ocho, Col. Arcos Sur, en donde me consultó y me hizo un diagnóstico algo extraño, pues me dijo que lo que yo tenía eran los tendones de la planta de los pies vencidos, que no tenían elasticidad y que el tratamiento que yo necesitaba era quirúrgico y que saldría muy caro en caso de practicarlo en un hospital, por lo que me sugería que la cirugía se desarrollara en un quirófano que él tiene en la segunda planta de su consultorio. Además, me dijo que el tiempo de recuperación, con todo y 12 doce sesiones de rehabilitación, sería menos de dos meses, que no considerara más gastos, porque esos serían todos. Después de realizarme varios estudios de laboratorio y radiográficos de los pies, se programó la cirugía, misma que a palabras del doctor se llevaría en menos de [...]

horas; un poco antes de la cirugía, el (doctor) me dijo que él me operaría de los ‘juanetes’ sin costo alguno para mí, aprovechando quirófano y el mismo tiempo de recuperación.

Practicándose esta el día [...] del mes [...] del año [...], con un costo [...] pesos. La cirugía duró casi cinco horas y el doctor me dijo que había sido todo un éxito, me comentó que además de mis tendones me había operado de juanetes, uñas encarnadas y dedos en garra, comentando de nuevo que era el mismo tiempo de recuperación. Yo lo único que presentaba era dolor en plantas de pies, pero él decidió ‘ayudarme’ en todo eso. A partir de ese momento, comenzó una verdadera tortura para mí, porque desde esa fecha he presentado dolores más intensos y permanentes en mis pies.

Un mes después de la cirugía, es decir, en día [...] del mes [...] del año [...], mi dolor e inflamación no pasaba aun con más 12 doce terapias de rehabilitación, por lo que el doctor Hernández decidió de nuevo pasarme a su quirófano para infiltrar medicamento, aprovechando y realizando “ajustes” a mis pies; al ir disminuyendo el efecto de las pastillas que me daban antes de cada cirugía, así como la anestesia, comencé a sentir dolores muy fuertes, de mayor magnitud que los tenía antes de la cirugía inicial, pues en esa intervención me provocó la aparición de un ‘juanetillo del sastre’ del pie derecho, por lo que hice cita con el (doctor), quien de nueva cuenta me sometió a una intervención quirúrgica el día [...] del mes [...] del año [...], pues debía limar el hueso que había salido y calmar mi dolor intenso. El día [...] del mes [...] del año [...], de nuevo pasé a quirófano con el (doctor) pues debía quitar fibrosis en exceso que había desarrollado mi cuerpo, y así ayudar a mi rehabilitación, además siempre aprovechaba que me tenía anestesiada para movilizar también mis pies y realizar “pequeños ajustes” en ellos, que ayudarían al proceso de recuperación. En el mes [...] del año [...], de nuevo a su quirófano con el doctor en comento, para ajustar tendones que habían quedado rígidos y no mejoraban con terapia.

El doctor cambiaba su argumentación de mi lenta recuperación, comentándome que lo que pasaba era que yo era muy sensible al dolor y había desarrollado demasiada fibrosis y que lo que yo necesitaba eran más terapias de rehabilitación, las cuales realizaba de manera diaria, y en muchas ocasiones dobles, incluso los domingos. Comentó que con toda seguridad yo tenía alguna otra patología que impedía mi recuperación, por lo que me derivó en numerosas ocasiones a practicar estudios de laboratorio, lo que encareció día a día mi atención. Incluso comentó que mi problema de tiroides alentaba el proceso de recuperación, por lo que estaba en constante control con mi. (doctor3)...

En el año de 2013 dos mil trece, se llevaron a cabo 7 siete cirugías más con un costo de [...] cada una; el día [...] del mes [...] del año [...], para quitar fibrosis excesiva en dedos; el día [...] del mes [...] del año [...] infiltración y ajuste tendones en los dedos de mis pies, procedimiento quirúrgico llevado a cabo en 4 cuatro ocasiones, en un periodo comprendido entre [...] y [...], ello para ajuste de tendones, quitar fibrosis e infiltraciones,

y una última el día [...] del mes [...] del año [...], para ajustar de nuevo tendones, donde aprovechó y limó parte del hueso del dedo gordo de mi pie derecho, el cual dijo era un detalle mínimo; después de esta última cirugía yo continué con mucho dolor e inflamación en la mitad de mi pie derecho; el doctor y su equipo de terapistas, a quienes conozco como (terapistas), decían que era algo “normal”, que debía esperar, pero el dolor e inflamación aumentaban, así que acudí por cuenta propia el laboratorio Valher, ubicado en la avenida [...], en la colonia Americana, en esta ciudad, para realizarme unas placas radiográficas el día [...] del mes [...] del año [...] dos mil catorce, aunque ellos decían que no era necesario.

El día [...] del mes [...] del año [...], al examinarlas el (doctor) se asustó, comentando que yo había desarrollado osteonecrosis, y que era urgente que me operara de nuevo, comentando que durante esta nueva cirugía únicamente iba a mover la posición de uno de los dedos para quitarme el dolor, que no tocaría para nada el hueso.

El día [...] del mes [...] del año [...], el día de la última cirugía, la cual se llevó a cabo sin ningún otro estudio de laboratorio ni placas (radiografías), solicitadas por él, sólo las mostradas por mí el día [...] del mes [...] del año [...], antes de entrar a quirófano volvió a comentarme que no tocaría hueso, que incluso había consultado mi caso en una asociación en Estados Unidos, en donde él es miembro, y que entre todos había llegado a la misma conclusión; al salir de quirófano me preguntó cuántas cirugías llevaba, y redactó un documento que pidió que firmara, un documento donde me dijo plasmaba lo que había platicado del trabajo que realizaría en cirugía. Documento que firmé, pero después días de reposo, al estar en curación en el consultorio del doctor (doctor), cuando me quitaron la gasa, vi que el dedo gordo del pie derecho se encontraba recortado.

El doctor me revisó rápidamente y me dijo que iba muy bien, que tenía poco tiempo, y fue entonces cuando me canalizó con la doctora (doctor6) quien me atendió de mala manera, habiéndome vendado rápidamente y diciéndome que hiciera la cita más tarde; al llamar de nuevo por la tarde, me dijeron que ya no podían recibirme ese mismo día, mas tarde estando en reposo sentí que algo tronó en mi pie derecho, lo que me desencadenó un fuerte dolor de cabeza, por lo que al día siguiente acudí nuevamente al consultorio del doctor, quien me examinó y me dijo que el dolor era porque me habían vendado mal y porque se había dislocado el hueso del pie derecho que me acababa de operar, volviéndome a vendar y comentando que ya no podría ajustarlo hasta dentro de 6 meses; le pregunté al doctor (doctor) el por qué me había recortado hueso, a lo que respondió que debido a un problema hormonal de tiroides mío, mis huesos se hacían polvo, y que por eso estaba más pequeño mi dedo.

Después de esa última cirugía las terapias de rehabilitación tenían un costo de [...] y eran directamente por el (doctor) y por el cirujano (doctor7) a quien me presentó después de mi última cirugía, y quien decía estaría ayudando en quirófano en la siguiente cirugía.

Cabe señalar que cada una de las 13 trece cirugías realizadas a mis pies fueron realizadas por el (doctor), en su clínica ubicada en el domicilio de [...], en la Colonia Arcos Sur de esta ciudad, mismo domicilio donde me realizaba las consultas, curaciones, servicios, podológicos, y terapias de rehabilitación, él y su equipo de trabajo siendo éste la doctora (doctor6)y (terapistas)por nombrar algunas, así como el (doctor7) atendiendo en un horario de [...] a [...] horas.

El doctor (doctor)no me solicitaba estudios ni radiografías previos en las cirugías realizadas. El día día [...] del mes [...] del año [...], presenta año, y debido a mi situación extremadamente delicada en que dejó mis pies el (doctor) acudí a consulta médica con el (doctor8), ortopedista y traumatólogo, cuyo consultorio se ubica en la calle de [...], interior [...], en la colonia Prados Providencia, en Zapopan, Jalisco, quien después de examinarme, me comentó que mi hipotiroidismo nada tuvo que ver con la osteonecrosis que desarrollé, que el daño que sufrí fue a consecuencia de los tratamientos médicos quirúrgicos mal realizados. Que eran definitivos y que seguiría con el dolor el resto de mi vida, pues me habían quitado articulaciones, y parte importante de mis pies, negándose a tomar mi caso porque era “muy delicado”, me dijo que mi problema se hubiera arreglado únicamente con unas plantillas, sin necesidad de ninguna intervención quirúrgica, incluso me recomendó continuara con el médico que había ocasionado el daño, pues sólo él podría ayudarme, ya que no creía que nadie más se arriesgara a tomar mi caso.

Continué en terapias de rehabilitación con el doctor Hernández, mismas que las realizaba directamente él, y que al tiempo me canalizó con el doctor (doctor7) quien me daba terapias muy fuertes y dolorosas, y decía que así avanzaría más rápido, y solicitándome que usara tacón para mayor avance y que en caso de dolor sólo me aplicara crema en mis pies y eso ayudaría a calmar tanto dolor.

El día [...] del mes [...] del año [...], un mes después de mi última cirugía, el (doctor) me indicó que tomara el medicamento llamado “Núcleo CMP Forte” por dos meses, al terminar ese tiempo y sin ver mejoría, el doctor (doctor)y el doctor (doctor7)cambiaron el medicamento a Tremecox, esto más los medicamentos diarios de dolor, dolor neuropático, inflamación, etcétera; mi última atención médica y de rehabilitación que recibí de su parte fue a finales de junio del presente año.

El día [...] del mes [...] del año [...], acudí con el doctor (doctor5), ortopedista y traumatólogo, cuyo consultorio se ubica en avenida La Paz, número [...], en la colonia Arcos Sur de esta ciudad, quien después de examinarme me comentó que yo necesitaba una cirugía con un costo de [...] en cada pie, que consiste en un implante de placa en mis pies, con el objeto de sustituir la articulación faltante de mi pie derecho en mi última cirugía, y considerando que en unos meses más requiera la cirugía del pie izquierdo, esto según las placas (radiografías) presentadas en la cita; comentó que el resto de mis problemas ocasionados en mis cirugías de pies no los podía solucionar ni tocarlos, puesto que mis pies estaban muy lastimados y dañados; me pidió que estuviera consiente de que el daño

presentado era más grande de lo que imaginaba, pues mi pie izquierdo en pocos meses presentaría el mismo daño que el pie derecho y necesaria también cirugía.

