

**PRONUNCIAMIENTO RESPECTO LOS SERVICIOS MÉDICOS
EN EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**

Considerando que la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH) tiene como finalidad esencial la defensa, protección, estudio y divulgación de los derechos humanos, así como realizar visitas periódicas a centros de salud, en los que intervenga cualquier autoridad estatal o municipal, para cerciorarse del absoluto respecto a los derechos humanos de las personas que son atendidas en esas instituciones.¹ Asimismo, le corresponde proponer las políticas estatales en materia de derechos humanos a través de pronunciamientos, de conformidad con el artículo 7 fracción V de la Ley que rige a este organismo.

Reafirmando el compromiso de este organismo ha sido refrendado y se refuerza con la creación del programa *La Comisión Cerca de Ti, Defendiendo tu Dignidad*, que tiene por objeto acercar sus servicios a las personas que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad, de acuerdo a lo previsto en el artículo 7°, fracción XI, de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Convencidos que el derecho a la salud implica tanto a la ausencia de enfermedades como al derecho a disponer de condiciones de bienestar físico, mental y social. Por lo que no solo debe entenderse como estar sano, sino a la posibilidad de disfrutar de un abanico de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarias para lograr el más alto nivel posible de salud.²

Recordando que este derecho se encuentra garantizado en el artículo 4°, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en los artículos 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y 10 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos. Todos ellos, instrumentos internacionales que como parte de la Ley Suprema de la Unión son obligatorios, de conformidad con los artículos 1° y 133 de la CPEUM.

Reiterando que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en su Observación General 14, ha establecido que para el desarrollo y cumplimiento del derecho a la salud es necesario adoptar medidas para mejorarla. Además, ha interpretado el derecho a la salud como un derecho inclusivo y ha considerado como elementos indispensables la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.³

¹ Ley de la CEDHJ, artículo 7° fracción XXIII inciso c.

² Observatorio de derechos Económicos, Sociales y Culturales. Derecho a la salud. Obtenido en <http://observatoridesc.org/es/derecho-la-salud>. Consultado el 8 de noviembre de 2017.

³ Observación general 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud”, obtenido en <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1451.pdf>. Consulta al 8 de noviembre de 2017.

Poniendo de relieve que La Ley General de Salud en el artículo 13, fracción B, inciso I, establece que le corresponde a los gobiernos de las entidades federativas, así como a las autoridades locales, organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salubridad. Asimismo, la Ley de Salud del Estado de Jalisco establece en los artículos 1° fracciones III y IV, 2° fracción V; 4° fracción IV, 7°, 8° y 9°, esta misma ley establece que le compete a los ayuntamientos asumir la administración de los establecimientos de salud que descentralice en su favor, así como el Gobierno estatal en los términos de las leyes aplicables, vigilar y hacer cumplir dicha norma, en la esfera de su competencia.

Reconociendo que el Ayuntamiento de Guadalajara debe crear conciencia que las unidades médicas tendrán que operar en condiciones sanitarias adecuadas, con personal profesional capacitado, suficiente, con los equipos y medicamentos esenciales necesarios.

Destacando que para la demanda de atención del derecho a la salud es cubierto por dicho cinco unidades médicas de Cruz Verde: Doctor Delgadillo Araujo, Doctor Leonardo Oliva Alzaga, Doctor Ernesto Arias, Doctor Mario Rivas Souza y Doctor Francisco Ruiz Sánchez, que proporcionan atención de servicios de urgencias médicas, consulta externa, diversas especialidades, servicios de laboratorio y de rayos x.

Nos dirigimos al presidente municipal de Guadalajara para exponerle las observaciones realizadas durante septiembre y octubre de 2017, meses en que personal jurídico de esta Comisión visitó a las cinco unidades de la Cruz Verde citadas.