El día [...] del mes [...] del año [...]fui con el traumatólogo y ortopedista doctor (doctor4) al que al explicar mi caso y mostrar las copias de las placas que había recabado, me solicitó nuevos estudios que, al verlos, me dijo que tal como lo pensó mi daño estaba evolucionando, que debía operar nuevamente para injertar hueso, placa y clavos, considerando que esa intervención únicamente se trabajaría la parte más dañada de mi pie derecho, donde faltaba la articulación más grande, es decir, el dedo gordo pie derecho, con un costo de [...], más terapias de rehabilitación que sólo ayudaría a calmar mis dolores y caminar sin tanto dolor, pero que la funcionalidad de mis pies jamás sería igual, así como dejaría de lado ciertas actividades como correr, brincar, incluso no volver a usar tacón el resto de mi vida.

Incluso, el médico a que me refiero, (doctor)y su equipo de (terapistas)la misma (doctor6), por nombrar algunas, me recomendaron que yo tomara clases de baile, sesiones de acupuntura, flores de *bach*, *reiki*, meditación, natación y otras terapias y medicamentos alternativos, para agilizar mi recuperación, en las cuales me apoyé y en donde, desde luego, el costo corrió por mi cuenta.

En la actualidad, sigue presente el dolor intenso con mucha dificultad para la marcha, con severo daño en mis pies con falta de articulaciones de ambos pies, falta de falanges en mis dedos de pies, lesionada permanentemente y sin poder laborar, habiendo tenido severo daño moral, económico y psicológico, y habiéndole pagado y gastado en ese periodo de tiempo por el mismo concepto durante ese tiempo más de [...], al (doctor) por los siguientes conceptos: 13 trece cirugías [...]; consultas (doctor), servicio podológico mensual, cambio de vendaje, curaciones [...]; terapias de rehabilitación [...]); material curación, calcetones compresión y [...]; análisis clínicos y placas (radiografías), [...]; medicamentos [...]; terapia alternativa [...]; honorarios especialistas (traumatólogos, endocrinólogos) [...], entre otros, en este periodo, lo que acreditaré en su momento, por lo que solicito me devuelva la cantidad mencionada, esto por consecuencia de sus malas prácticas quirúrgicas y se haga cargo de la o las cirugías pendientes por realizarme para restablecer en medida de lo posible, la funcionalidad y estética de mis pies y evitar que avance más el daño que él provocó durante dos años de cirugías continuas a mis pies, así como las terapias de rehabilitación correspondientes en este proceso, esto claro, con el doctor especialista que yo decida realizarlo, y se haga responsable de todas las secuelas que esto conlleve el resto de mi vida.

Cabe señalar que de las cirugías, curaciones, cambios de vendaje, consultas con (doctor)y servicios podológicos y terapias de rehabilitación, no me entregaron recibo de pago, sólo lo apuntaba en una libreta la secretaria Lorena o quien estuviera en su lugar encargada de cobrar, en las terapias de rehabilitación tenían hojas de control mensual donde especificaba mi nombre, día, terapia a realizar, instrumentos de rehabilitación utilizados, firma de terapeuta y mía, lo cual firmábamos al final, así que todos y cada uno de los pagos

realizados ellos lo tienen en su control interno, al igual que la mayoría de las placas (radiografías) realizados, ya que el doctor se las quedaba diciendo que se iban a mi expediente.

Es mi pretensión también, que se investigue el estatuto profesional del traumatólogo (doctor) del cirujano plástico (doctor7) así como del (doctor6) y que se determine si ellos pueden realizar intervenciones quirúrgicas, rehabilitaciones; que se analice el acto médico y se me indique si estuvo o no realizado conforme a los lineamientos médicos que les sean aplicables. Quiero que se asiente que el consultorio del quirófano y el área de rehabilitación de (doctor)se encuentran ubicados en avenida Arcos, número [...], en la colonia Arcos Sur. Quiero que se asiente también que antes de los hechos a que hago referencia, la funcionalidad de mis pies y de los dedos de mis pies eran normales, lo que cambió para siempre después de los hechos materia de la presente queja.

k) Escrito del día [...] del mes [...] del año [...], signado por la (doctor3) en el que se aprecia un sello y firma de recibido en la Camejal el día [...] del mes [...] del año [...], en el que asentó:

A quien corresponda:

Por medio del presente le envío un cordial saludo, y hago constar que la señorita (agraviada), de 36 años de edad, está siendo valorada por mi persona, desde el día [...] del mes [...] del año [...], por diagnóstico de hipotiroidismo primario. Ya en tratamiento con levotiroxina cuando acudió a consulta, en ese momento con sobre sustitución tsh 0.0004, la paciente refiere antecedente de cirugía de pies, previo lesión por esguince, con complicación de osteonecrosis, el padecimiento ortopédico, no está relacionado en la literatura, que pueda ser ocasionado por un hipotiroidismo, sobre todo si se encuentra en tratamiento, la sobresustitución puede ocasionar osteopenia o incluso osteoporosis si permanece por varios años, pero esto ocurre sobretodo en columna vertebral.

l) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], signado por el (doctor2), y el licenciado (secretario), mediante el cual se ordenó requerir al (doctor3) para que presentara copia de su cédula profesional. Dicho requerimiento se le notificó mediante oficio [...].

m) Oficio [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrito por el (doctor2), dirigido al (doctor) en el que se asentó:

Sirva la presente para hacer de su conocimiento que en esta Comisión se ha radicado la queja número [...], relativa a la inconformidad presentada por la C. (AGRAVIADA), por la atención médica que usted le brindó hace dos años aproximadamente.

Con el objeto de tener un mejor conocimiento de los hechos materia de la queja, que nos permita ir integrando debidamente el procedimiento respectivo, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 91, 91 Ter, fracciones III y IV, y 92, y demás relativos de la Ley Estatal de Salud, me permito requerir su presencia a las [...] **del día día [...] del mes [...] del año [...]**, en las instalaciones de esta Comisión, **ubicada en la finca marcada con el número [...], Col. Ladrón de Guevara de esta ciudad**, trayendo consigo la siguiente documentación:

1. Informe de atención a la paciente (versión de los hechos, según su punto de vista).
2. Original y copia de su cédula profesional y en su caso de la especialidad o especialidades médicas que posea.

n) Acta relativa a una audiencia informativa celebrada en la Camejal a las [...] horas del día [...] del mes [...] del año [...], en la que se asentó:

... encontrándose presentes el abogado conciliador **Luis Arturo Jiménez Castillo** y el médico conciliador **Augusto Mario Ramírez Riestra**, comparece el doctor (doctor) quien de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo de la fracción IV del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud, se identifica con su **cédula profesional número [...]**, expedida con efectos de patente por la Secretaría de Educación Pública, y que lo faculta para ejercer en el **NIVEL DE ESPECIALIDAD** como **URGENCIAS MÉDICO QUIRÚRGICAS**, por lo que: **se declara abierta la audiencia señalada para las [...] horas del día de hoy**, y concedido el uso de la voz al médico, manifiesta:

“Comparezco de manera voluntaria, ya que me llegó una notificación en donde se me informó de la radicación de una inconformidad relacionada con actos médicos en los que interviene y no deseo entregar resumen médico, por lo que lo entregaré por escrito a la brevedad”.

El medico conciliador lee al compareciente lo actuado, por lo que una vez que concluye con la lectura, se le concede el uso de la voz al doctor (doctor) quien desea agregar que: “Lo que ella tiene es una reabsorción, es un daño metabólico degenerativo.”

Acto seguido, siendo competencia exclusiva del médico conciliador, el dilucidar los aspectos médicos relacionados con la presente inconformidad, el suscrito abogado conciliador le pregunto al médico conciliador: ¿si para investigar los actos y omisiones materia de la queja, es necesario que le formule alguna pregunta al prestador de los servicios de salud? Respondiendo el médico conciliador que “No, es innecesario”.

No pudiendo avanzar más en la audiencia, se da por concluida siendo las [...] horas con veinte minutos de la propia fecha de si inicio, firmando los intervinientes la presente acta, conformes con su contenido y previa lectura de la misma.

o) Escrito del día [...] del mes [...] del año [...], suscrito por el (doctor) prestador del servicio de salud, dirigido a la Camejal, recibido en ese organismo el día [...] del mes [...] del año [...], en el que manifestó:

Que a través del presente ocurso hago del conocimiento a esta H. institución, que el suscrito en mi calidad de prestador de servicios de salud, NO tengo mayor interés en continuar con el procedimiento de queja que aquí se ventila. Lo anterior, habida cuenta de que el suscrito me hice sabedor de que actualmente se integra una averiguación previa en la Fiscalía del Estado, en la que se está llevando a cabo la investigación relativa a la atención profesional que el suscrito brindó a la paciente y aquí parte quejosa C. (AGRAVIADA).

En virtud de ello, es mi deseo continuar con el esclarecimiento de los hechos materia de este procedimiento, ante el organismo de representación social antes referido.

Por lo anteriormente expuesto a usted C. Comisionado

PIDO

ÚNICO.- Se provea de conformidad a lo peticionado en el cuerpo del presente escrito por encontrarse ajustado a derecho; del mismo modo, solicito se dejen a salvo los derechos de las partes que integran la presente queja.

p) Acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], signado por el doctor (doctor2); y el licenciado (secretario), en el que se asentó:

Por recibido el escrito presentado en la oficialía de partes de esta Comisión, el día [...] del mes [...] del año [...], mismo que se encuentra firmado por el doctor (doctor) en su carácter de prestador de los servicios médicos, documento que se ordena agregar al expediente que nos ocupa, para que surta los efectos legales correspondientes.

En atención a su contenido, se le tiene realizado las manifestaciones que de su escrito se desprenden y expresando su **NO SOMETIMIENTO** al método alterno que nos ocupa.

Consecuencia de lo anterior, al no existir voluntad de la parte complementaria para continuar con el presente proceso, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 4, fracción I, y 53 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, se da por concluido el método alterno que nos ocupa, por lo que de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 91-Ter de la Ley Estatal de Salud, se dejan a salvo los derechos de la parte quejosa (agraviada), para que los haga valer en la vía y forma que considere procedentes.

Se le ordena al departamento de informática de esta Comisión, realizar las adecuaciones necesarias en la base de datos de esta Comisión, a efecto de dar por terminado el asunto que nos ocupa, por las arzones ya expresadas en párrafos anteriores.

Así lo acordó y firma el , doctor (doctor2)actuando conjuntamente con el , licenciado (secretario)quien autoriza y da fe...

2. Copia certificada de un proyecto de acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...]que se realizó en la Camejal del que se observan unas tachaduras en las palabras “si es su deseo hacerlo”, así como la leyenda en manuscrito “redactar de nuevo”, lo que lleva a concluir que dicho acuerdo fue modificado.

3. Copia certificada del acuerdo día [...] del mes [...] del año [...]del que observa una tachadura con plumas y escrita en manuscrito la leyenda “Dejar a salvo los derechos de las partes en conflicto”, lo que revela que dicha acta fue modificada.

4. Acta que suscribió una visitadora adjunta de esta Comisión el día [...] del mes [...] del año [...], con motivo de la comparecencia de la quejosa (agraviada), quien manifestó:

Que comparezco a declarar que no cuento con más elementos de prueba, ya que todo se quedó en el expediente que se integró en la CAMEJAL y quiero aclarar que mi inconformidad la formule exclusivamente en contra del médico Augusto Mario Ramírez Riestra, en razón de que yo traté directamente con él mi asunto, le expliqué que tenía un resumen por escrito de lo que me ocurrió, para yo poder redactarle de manera cronológica la forma en que ocurrieron los hechos de que fui víctima por parte del médico particular que me lastimó mis pies, y él ignoró mi manifestación, y en un acta que se elaboró en la CAMEJAL, él le dictó a un abogado como consideró que ocurrieron los hechos, que no fue como realmente sucedieron, además dejó las hojas de mi narración de los hechos agregadas en el expediente, no obstante que le informé que no era la correcta, que sólo eran anotaciones para que yo recordara algunos datos, por ello, me perjudicó porque si en mi escrito había algunos datos que eran imprecisos, en el acta que se elaboró quedó peor la información, es decir, ni siquiera es como realmente ocurrieron los hechos, lo que considero que también me perjudicó para el resultado que tuvo mi asunto en la CAMEJAL, por las imprecisiones en que dicho médico incurrió.

Aclaro que el abogado que estuvo presente en el momento que se elaboró el acta, no tiene nada que ver con los hechos, porque quien le dictaba era el doctor, ya que como médico, el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra conocía los términos médicos que me ocurrieron. Además de lo anterior, le proporcioné el nombre de tres médicos que me brindaron una segunda opinión de mi caso, y le solicité que los mandara llamar para que

declararan, y me contestó que con uno era suficiente. Yo me dirigía con él porque él era el médico, y me di cuenta que se negaba a realizar una debida investigación de mi caso.

Acto continuo, la compareciente proporcionó el número de averiguación previa que se inició con motivo de los mismo hechos motivo de la queja, siendo esta la [...], que se integra en la Agencia del Ministerio Público 4 de Responsabilidades Médicas...

5. Acta que suscribió una visitadora adjunta de esta Comisión el día [...] del mes [...] del año [...], con motivo de la comparecencia del licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador de la Camejal, quien al ser interrogado sobre los hechos manifestó:

Que sí estuve presente en la diligencia que se llevó a cabo el día [...] del mes [...] del año [...] en las instalaciones de la CAMEJAL, institución en la que laboro, en el desahogo de una audiencia en la que se ratificó la inconformidad que presentó (agraviada), en la que también estuvo presente el médico Augusto Mario Ramírez Riestra, quien recibió de la señorita diversos documentos que ella le manifestó que eran sus anotaciones con relación a la forma en que ocurrieron los hechos que consideró que se cometieron en su agravio. En esa ocasión mi intervención en el asunto fue únicamente la de escribir lo que el médico Augusto Mario Ramírez Riestra me dictaba de acuerdo a la forma en que él consideró que ocurrieron los hechos, y esto basado en los documentos que en ese momento le quitó a la quejosa, quien le mencionó en varias ocasiones que dichos documentos contenían sólo apuntes de referencia para que ella pudiera narrar la forma en que realmente ocurrieron los hechos, quien también lo interrumpía para hacerle aclaraciones, y él le respondía que no lo interrumpiera y continuaba narrándome como él consideró que los hechos ocurrieron. La quejosa también le hizo saber al médico que tenía miedo de que quedaran esos documentos agregados al expediente porque no estaba asentado lo que realmente ocurrió, porque sólo eran apuntes de ella, y él no se los regresó, le decía que le tuviera confianza y que uno de los principios de la Camejal era la confidencialidad, y que él le prometía que no quedarían en el expediente.

Después de esa audiencia, la señorita (agraviada) acudió aproximadamente en dos ocasiones, exclusivamente a pedirle sus documentos al doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, quien tenía sus resúmenes en un cajón de su escritorio, quien se los mostraba y le aseguraba que no los agregaría al expediente, que tuviera confianza, sólo que quería quedarse con ellos por si le hacía falta alguna información.

Asimismo, quiero manifestar que en el día [...] del mes [...] del año [...] de nuevo acudió (agraviada) a efecto de aclarar su queja porque dijo que había datos erróneos en la misma, y me di cuenta que las cosas se pusieron muy tensas entre la quejosa y el médico Augusto, pude observar que ella estaba desesperaba y exigía al médico Augusto que le regresara sus hojas, incluso ella lloró cuando le pedía que le regresara sus documentos, y el médico Augusto Mario Ramírez Riestra le dijo que tenían que resolver en máximo tres

meses y que ella sólo les estaba retrasando el trabajo, que además sus documentos ya estaban agregados en el expediente, y que no podía quitarlos; ella seguía insistiendo en su postura, y en un momento dado, el médico ya no supo qué hacer y se subió con el subcomisionado jurídico (secretario) sin que yo me hubiera dado cuenta qué platicaron, pero regresó Augusto y me dijo que la instrucción era tomar una comparecencia de ella y le hizo saber a (agraviada) que si seguía retrasando el asunto, se lo darían de baja porque además ya había presentado una denuncia penal por los mismos hechos.

De igual forma, aclaro que desde que (agraviada) acudió a ratificar su queja manifestó que tenía a otros tres médicos que podían declarar con relación al daño que el médico (doctor) le ocasionó, y que sólo se recabó la declaración de uno de ellos; al efecto, aclaro que en razón de que en el procedimiento de investigación de la Camejal se considera voluntario, se requiere a los médicos, sin coercitividad alguna y comparece el que lo considere pertinente, sin que exista algún medio legal para obligarlos a comparecer o proporcionar información.

6. Copia certificada de la averiguación previa [...], que se integra en la agencia del Ministerio Público 4 de Responsabilidades Médicas de la Fiscalía Central del Estado, de la que destacan las siguientes constancias:

a) Denuncia presentada el día [...] del mes [...] del año [...], signada por la quejosa (agraviada), elaborada en un formulario de la Fiscalía Central del Estado, en la que narró los hechos que le atribuyó al médico (doctor) alias “(doctor)”.

b) Acta elaborada a las [...] del día [...] del mes [...] del año [...] por el agente del Ministerio Público, con motivo de la comparecencia de la quejosa (agraviada), quien ratificó su denuncia y declaró:

Que comparezco ante esta Representación Social a efecto de ratificar en todos y cada uno de sus puntos el escrito de denuncia que presenté en oficialía de partes con fecha de día [...] del mes [...] del año [...], el cual se me pone a la vista por parte del personal de esta agencia, mismo que reconozco como el que presenté, así como la firma con la que se cuenta como de mi puño y letra, siendo mi deseo formular mi querrela en contra del médico (doctor) y/o en contra de quién o quienes resulten responsables por el o los delitos que se tengan a bien tipificar; se me hace saber en este momento por parte del personal de esta agencia, que resulta necesario presente dos testigos de los hechos que denuncio, por lo que se me fija para el desahogo de dicha diligencia el día [...] del mes [...] del año [...], a las [...] y [...] horas, respectivamente, quienes deberán de portar una identificación oficial y dos copias de la misma en ampliación; en este momento realizo la siguiente ampliación de hechos: Hace aproximadamente 2 dos años y medio, se me presentó un cuadro clínico de dolor en plantas de pies, cansancio generalizado y el hecho de que todos mis zapatos me lastimaban, por lo que por recomendación de la (podóloga) de la clínica Maxpie, acudí con el doctor (doctor) apodado “(doctor)”, a su consultorio ubicado en

avenida Arcos [...], Col. Arcos Sur, en donde me consultó y me hizo un diagnóstico algo extraño, pues me dijo que lo que yo tenía eran los tendones de la planta de los pies vencidos, que no tenían elasticidad y que el tratamiento que yo necesitaba era quirúrgico, y que saldría muy caro en caso de practicarlo en un hospital, por lo que me sugería que la cirugía se desarrollara en un quirófano que él tiene en la segunda planta de su consultorio. Además, me dijo que el tiempo de recuperación con todo y 12 doce sesiones de rehabilitación sería menos de 2 dos meses, que no considerara más gastos, porque esos serían todos. Después de realizarme varios estudios de laboratorio y radiográficos de los pies, se programó la cirugía, misma que a palabras del doctor se llevaría en menos de [...] horas; un poco antes de la cirugía el (doctor) me dijo que él me operaría de los “Juanetes”, sin costo alguno para mí, aprovechando quirófano y el mismo tiempo de recuperación. Practicándose esta el día [...] del mes [...] del año [...], con un costo de [...], la cirugía duró casi [...] horas, y el doctor me dijo que había sido todo un éxito, me comentó que además de mis tendones me había operado de: juanetes, uñas encarnadas y dedos en garra, comentando de nuevo que era el mismo tiempo de recuperación. Yo lo único que presentaba era dolor en planta de pies, pero él decidió “ayudarme” en todo eso. A partir de ese momento, comenzó una verdadera tortura para mí, porque desde esa fecha he presentado dolores más intensos y permanentes en mis pies. Un mes después de la cirugía, es decir en día [...] del mes [...] del año [...], mi dolor e inflamación no pasaba, aun con más 12 terapias de rehabilitación, por lo que el (doctor) decidió de nuevo pasarme a su quirófano para infiltrar medicamento aprovechando y realizando “ajustes” a mis pies, al ir disminuyendo el efecto de las pastillas que me daban antes de cada cirugía así como la anestesia, comencé a sentir dolores muy fuertes, de mayor magnitud que los que tenía antes de la cirugía inicial, pues en esa intervención me provocó la aparición de un “juanetillo del sastre” del pie derecho, por lo que hice cita con el (doctor), quien de nueva cuenta me sometió a una intervención quirúrgica el día [...] del mes [...] del año [...], pues debía limar el hueso que había salido y calmar mi dolor intenso. El día [...] del mes [...] del año [...], de nuevo pasé a quirófano con el (doctor), pues debía quitar fibrosis en exceso que había desarrollado mi cuerpo y así ayudar a mi rehabilitación, además siempre aprovechaba que me tenía anestesiada para movilizar también mis pies y realizar “pequeños ajustes” en ellos, que ayudarían al proceso de recuperación. En día [...] del mes [...] del año [...] de nuevo a su quirófano con el (doctor) para ajustar tendones que habían quedado rígidos y no mejoraban con terapia. El (doctor) cambiaba su argumentación de mi lenta recuperación, comentándome que lo que pasaba era que yo era muy sensible al dolor y había desarrollado demasiada fibrosis y que lo que yo necesitaba eran más terapias de rehabilitación, las cuales realizaba de manera diaria y en muchas ocasiones dobles, incluso los domingos. Comentó que con toda seguridad yo tenía alguna otra patología que impedía mi recuperación, por lo que me derivó en numerosas ocasiones a practicar estudios de laboratorio, lo que encareció día a día mi atención. Incluso comentó que mi problema de tiroides alentaba el proceso de recuperación, por lo que estaba en constante control con mi (doctor3), ubicada en [...] en esta misma ciudad. En el 2013 se llevaron a cabo 7 cirugías más con un costo de [...] cada una, el día [...] del

mes [...] del año [...] para quitar fibrosis excesiva en dedos, día [...] del mes [...] del año [...] infiltración y ajuste de tendones en los dedos de mis pies, procedimiento quirúrgico llevado a cabo en 4 ocasiones más en un periodo [...] para ajuste de tendones, quitar fibrosis e infiltración y una última el mes [...] del año [...], para ajustar de nuevo tendones donde aprovechó y limó parte del hueso del dedo gordo de mi pie derecho, el cual dijo era un detalle mínimo, después de esta última cirugía yo continué con mucho dolor e inflamación en la mitad de mi pie derecho, el (doctor) y su equipo de terapistas [...], decían que era algo “normal” que debía esperar, pero el dolor e inflamación aumentaban, así que acudí por cuenta propia al laboratorio Valher ubicado en av. [...], en col. Americana, a realizarme unas placas radiográficas el día [...] del mes [...] del año [...], aunque ellos decían que no era necesario. El día [...] del mes [...] del año [...] al examinarlas el (doctor) se asustó, comentando que yo había desarrollado osteonecrosis y que era urgente que me operara de nuevo, comentando que durante esta nueva cirugía únicamente iba a mover posición de uno de los dedos para quitarme el dolor, que no tocaría para nada el hueso. El día [...] del mes [...] del año [...], el día de la última cirugía, la cual se llevó a cabo sin ningún otro estudio de laboratorio ni placas (radiografías), solicitadas por él, sólo las mostradas por mí el día anterior día [...] del mes [...] del año [...], antes de entrar a quirófano volvió a comentarme que no tocaría el hueso, que incluso había consultado mi caso en una asociación en EE.UU, en donde él es miembro, y que entre todos habían llegado a la misma conclusión; al salir de quirófano me preguntó cuántas cirugías llevaba y redactó un documento que pidió que firmara, un documento donde me dijo plasmaba lo que me había platicado del trabajo que realizaría en cirugía. Documento que firmé, pero después días de reposo, al estar en curación en el consultorio del doctor (doctor), cuando me quitaron la gasa, vi que el dedo gordo del pie derecho se encontraba recortado. El doctor me revisó rápidamente y me dijo que iba muy bien, que tenía muy poco tiempo, y fue entonces cuando me canalizó con la doctora (doctor6) quien me atendió de mala manera, habiéndome vendado rápidamente y diciéndome que hiciera la cita más tarde, al llamar de nuevo por la tarde me dijeron que ya no podían recibirme ese mismo día, más tarde estando en reposo sentí que algo tronó en mi pie derecho, lo que me desencadenó un fuerte dolor de cabeza, por lo que al día siguiente acudí nuevamente al consultorio del doctor (doctor), quien me examinó y me dijo que el dolor era porque me habían vendado mal y porque se había dislocado el hueso del pie derecho que me acababa de operar, volviéndome a vendar y comentando que ya no podría ajustarlo hasta dentro de 6 meses; le pregunté al doctor (doctor) el por qué me había recortado hueso, a lo que respondió que debido a un problema hormonal de tiroides mía, mis huesos se hacían polvo y que por eso estaba más pequeño mi dedo. Después de esa última cirugía las terapias de rehabilitación tenían un costo de [...] y eran directamente realizadas con el (doctor) y por el cirujano (doctor7) a quién me presentó después de mi última cirugía y quien decía estaría ayudando en quirófano en la próxima cirugía. Cabe señalar que cada una de las 13 cirugías realizadas a mis pies fueron realizadas por el (doctor)“(doctor)”, en su clínica ubicada en el domicilio de [...], Col. Arcos Sur de esta ciudad, mismo domicilio donde me realizaba las consultas, curaciones, servicios,

podológicos, y terapias de rehabilitación, él y su equipo de trabajo siendo este; la Dra. (doctor6) y terapistas (terapistas) por nombrar algunas, así como el (doctor7) atendiendo en un horario de [...] a [...] horas. El “(doctor)” no me solicitaba estudios ni radiografías previos en las cirugías realizadas, excepto en la primer cirugía. El día [...] del mes [...] del año [...], y debido a mi situación extremadamente delicada en que dejó mis pies el doctor (doctor) acudí a consulta médica con el doctor (doctor8), , cuyo consultorio se ubica en la calle de [...], interior [...], en la colonia Prados Providencia, en Zapopan, Jalisco, quien después de examinarme me comentó que mi hipotiroidismo nada tuvo que ver con la osteonecrosis que desarrollé, que el daño que sufrí fue a consecuencia de los tratamientos médicos quirúrgicos mal realizados, que eran definitivos y que seguiría con el dolor el resto de mi vida, pues me habían quitado articulaciones, y partes importantes de mis pies, negándose a tomar mi caso porque era “muy delicado”, me dijo que mi problema se hubiera arreglado únicamente con unas plantillas, sin necesidad de ninguna intervención quirúrgica, incluso me recomendó continuara con el médico que había ocasionado el daño, pues sólo él podría ayudarme, ya que no cría que nadie más se arriesgara a tomar mi caso. Continué en terapias de rehabilitación con el (doctor) mismas que las realizaba directamente él y que al tiempo me canalizó con el . (doctor7) quién me daba terapias muy fuertes y dolorosas y decía que así avanzaría más rápido y solicitándome que usara tacón para mayor avance y que en caso de dolor solo me aplicara crema en mis pies y eso ayudaría a calmar tanto dolor. El día [...] del mes [...] del año [...], un mes después de mi última cirugía, el (doctor) me indicó que tomara el medicamento llamado “Núcleo CMP Forte” por dos meses; al terminar ese tiempo y sin ver mejoría, el (doctor) y el (doctor7) cambiaron el medicamento a Tremecox, esto más los medicamentos diarios de dolor, dolor neuropático, inflamación etc., mi última atención médica y de rehabilitación que recibí de su parte fue a finales de junio del presente año. El día [...] del mes [...] del año [...], acudí con el doctor (doctor5), ortopedista y traumatólogo, cuyo consultorio se ubica en avenida La Paz número [...], en la colonia Arcos Sur, de esta ciudad, quien después de examinarme me comentó que yo necesitaban una cirugía con un costo de [...], que consiste en un implante de placa en mi pie derecho, con el objeto de sustituir la articulación mutilada de mi pie derecho en mi última cirugía, y considerando que en unos meses más requiera la cirugía del pie izquierdo, esto según las placas (radiografías) presentadas en la cita, comentó que el resto de mis problemas ocasionados en mis cirugías de pies no los podía solucionar ni tocarlos, puesto que mis pies estaban muy lastimados y dañados, me pidió que estuviera consiente de que el daño presentado era más grande de lo que imaginaba, pues mi pie izquierdo en pocos meses presentaría el mismo daño que el pie derecho y necesitaría también cirugía. El día [...] del mes [...] del año [...] fui con (doctor4) al que al explicar mi caso y mostrar las copias de las placas que había recabado, me solicitó nuevos estudios que al verlos me dijo que tal como lo pensó mi daño estaba evolucionando, que debía operar nuevamente para injertar hueso, placa y clavos, considerando que esa intervención únicamente se trabajaría la parte más dañada de mi pie derecho, donde faltaba la articulación más grande (dedo gordo pie der.), con un costo de [...] más terapias de rehabilitación, que sólo ayudaría a calmar mis dolores y caminar sin tanto dolor, pero que

la funcionalidad de mis pies jamás sería igual, así como dejaría de lado ciertas actividades como correr, brincar. Incluso el médico a que me refiero (doctor) y su equipo de terapistas (terapistas) la misma (doctor6), por nombrar algunas, me recomendaron que yo tomara clases de baile, sesiones de acupuntura, flores de bach, reiki, meditación, natación y otras terapias y medicamentos alternativos, para agilizar mi recuperación en las cuales me apoye y en donde, desde luego, el costo corrió por mi cuenta. En la actualidad, sigue presente el dolor intenso con mucha dificultad para la marcha, con severo daño en mis pies, con falta de articulaciones de ambos pies, falta de falanges en mis dedos de pies, lesionada permanentemente y sin poder laborar, habiendo tenido severo daño moral, económico y psicológico, y habiéndole pagado y gastado en ese periodo de tiempo por el mismo concepto durante ese tiempo más de [...], al (doctor) “(doctor)”, por los siguientes conceptos; 13 cirugías [...], consultas (doctor), servicio podológico mensual, cambio vendaje, curaciones de [...], terapias de rehabilitación [...], material curación, calcetones compresión y aseo [...], análisis clínicos y placas (radiografías) [...], medicamentos [...], terapia alternativa [...], honorarios de especialistas (traumatólogos, endocrinólogos) [...], entre otros, en este periodo, lo que acreditaré en su momento por lo que solicito me devuelva la cantidad mencionada, esto por consecuencia de sus malas prácticas quirúrgicas, y se haga cargo de la o las cirugías pendientes por realizarme para restablecer en medida de lo posible la funcionalidad y estética de mis pies y evitar que avance más el daño que él provocó durante dos años de cirugías continuas a mis pies, así como de las terapias de rehabilitación correspondientes en este proceso, esto claro con el doctor especialista que yo decida realizarlo, y se haga responsable de todas las secuelas que esto conlleve el resto de mi vida. Cabe señalar que de las cirugías, curaciones, cambios de vendaje, consultas con (doctor) y servicios podológicos y terapias de rehabilitación no me entregaban recibo de pago, sólo lo apuntaba en una libreta la (secretaria) o quien estuviera en su lugar encargada de cobrar, en las terapias de rehabilitación tenían hojas de control mensual donde especificaba mi nombre, día, terapia a realizar, instrumentos de rehabilitación utilizados, firma de terapeuta y mía, lo cual firmábamos al final, así que todos y cada uno de los pagos realizados ellos lo tienen en su control interno, al igual que la mayoría de las placas (radiografías) realizados, ya que el doctor se las quedaba diciendo que se iban a mi expediente. Es mi pretensión también, que se investigue el estatus profesional del (doctor). (doctor7) así como de (doctor6) y que se determine si ellos pueden realizar intervenciones quirúrgicas, rehabilitaciones; que se analice el acto médico y que se indique si estuvo o no realizado conforme a los lineamientos médicos que les sean aplicables. Quiero que se asiente que el consultorio del quirófano y el área de rehabilitación del (doctor) se encuentran ubicados en avenida Arcos, número [...], en la colonia Arcos Sur. Quiero que se asiente también que antes de los hechos a que hago referencia, la funcionalidad de mis pies y de los dedos de mis pies eran normales, lo que cambió para siempre después de los hechos que denuncio.

c) Oficio [...] del día [...] del mes [...] del año [...], signado por la licenciada (perito IJCF) , que contiene el dictamen relativo a la quejosa (agraviada), en el que se emitió la siguiente conclusión:

Sobre la base de lo anterior, y desde el punto de vista psicológico se concluye que (agraviada) al momento de la evaluación: presenta una moderada afectación en su estado psicológico y emocional con manifestaciones enojo, impotencia y ansiedad, como consecuencia directa de los hechos que se denuncian e investigan, causándole un deterioro que le altera y limita el desempeño, desarrollo y curso de sus conductas, actividades y hábitos cotidianos, naturales y normales de forma moderada.

Por lo que se determina que manifiesta daño moral y psicológico en su persona; como consecuencia de agresiones que dañan su integridad física, emocional y su moralidad, de forma directa por los hechos cometidos en su agravio.

Por todo lo anterior se recomienda que reciba atención de tipo psicológica y de parte de algún especialista en el campo, por lo menos durante un año y seis meses, como parte del proceso de rehabilitación, reelaboración y readaptación ante los sucesos que le han infringido daño; recomendándose que reciba una sesión por semana; esto con un costo a la zona geográfica en la que se desenvuelve de [...], por sesión. Siendo un promedio de 78 sesiones, haciendo un costo total de [...].

III. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN

De lo expuesto en los dos capítulos que anteceden se advierte que el expediente de queja se inició con motivo de la inconformidad que ante esta Comisión presentó (agraviada), en contra del médico Augusto Mario Ramírez Riestra, 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. Argumentó, esencialmente, que el día [...] del mes [...] del año [...] presentó una queja ante la Camejal, en contra del médico (doctor) quien 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. Preciso que en dicha institución atendió su asunto el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, a quien entregó dos escritos que contenían un resumen de los hechos que le ocurrieron, de lo cual el médico hizo una síntesis para darle trámite a su queja. La mujer agregó que, como se trataba de anotaciones personales que ella había hecho, en varias ocasiones le solicitó al médico que le regresara los referidos escritos, pero no se los devolvió, y que el día [...] del mes [...] del año [...] tuvo que acudir para aclarar su inconformidad ante la Camejal.

El día [...] del mes [...] del año [...] compareció de nuevo a esta Comisión (agraviada), quien reiteró que su queja ante ese organismo es únicamente en contra

del médico Augusto Mario Ramírez Riestra, quien la atendió durante la tramitación de la inconformidad que formuló ante la Camejal. Destacó que fue dicho funcionario a quien le explicó que el resumen que llevaba por escrito era para que ella pudiera redactar de manera cronológica la forma en que ocurrieron los hechos, pero que el médico ignoró sus manifestaciones y le dictó al abogado de la Camejal como él consideró que habían ocurrido los hechos, no como realmente sucedieron, y que además se negó a regresarle los documentos en los que la quejosa había hecho sus anotaciones.

Al respecto, el médico Augusto Mario Ramírez Riestra negó haber incurrido en violaciones de derechos humanos en agravio de (agraviada), y agregó que la quejosa faltó a la verdad, para lo cual argumentó que en el expediente que se integró en la Camejal existe una solicitud de servicio en la que obra su firma, y que en el apartado relativo al motivo de queja se asentó: “entrega queja por escrito”, la cual fue acompañada de 93 copias simples que se integraron al expediente mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...]. Añadió que, ante dicha circunstancia, la quejosa no puede asegurar que sus documentos se agregaron al expediente sin su consentimiento, y que de forma errónea ella interpreta que él no quería entregárselos.

Del contenido de la solicitud de servicio que obra en la hoja 1 del expediente [...] de la Camejal, se advierte que efectivamente, se asentó la leyenda: “entrega queja x escrito”, y enseguida obran ocho hojas que contienen diversas anotaciones, pero carecen de firma, así como varios documentos relativos a gastos y estudios médicos de la inconforme. Sin embargo, el hecho de que (agraviada) acudiera a formular una queja ante esta Comisión, porque no se le devolvieron los documentos que ella dijo haber solicitado al doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, en sí mismo indica que no estaba de acuerdo en que se quedaran agregados a su expediente integrado en la Camejal, lo cual se confirma con la declaración que el día [...] del mes [...] del año [...]rindió ante esta Comisión el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador de aquella institución, quien manifestó que en la audiencia realizada el día [...] del mes [...] del año [...]en la Camejal, con motivo de la comparecencia de la quejosa , ésta entregó al doctor Augusto Mario Ramírez Riestra unos documentos y le dijo que eran sus anotaciones sobre la forma en que ocurrieron los hechos motivo de la queja.

El referido abogado conciliador precisó que su intervención en la citada audiencia consistió únicamente en escribir lo que el médico Ramírez Riestra le dictaba sobre

la forma en que él consideró que habían ocurrido los hechos, basado en los citados documentos, no obstante que en varias ocasiones la quejosa le dijo que sólo eran unos apuntes de referencia para que ella pudiera narrar la forma en que realmente acontecieron los hechos, y que incluso lo interrumpía para hacerle aclaraciones, pero el médico le respondía que no lo distrajera, y continuaba narrándole al abogado como él consideró que habían sucedido.

El licenciado Jiménez Castillo también afirmó que la quejosa le dijo al doctor Ramírez Riestra que tenía miedo que esos documentos quedaran agregados al expediente, porque sólo eran sus apuntes, y no estaba asentado lo que realmente ocurrió, pero el médico no se los regresó, sólo le decía que tuviera confianza, que uno de los principios de la Camejal es la confidencialidad, y le prometió que no quedarían en el expediente.

Además, el licenciado Jiménez Castillo declaró que después de la audiencia del día [...] del mes [...] del año [...], la quejosa (agraviada) acudió en dos ocasiones a la Camejal, exclusivamente para pedirle sus resúmenes al médico Augusto Mario, quien los tenía en un cajón de su escritorio, pero sólo se los mostraba y le decía que no los agregaría al expediente, que tuviera confianza, que sólo quería quedárselos por si le hacía falta alguna información.

Con la declaración de la quejosa (agraviada) y con el testimonio del licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo quedó acreditado que ella sí solicitó al médico Augusto Mario Ramírez Riestra, en diversas ocasiones, que le regresara sus documentos; sin embargo, sus peticiones fueron ignoradas por el médico, no obstante que posteriormente ella hizo las aclaraciones pertinentes. Al respecto, esta Comisión estima que no existía un motivo justificado para no acceder a la petición de la quejosa, sobre todo si se toma en cuenta lo declarado ante esta Comisión por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, quien afirmó que ella le aclaró oportunamente al médico Ramírez Riestra que sólo eran unos apuntes de apoyo para narrarle los hechos, además de que aún no las había agregado al expediente, pues el licenciado Jiménez Castillo aseguró que las tenía en un cajón de su escritorio.

Además de lo anterior, al tener a la vista los referidos documentos que forman parte de la copia certificada del expediente [...] que se remitió a esta Comisión, se observa que, efectivamente, son notas personales escritas en computadora, sin un orden cronológico ni formato de queja o denuncia, ni circunstancias precisas de

tiempo, modo y lugar, las cuales incluso carecen de firma de la inconforme (agraviada). 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 las mismas en el expediente, por lo que incurrió en prestación indebida del servicio público.

En efecto, con su conducta, lejos de proteger los derechos de la inconforme, quien pretendía que su queja ante la Camejal fuera clara en cuanto a la forma en que acontecieron los hechos motivo de su inconformidad, el médico le obstruyó ese derecho en su primera comparecencia, lo cual motivó que ella tuviera que acudir nuevamente el día [...] del mes [...] del año [...] a realizar varias precisiones circunstanciales, ocasión en la que, según señaló ante esta Comisión, el médico Augusto Mario Ramírez Riestra le dijo que ella le estaba ocasionando muchos problemas, que no le aseguraba entregarle sus escritos, puesto que ya se encontraban integrados a su expediente. Sobre esos hechos en específico, relativos al mal trato de que ella dijo haber sido objeto, el médico Ramírez Riestra no hizo ninguna manifestación al rendir su informe a este organismo, por lo que de conformidad con el artículo 61 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se tienen como ciertas dichas imputaciones.

Del testimonio vertido ante esta Comisión por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo se advierte que, lejos de atender a la quejosa (agraviada) con la calidez que requería en su carácter de presunta víctima de negligencia médica, se le sobrevictimizó, pues el testigo afirmó que en el mes [...] del año [...], cuando ella acudió a la Camejal para aclarar su inconformidad, él se percató que las cosas se pusieron muy tensas entre la quejosa y el médico Augusto Mario Ramírez Riestra, y observó que ella estaba desesperada y lloró cuando le pedía al médico que le regresara sus documentos. Incluso, el testigo declaró que el médico le dijo a la inconforme que su asunto se tenían que resolver en máximo tres meses, pero que ella sólo les estaba retrasando el trabajo, y que si seguía retrasando 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 (agraviada).

Según el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, emitido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el derecho al trato digno se describe de la siguiente manera:

A. Definición.

Es la prerrogativa que tiene todo ser humano a que se le permita hacer efectivas las condiciones jurídicas, materiales, de trato, acordes con las expectativas, en un mínimo de bienestar, generalmente aceptadas por los miembros de la especie humana y reconocidas por el orden jurídico.

B. Comentario a la definición

Este derecho tiene una importante conexión con otros derechos, tales como el derecho a la seguridad jurídica, derecho a la igualdad, derecho a la salud, derecho a la integridad, derecho a la no discriminación, derechos económicos, sociales y culturales.

Implica un derecho para el titular, que tiene como contrapartida la obligación de la totalidad de los servidores públicos, de omitir las conductas que vulneren las condiciones mínimas de bienestar, particularmente los tratos humillantes, vergonzosos o denigrantes, que coloquen a la persona en esta condición de no hacer efectivos sus derechos; implica también, la facultad de ejercicio obligatorio de los servidores públicos, de acuerdo con sus respectivas esferas de competencia, de llevar a cabo las conductas que creen las condiciones necesarias para que se verifique el mínimo bienestar.

C. Bien jurídico protegido

Un trato respetuoso, dentro de las condiciones mínimas de bienestar.

D. Sujetos

1. Titulares. Todo ser humano

2. Obligados. Cualquier servidor público o particulares que actúen bajo la anuencia o tolerancia de los primeros, mediante acciones u omisiones, directa o indirectamente, que vulneren la seguridad jurídica del titular del derecho en cuanto al estricto cumplimiento del orden jurídico por parte del Estado.

Con su conducta, el médico Augusto Mario Ramírez Riestra también faltó a lo dispuesto en el artículo 61, fracción I, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, en cuanto establece:

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;

Además, incumplió con la obligación que en el artículo primero, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se impone a todas las autoridades, en cuanto dispone:

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Al rendir su informe a esta Comisión sobre los hechos que le atribuyó la quejosa, el médico Augusto Mario Ramírez Riestra manifestó:

... lo único que se realizó en el momento oportuno, es cumplir con lo señalado en el artículo 91 Ter, fracción I, párrafo primero, en el sentido de orientarle sobre las acciones que pueden seguir en caso de que no exista una conciliación o en su caso alguna de las partes no se someta al procedimiento de la CAMEJAL que es voluntario, pero que además está creado para evitar vías jurisdiccionales. Por tanto, efectivamente si es iniciada una de estas vías y se hace del conocimiento dentro de las actuaciones de la CAMEJAL, el objeto de un procedimiento conciliatorio dejaría de existir, y por tanto, el expediente en el que se actuaba se ordena cerrar, previa anuencia del personal adecuado, para que las partes continúen con las vías iniciadas, o en su defecto, regresen al medio alterno de solución de conflictos y se ordene abrir un nuevo expediente.

De dicha manifestación se aprecia que el médico conciliador no es claro en mencionar de quién se debe obtener la anuencia para ordenar que se “cierre” el trámite del expediente, ya que mencionó que ello ocurre previa anuencia del personal adecuado. Sin embargo, aquí se observa que la Camejal se basó únicamente en lo expresado por el médico (doctor) en el sentido de que no tenía interés en continuar con el procedimiento de queja, circunstancia que permite presumir que basta con que los prestadores de servicios de atención médica involucrados en las quejas ante ese organismo manifiesten su no sometimiento, para que no se continúe con la investigación de los hechos denunciados, con la simple expresión de que se dejan a salvo los derechos de las partes involucradas, aun cuando la ley es clara al establecer que la presentación misma de la queja deja a salvo los derechos de quien acude a inconformarse, por lo que de ninguna manera es necesario que la autoridad así lo declare, y menos para utilizarlo como justificación para dar por terminado el procedimiento, cuando aún no se haya concluido con la investigación.

En efecto, en el artículo 91-Ter, fracción I, párrafo segundo de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, se establece: “La presentación de quejas deja a salvo los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud para ejercer las acciones respectivas. Para tal fin, la Comisión estará obligada a entregar las copias de todo lo actuado, a costa del solicitante que sea parte en el procedimiento de arbitraje o conciliación.”

La expresión “dejar a salvo los derechos” tampoco significa que la Camejal deba dejar de intervenir cuando algún usuario denuncie los mismos hechos ante otra instancia, o deba dejar de realizar acciones tendentes a la protección de los derechos humanos en los asuntos que tenga conocimiento con motivo de sus funciones, sobre todo si se toma en consideración que ese organismo tiene por objeto proteger y defender los derechos de los usuarios, entre ellos y de manera fundamental el derecho a la protección de la salud de quienes acuden a solicitar sus servicios, y menos en asuntos como el que se analiza, puesto que las partes involucradas aún no se habían sometido a un procedimiento de arbitraje o de conciliación, ya que el expediente se encontraba en etapa de investigación de los hechos denunciados por la quejosa.

De lo investigado por esta Comisión se advierte que el día [...] del mes [...] del año [...], el médico (doctor) presentó ante la Camejal un escrito en el que manifestó que no estaba interesado en continuar con el procedimiento de queja ante ese organismo, para cuyo efecto argumentó que tenía conocimiento de la existencia de una averiguación previa en la Fiscalía del Estado, por los mismos hechos, y eso fue suficiente para que esa institución emitiera el acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], en el que se determinó: “Se da por concluido el método alterno que nos ocupa”; es decir, dio por terminado el procedimiento de investigación que se inició con motivo de la queja de (agraviada), no obstante que del propio expediente no se advierte que se hubiese iniciado un procedimiento de conciliación o de arbitraje propiamente dicho.

Al respecto, debe precisarse que el reclamo de la quejosa ante la Camejal, fue la violación de su derecho fundamental a la protección de la salud, cuya investigación resulta obligatoria para el Estado, en este caso para esa institución, y sobre el particular resultan aplicables las siguientes tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

Época: Décima Época

Registro: 2001631
 Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
 Tipo de Tesis: Aislada
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
 Libro XII, Septiembre de 2012, Tomo 3
 Materia(s): Constitucional
 Tesis: XI.1o.A.T.2 K (10a.)
 Página: 1723

DERECHOS HUMANOS. CONSTITUYEN UN LÍMITE A LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD, Y SON OPONIBLES FRENTE A PARTICULARES EN UN PLANO DE HORIZONTALIDAD.

El acto de un particular por el que se crea el derecho privado no escapa a los controles de constitucionalidad y de convencionalidad, pues aun cuando está sujeto a la teoría de la voluntad de las partes tiene un límite, y ese límite son los derechos humanos, oponibles no sólo a los poderes públicos sino también a los particulares; de manera que si bien esos derechos son valederos en un plano de verticalidad -en una relación de supra a subordinación- también son válidos en un plano de horizontalidad, es decir, en las relaciones de coordinación, al ser un límite a la autonomía individual, puesto que si al Estado se le exige respeto a tales derechos, no hay razón para que el particular no los respete frente a otro particular.

PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIAS ADMINISTRATIVA Y DE TRABAJO DEL DÉCIMO PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 320/2011. Martha Beatriz Flores Romero. 14 de octubre de 2011. Unanimidad de votos. Ponente: Víctorino Rojas Rivera. Secretario: Edgar Martín Gasca de la Peña.

Amparo directo 220/2011. Lilia Zamudio Zavala. 26 de octubre de 2011. Unanimidad de votos. Ponente: Hugo Sahuer Hernández. Secretario: Víctor Ruiz Contreras.

Época: Décima Época
 Registro: 2004683
 Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
 Tipo de Tesis: Aislada
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
 Libro XXV, Octubre de 2013, Tomo 3
 Materia(s): Constitucional
 Tesis: I.4o.A.86 A (10a.)
 Página: 1759

DERECHO A LA SALUD. FORMA DE CUMPLIR CON LA OBSERVACIÓN GENERAL NÚMERO 14 DEL COMITÉ DE LOS DERECHOS SOCIALES Y CULTURALES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, PARA GARANTIZAR SU DISFRUTE.

El Estado Mexicano suscribió convenios internacionales que muestran el consenso internacional en torno a la importancia de garantizar, al más alto nivel, ciertas pretensiones relacionadas con el disfrute del derecho a la salud, y existen documentos que las desarrollan en términos de su contenido y alcance. Uno de los más importantes es la Observación General Número 14 del Comité de los Derechos Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, organismo encargado de monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos por los Estados firmantes del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del cual México es parte y el que, esencialmente, consagra la obligación de proteger, respetar y cumplir progresivamente el derecho a la salud y no admitir medidas regresivas en su perjuicio, absteniéndose de denegar su acceso, garantizándolo en igualdad de condiciones y sin condicionamiento alguno, debiendo reconocer en sus ordenamientos jurídicos, políticas y planes detallados para su ejercicio, tomando, al mismo tiempo, medidas que faciliten el acceso de la población a los servicios de salud, es decir, este ordenamiento incluye no solamente la obligación estatal de respetar, sino también la de proteger y cumplir o favorecer este derecho. En estas condiciones, ese cumplimiento requiere que los Estados reconozcan suficientemente el derecho a la salud en sus sistemas políticos y ordenamientos jurídicos nacionales, de preferencia mediante la aplicación de leyes, adoptando una política nacional de salud acompañada de un plan detallado para su ejercicio, cuando menos en un mínimo vital que permita la eficacia y garantía de otros derechos, y emprendan actividades para promover, mantener y restablecer la salud de la población, entre las que figuran, fomentar el reconocimiento de los factores que contribuyen al logro de resultados positivos en materia de salud; verbigracia, la realización de investigaciones y el suministro de información, velar porque el Estado cumpla sus obligaciones en lo referente a la difusión de información apropiada acerca de la forma de vivir y de alimentación sanas, así como de las prácticas tradicionales nocivas y la disponibilidad de servicios, al igual que apoyar a las personas a adoptar, con conocimiento de causa, decisiones por lo que respecta a su salud.

CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo en revisión 19/2013. Juan de la Paz Jiménez y otro. 30 de mayo de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Jesús Antonio Nazar Sevilla. Secretaria: Ángela Alvarado Morales.

La salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de todos los demás derechos. No debe entenderse simplemente como un derecho a

estar sano, sino al disfrute de un completo estado de bienestar físico, mental y social. Según el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, emitido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el derecho a la protección de la salud se describe de la siguiente manera:

A. Definición.

Es la prerrogativa que tiene todo ser humano a disfrutar de bienestar físico y mental, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades, prolongación y mejoramiento de la calidad de vida humana, accediendo a los servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.

[...]

C. Bien jurídico protegido.

La Salud.

D. Sujetos.

1. Titulares. Todo ser humano
2. Obligados. Cualquier servidor público o particulares que actúen bajo la anuencia o tolerancia de los primeros.

Si bien la Ley de Salud del Estado de Jalisco no otorga expresamente a la Camejal fuerza coercitiva para hacer cumplir sus peticiones, ni impone de manera expresa a los prestadores de servicios de salud la obligación de proporcionar la información que les solicite, en su artículo 12 sí dispone que el Sistema Estatal de Salud estará constituido por las entidades públicas y las personas físicas o morales de los sectores social y privado que presten servicios de salud, y su competencia se define por la propia ley y demás disposiciones legales aplicables, lo que implica la obligatoriedad para que los prestadores de servicios de atención médica entreguen la información que ese organismo les requiera para la debida investigación de las quejas. De lo contrario, la investigación quedaría, como en el caso que se analiza, a la voluntad de los médicos señalados responsables, situación que deja de manifiesto la falta de cumplimiento al deber de investigar que la ley le impone a la Camejal para el esclarecimiento de los hechos, además de que tiene la obligación de hacer del conocimiento de las autoridades competentes el incumplimiento a sus peticiones de información.

En el presente caso, la Camejal tampoco le comunicó a la Secretaría de Salud del Estado las posibles irregularidades que la quejosa le atribuyó al médico (doctor) ni le pidió que se practicara una verificación sanitaria y de control en las instalaciones de la clínica en la que este facultativo le practicó las cirugías a (agraviada). Igualmente, se omitió dar sugerencias para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, y tampoco se emitió una opinión técnica para la sustanciación de la queja. Al respecto, en el artículo 91-Ter, fracciones VII y IX, de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, se establece:

La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

VII. Emitir sugerencias para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y opiniones técnicas cuando sean necesarias para la sustanciación de las quejas a que atienda.

IX. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión.

Para emitir cualquier resolución, se hace necesario e indispensable contar previamente con una investigación que sirva de base para llegar a una determinación; de no concluirse dicha investigación, como aconteció en el asunto que nos ocupa, la Camejal no estará en aptitud de pronunciarse sobre el caso, como tampoco de cumplir con las atribuciones que se le otorgan en los preceptos legales antes citados.

Del contenido del acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], emitido en el expediente de queja [...], mediante el cual se ordenó la conclusión del asunto en la Camejal, no se advierte que se hubiese brindado una adecuada orientación a (agraviada) sobre las acciones que podría emprender para hacer valer sus derechos ante otras instancias. Al respecto, en el artículo 91 Ter, fracción I, de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, se dispone:

La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

I. Realizar labores de divulgación, orientación, apoyo y asesoría en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios de salud, así como orientarles sobre las acciones civiles y penales que les puedan corresponder por responsabilidad profesional, por daño patrimonial o moral o cualquiera otras que pudieran presentarse.

Como se advierte, la Camejal deberá realizar labores de orientación sobre las acciones civiles y penales que les puedan corresponder a los usuarios y a los prestadores de servicios de salud, por responsabilidad profesional, por daño patrimonial o moral, o cualquier otra que pudiera presentarse, así como apoyar y asesorar en materia de derechos y obligaciones de los usuarios. Sin embargo, de las constancias del expediente [...] no se advierte que se hubiese brindado una adecuada orientación a la quejosa, sobre las acciones que podría emprender para hacer valer de manera más eficaz sus derechos.

También es evidente que no se realizó una adecuada investigación de los hechos que ante la Camejal denunció (agraviada), ya que se concretaron a recabar sólo las declaraciones de algunos de los médicos que quisieron hacerlo, cuyos nombres fueron proporcionados por la quejosa. Asimismo, el médico conciliador Augusto Mario Ramírez Riestra, en la audiencia que se celebró el día [...] del mes [...] del año [...], con motivo de la comparecencia del médico (doctor) señalado como responsable por la quejosa, omitió interrogarlo sobre los hechos que se le atribuyeron, no obstante que este último sólo manifestó: "... no deseo entregar resumen médico, por lo que lo entregaré por escrito a la brevedad", y agregó de manera imprecisa que lo que la quejosa tenía era una reabsorción y un daño metabólico degenerativo, pero omitió detallar las circunstancias relativas a las múltiples cirugías que le practicó, así como el tratamiento que le otorgó para la atención de su padecimiento, y no motivó ni sustentó su afirmación en cuanto a que lo que la quejosa tenía era una reabsorción, un daño metabólico degenerativo.

En el acta que se suscribió con motivo de la referida audiencia también se observa que, con la finalidad de dilucidar los aspectos médicos del asunto planteado por la quejosa, el abogado le preguntó al médico conciliador Augusto Mario Ramírez Riestra que si para investigar los actos y omisiones materia de la queja era necesario que le formulara algunas preguntas al médico (doctor) a lo cual le contestó que no era necesario, con lo que se advierte una clara intención de no investigar los hechos denunciados por la quejosa, y con ello faltó a lo dispuesto en las fracciones III y IV del artículo 91-Ter de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, que establecen:

III. Recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica.

IV. Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas planteadas, para lo cual la Comisión podrá recibir toda la información y pruebas que aporten los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud directamente involucrados, los usuarios y las instituciones prestadoras de servicio, y requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan.

Con las omisiones 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 del el doctor (doctor) pues sólo bastó que éste expresara que no es su deseo someterse al procedimiento de queja, para que se emitiera un acuerdo en el que se determinó dar por concluido el asunto. Esto a todas luces se aleja del objeto de ese organismo, consistente en difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios, y con ello también se dejó de cumplir con la obligación de realizar una investigación encaminada a lograr el esclarecimiento de los hechos, y por ende de resolver la queja.

Según el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos, emitido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el derecho a la seguridad jurídica se describe de la siguiente manera:

A. Definición.

Es la prerrogativa que tiene todo ser humano a vivir dentro de un Estado de derecho, bajo la vigencia de un sistema jurídico normativo coherente y permanente, dotado de certeza y estabilidad; que defina los límites del poder público frente a los titulares de los derechos subjetivos, garantizado por el poder público del Estado, en sus diferentes esferas de ejercicio.

B. Comentario a la definición.

El derecho a la Seguridad Jurídica comprende, entre otros: el derecho a la legalidad, el derecho al debido proceso, a ser juzgado por tribunales previamente establecido dentro de un plazo razonable, el derecho de audiencia, el derecho a la presunción de inocencia, a la inviolabilidad del domicilio, a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas; implican la abstención de actos privativos de la vida, de la libertad, de las propiedades, posesiones, o derechos, así como la prohibición de la aplicación retroactiva de la ley en perjuicio de persona alguna.

En este sentido es indispensable garantizar la convicción al individuo de que su persona y bienes serán protegidos por el Estado dentro de un orden jurídico preestablecido, y en la eventualidad de que sean conculcados, les será asegurada su reparación.

Con la finalidad de combatir la impunidad se hace patente el reconocimiento del derecho a la seguridad jurídica que puede hacer valer todo ser humano ante cualquier ataque a su persona, vida, libertad en todos sus aspectos: personal, de procreación, de tránsito, de residencia, de religión, de opinión y expresión, reunión y asociación, de propiedad y posesión de bienes y derechos, familia o domicilio.

Por último, es importante señalar que en la investigación de violaciones al derecho a la seguridad jurídica no debe ser soslayado el marco normativo secundario, el cual busca armonizar la legislación nacional con los compromisos adquiridos en el ámbito internacional, con la intención de garantizar de forma eficaz la observancia de los derechos humanos.

C. Bien jurídico protegido.
La seguridad jurídica.

D. Sujetos.

1. Titulares: Todo ser humano.

2. Obligados: Cualquier servidor público o particulares que actúen bajo la anuencia o tolerancia de los primeros, mediante acciones u omisiones, directa o indirectamente, que vulneren la seguridad jurídica del titular del derecho, en cuanto al estricto cumplimiento del orden jurídico por parte del Estado.

Sin embargo, también 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 establezca con claridad los procedimientos, a fin de dar mayor certeza a los usuarios y a los propios prestadores de servicios de atención médica.

Con independencia de la falta de reglamentación procesal, no debe perderse de vista que (agraviada) acudió a la Camejal en busca de que se le garantizara su derecho a la protección de la salud, pero su pretensión no encontró eco ni sensibilidad en el médico Augusto Mario Ramírez Riestra, a quien le correspondió atender su caso en esa institución, no obstante que ella le expresó claramente los daños físicos y psicológicos que le atribuyó a un prestador de servicios de atención médica, y que en el expediente [...] había elementos de prueba que sustentaban su reclamo, entre ellos el acta que se suscribió con motivo de la comparecencia del

doctor (doctor4) a quien el médico conciliador Ramírez Riestra le hizo algunas preguntas, que fueron contestadas de la siguiente manera:

1. ¿Las lesiones que usted encontró en la paciente (agraviada), a su juicio por qué fueron provocadas? A lo que responde: “por secuelas quirúrgicas”.
2. ¿Las lesiones que usted encontró son reversibles? A lo que responde: “Negativo. Son lesiones permanentes y que generan un defecto mecánico de apoyo funcional, para el medio y ante pié, y de propulsión para los miembros pélvicos en general”.
3. ¿Encontró usted necrosis ósea en las articulaciones de los pies derecho e izquierdo de la paciente (agraviada)? A lo que responde: “sí, encontré necrosis en las articulaciones de ambos pies”.

En relación a las preguntas formuladas, y siendo competencia exclusiva del médico conciliador, el dilucidar los aspectos médicos relacionados con la presente inconformidad, el suscrito abogado conciliador, le pregunto al médico conciliador ¿si las preguntas formuladas son las idóneas, suficientes y bastantes para investigar los actos y omisiones materia de la queja, por lo que refiere al prestador de los servicios de salud? Respondiendo el medico conciliador que “sí, son todas”.

Además, mediante escrito del día [...] del mes [...] del año [...], el médico (doctor4)informó lo siguiente:

Se trata de paciente femenina de 36 años de edad, (**agraviada**) , quien tiene como antecedente múltiples cirugías de ante pie bilateral; es revisada inicialmente en junio de este año, por presentar dolor importante con deformidad y acortamiento de primeros orfejos a los Rx., presenta múltiples datos de lesión a nivel de cabezas metatarsales, especialmente la primera con lesión articular difusa en primeras MF, así como en 5tos. orfejos y con datos de apoyo irregular a nivel de la parábola metatarsal.

Por lo anterior, se sugiere tratamiento quirúrgico consistente en alargamiento con injerto óseo homólogo y placa a primeras MF, así como tenosuspensión de 2do. y 5to orfejos bilaterales.

Incluso, en el escrito del día [...] del mes [...] del año [...]que la endocrinóloga (doctor3)presentó en la Camejal el día [...] del mes [...] del año [...], informó que (agraviada) estaba siendo valorada por ella desde el mes [...] del año [...], por diagnóstico de hipotiroidismo primario, y que en la literatura no está relacionado que su padecimiento ortopédico pueda ser ocasionado por un hipotiroidismo, sobre todo si ya se encontraba en tratamiento.

Como se observa, de lo informado a la Camejal por los médicos (doctor4)y (doctor3) estaban sustentados claramente los daños físicos que (agraviada) reclamó ante esa institución en contra del médico (doctor) en su carácter de prestador de servicios de salud. No obstante ello, se omitió continuar con la integración del expediente.

Por otra parte, esta Comisión estima que los daños emocionales que se le causaron con las intervenciones quirúrgicas, se corroboran con el dictamen psicológico que emitió la licenciada (perito IJCF) , en el que se concluyó:

... que (agraviada) al momento de la evaluación: presenta una moderada afectación en su estado psicológico y emocional con manifestaciones enojo, impotencia y ansiedad, como consecuencia directa de los hechos que se denuncian e investigan, causándole un deterioro que le altera y limita el desempeño, desarrollo y curso de sus conductas, actividades y hábitos cotidianos, naturales y normales de forma moderada.

Por lo que se determina que manifiesta daño moral y psicológico en su persona; como consecuencia de agresiones que dañan su integridad física, emocional y su moralidad, de forma directa por los hechos cometidos en su agravio.

En la hoja 123 de la copia certificada del expediente [...] obra una constancia suscrita por el licenciado Luis Arturo Jiménez Castillo, abogado conciliador, y el doctor Augusto Mario Ramírez Riestra, médico conciliador, ambos de la Camejal, elaborada el día [...] del mes [...] del año [...], en la que se asentó que no fue posible desahogar la audiencia informativa señalada para esa fecha, por no haberse presentado el (doctor5). También se observa que a las [...] horas el día [...] del mes [...] del año [...], el médico Augusto Mario Ramírez Riestra suscribió una constancia en la que asentó que realizó una llamada telefónica a la (doctor3) para solicitarle que acudiera puntualmente a una audiencia informativa, ya que se le había citado previamente y no acudió, a lo cual ella manifestó que no había podido acudir, pero que remitiría un resumen clínico de su atención, mismo que se recibió en la Camejal el día [...] del mes [...] del año [...], pero no adjuntó una copia de su cédula profesional, por lo que mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...] se le requirió para que la presentara.

Sin embargo, de las constancias del expediente no se advierte que la (doctor3) haya atendido el requerimiento que se le hizo para que presentara una copia de su cédula, no obstante que mediante oficio [...] del día [...] del mes [...] del año [...] se le hizo

de su conocimiento lo dispuesto en la fracción IV del artículo 91 Ter de la Ley Estatal de Salud, en el sentido de que si en la investigación que realiza la Camejal, alguna de las partes que se ha presentado o se le esté señalando como profesionista técnico o auxiliar de salud no acredita esa profesión u oficio con documentos inobjetables, ese organismo deberá presentar denuncia de hechos ante la autoridad competente, a fin de que se investigue sobre la probable comisión de algún delito. Al respecto, no existen evidencias que permitan determinar que se hubiese presentado la denuncia correspondiente.

Del análisis del acuerdo que emitió la Camejal el día [...] del mes [...] del año [...], en el que resolvió dar por terminado el asunto relativo a la queja presentada por (agraviada), se advierte que se motivó en la falta de voluntad del presentador de servicios para no someterse al método alterno, y se fundamentó en los artículos 4º, fracción I, y 53 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en los que se establece:

Artículos 4º. Las actuaciones derivadas del procedimiento de los métodos alternativos estarán regidas por los siguientes principios:

Fracción: I. Voluntariedad: La participación de los interesados en el método alternativo deberá realizarse con su consentimiento y bajo absoluta responsabilidad.

Artículo 53. Cuando la parte invitada no concurra a la entrevista inicial se podrá girar otra invitación a petición expresa de la parte interesada y si no acude de nuevo a la segunda invitación se archivará la solicitud, sin perjuicio de que lo soliciten posteriormente de común acuerdo.

Como se observa, la Camejal se basó exclusivamente en el método de justicia alternativa para la solución del problema planteado por la quejosa (agraviada), y se dejó de lado la obligación de velar por su derecho a la protección de la salud. Llama la atención que en dicho acuerdo se hubiese ordenado dar por concluido el método alterno, sobre todo si se toma en consideración que de las constancias del expediente [...] no se advierte que previamente se haya dado inicio a algún procedimiento conciliatorio o arbitral. Si bien en los procedimientos ante la Camejal resulta aplicable, en la etapa conducente, la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, ello de ninguna manera implica que esa institución tenga que dar por concluido el procedimiento de investigación con la sola expresión del médico prestador de servicios de salud, en el sentido de que no tenía interés en continuar con el procedimiento ante esa instancia, pues la quejosa no acudió ante la Camejal

con la finalidad de conciliar su asunto, sino más bien de que se investigaran los hechos por ella reclamados y se le reparara el daño, pero no se hizo ningún intento en tal sentido, como tampoco para investigar la veracidad de las irregularidades motivo de la inconformidad, como se indica en la fracción IV del artículo 91-Ter de la Ley de Salud del Estado de Jalisco.

Por lo tanto, esta Comisión estima que debe reabrirse la investigación del expediente que se inició en la Camejal con motivo del conflicto planteado por la quejosa, y en su oportunidad se emita una resolución debidamente fundada y motivada con los nuevos elementos de prueba que se recaben.

Según lo establecido en la Ley de Salud del Estado de Jalisco, su actuación no debe limitarse a la conciliación o al arbitraje, sino que debe ir más allá, en la búsqueda del esclarecimiento de los hechos motivo de las quejas que le presenten los usuarios, y encaminada a velar por que se garantice el derecho a la protección de la salud y la reparación del daño a las víctimas que acuden a solicitar sus servicios.

En efecto, si la Camejal tiene la obligación de investigar las quejas en las que se reclama la protección del derecho a la salud, su actuación no puede estar supeditada a la voluntad de los prestadores de servicios de atención médica, puesto que debe prevalecer el orden público y el interés social, que van íntimamente ligados a la obligación del Estado para garantizar plenamente la protección de ese derecho a través de sus instituciones, como en el caso que nos ocupa lo es la Camejal. Por la misma razón, los prestadores de servicios de atención médica deben estar obligados a proporcionar a esa institución la información y documentos que les solicite con motivo de la investigación de las quejas que presenten los usuarios, ya que, de no ser así, no puede estar en posibilidad de ejercer plenamente esa atribución, que debe incluir la facultad de practicar visitas e inspecciones a los establecimientos destinados a la prestación de dichos servicios, con el propósito de lograr el mejor esclarecimiento de los hechos, lo cual de ninguna manera implica que el procedimiento ante la Camejal se convierta en una instancia jurisdiccional, sino simplemente otorgarle a ese organismo las herramientas para que pueda cumplir con la obligación de investigar que se le impone en el artículo 91-Ter, fracciones III y IV, de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, en el que al efecto se dispone:

Artículo 91-Ter. La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

III. Recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica.

IV. Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas planteadas, para lo cual la Comisión podrá recibir toda la información y pruebas que aporten los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud directamente involucrados, los usuarios y las instituciones prestadoras de servicio, y requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan.

Como se advierte, dicha atribución no sólo se traduce en una facultad, sino que implica una obligación que tiene como finalidad el esclarecimiento de los hechos relativos a las irregularidades que en cada caso particular reclamen los quejosos.

La atribución de investigación que la ley otorga a la Camejal, debe traer aparejada la de resolución de las quejas, como se indica en las fracciones V, VI, y VII, del artículo 91-Ter de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, con total independencia de que las partes involucradas se sometan o no a la conciliación o al procedimiento arbitral. De no ser así, no tendría ningún sentido la investigación, por lo que de conformidad con el artículo 7º, fracción X, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, resulta pertinente solicitar a la Comisión de Estudios Legislativos, Puntos Constitucionales y Reglamentos del Congreso del Estado de Jalisco, 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 del Estado que se hagan las reformas pertinentes para que se otorguen a la Camejal las herramientas necesarias para el eficaz cumplimiento de su atribución de investigación de las quejas que le presenten los usuarios de los servicios de atención médica; especialmente, que se precise la obligación de los prestadores de esos servicios para que proporcionen, de manera veraz y oportuna, la información y documentos que les solicite esa institución, y que se establezcan las sanciones a que se harán acreedores en caso de incumplimiento de esa obligación.

Por otra parte, esta Comisión tiene conocimiento que en 2007 el Consejo de la Camejal aprobó un Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas, pero que, al parecer, nunca tuvo vigencia por no haberse publicado en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*. Por ello, se estima pertinente recomendar al doctor (doctor2) del Estado, que gestione lo necesario para que el actual Consejo de ese organismo revise el citado reglamento y, en su caso, se hagan las modificaciones que sean necesarias, acordes a la actual realidad jurídica, sobre todo a lo dispuesto en la Ley General de

Víctimas y en la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, en el que se garanticen los derechos a la legalidad y seguridad jurídica, se establezcan con claridad las etapas del procedimiento y las mínimas formalidades a las que éste debe sujetarse, y se consideren los principios de suplencia en la deficiencia de la queja, sencillez, flexibilidad y oficiosidad en la investigación, encaminada ésta a la tutela del derecho a la protección de la salud.

IV. CONCLUSIONES

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 (agraviada), 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 (doctor2) del Estado de Jalisco:

Primera. Disponga lo conducente para que se realice la reparación integral del daño a la quejosa (agraviada), de conformidad con la Ley General de Víctimas y con la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, de forma directa, como un gesto de verdadera preocupación por las víctimas de violaciones de derechos humanos.

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, en el que se consideren las evidencias, razonamientos y fundamentos expuestos en esta resolución, para que se determine la responsabilidad que le pueda corresponder por las irregularidades en que incurrió.

Es oportuno mencionar que para esta Comisión es grave la no instauración de los procedimientos de responsabilidad de los servidores públicos, así como simularlos o imponer sanciones demasiado leves, contrarias al principio de proporcionalidad, pues con ello se propicia la impunidad, se rompe el principio de legalidad y se deja de cumplir con los fines de la aplicación de las penas y sanciones, ya que éstas

deben ser ejemplares, inhibitorias, educativas y orientadoras sobre el debido ejercicio de la función pública.

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

Cuarta. Disponga lo necesario para que se reabra el expediente [...], iniciado en el organismo a su cargo, a efecto de que se realicen las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos reclamados por (agraviada), y se resuelva como en derecho corresponda.

Quinta. 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 garanticen los derechos a la legalidad y seguridad jurídica, 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, encaminada ésta a la tutela del derecho a la protección de la salud; 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 [...], 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.

Al emitir la presente Recomendación, la Comisión Estatal de Derechos Humanos lo hace con el ánimo de que la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, cada día preste con mayor calidad y calidez el servicio público encomendado, y sus proposiciones deben ser interpretadas como coadyuvantes en el perfeccionamiento de su función.

Las anteriores recomendaciones tienen el carácter de públicas, por lo que esta institución deberá darlas a conocer de inmediato a los medios de comunicación, con base en el artículo 79 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y 120 de su Reglamento Interior.

Con fundamento en los artículos 72 y 77 de la ley que rige la actuación de este organismo, se informa a la autoridad a la que se dirige la presente Recomendación, que tiene un término de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que se le notifique, para que informe a este organismo si la acepta o no; en caso afirmativo, dispondrá de los quince días siguientes para acreditar su cumplimiento.

Atentamente

Doctor Felipe de Jesús Álvarez Cibrián
Presidente

Esta es la última hoja de la recomendación 35/2015, que consta de 54 páginas.