I. Aspectos positivos

De forma general

Se acogen con satisfacción los hechos positivos en las unidades de servicios médicos municipales de Guadalajara. La Comisión celebra que, en octubre de 2017, el Ayuntamiento de Guadalajara dotó de ambulancias nuevas a las unidades médicas de Cruz Verde, lo que es vital para mejorar el servicio que brindan. Además, estos vehículos cuentan con lo indispensable para su finalidad.

La Comisión pondera la acreditación con la que cuentan las unidades médicas Doctor Delgadillo Araujo, Doctor Ruíz Sánchez y Doctor Leonardo Oliva, diploma otorgado por la Dirección de Valuación de la Calidad en Salud, de la Secretaría de Salud Federal, relativa a la “Capacidad, calidad y seguridad para la atención médica en cirugía de corta estancia del Catálogo Universal de Servicios de Salud” (CAUSES).

Se toma nota de que la consulta médica y de especialidad en las clínicas de la Cruz Verde se otorga en ambos turnos de las 8:00 hasta las 20:00 horas, y son medicina general, ortopedia y traumatología, y psicología. Además, en la Doctor Ruiz Sánchez se cuenta con cardiología; en la Doctor Ernesto Arias, dental y en la Doctor Leonardo Oliva la especialidad de otorrinolaringología.

La Comisión observa con beneplácito que estructuralmente, en las unidades médicas visitadas, aunque no son nuevas, en general los edificios están en buen estado. Cuentan con los servicios de agua potable, luz eléctrica, drenaje, además de luz de emergencia, teléfono y área para residuos peligrosos. El acceso a ellas es a base de rampas para personas con discapacidad, y en algunos casos también tienen escaleras. Existe sala de espera, cuenta con bancas, sillas y con baño para los usuarios.

La Comisión celebra que, las unidades médicas cuentan con los servicios de Urgencias Médicas, de Trabajo Social, así como atención en sala de choque (la Doctor Leonardo Oliva cuenta con dos de estas salas) y hospitalización (excepto la unidad Doctor Ernesto Arias).

Le complace a la Comisión que las unidades médicas brindan seguridad a manera de prevención, tanto a usuarios como al personal; con la presencia de un elemento de seguridad pública del municipio. Sin embargo, la unidad Doctor Leonardo Oliva, en la visita efectuada, no tenía ningún policía prestando sus servicios. La Doctor Francisco Ruiz Sánchez, por los niveles de inseguridad en la zona donde se encuentra, tiene los accesos a las salas de urgencias y hospitalización controlados con puertas reforzadas, las cuales únicamente abren al registrar la huella digital del personal.

La Comisión señala con entusiasmo que de forma complementaria, se prestan servicios para la toma de exámenes de laboratorio, radiografía y electrocardiografía, los cuales representan un costo módico para los usuarios; si estos no cuentan con la solvencia económica, el área de Trabajo Social realiza el trámite de excepción para que el usuario reciba el servicio sin realizar erogación alguna.

La Comisión resalta positivamente que los funcionarios entrevistados participaron de manera activa y positiva en las entrevistas a cargo de este organismo.

Se toma con regocijo que los usuarios, por su parte fueron casi unánimes en manifestar que médicos, paramédicos, así como personal de enfermería de las unidades médicas, les otorgaron atención profesional y acorde a sus posibilidades.

De manera particular

Esta Comisión aprecia la labor de la Cruz Verde Doctor Ernesto Arias, al brindar el servicio de toxicología en el Centro Regional de Información y Atención Toxicológica (CRIAT), siendo el único en Guadalajara en otorgar este servicio. Si bien es cierto, que se refiere a la atención de pacientes con piquetes de diversos animales ponzoñosos; también lo es que, esporádicamente atienden a personas con intoxicación por drogas. Asimismo, cuenta con el Sistema de Atención Psicológica (prevención y atención del suicidio), en el que otorgan orientación e intervención en crisis. Ambos servicios se ofrecen las 24 horas del día.

Se celebra que las unidades médicas Doctor Delgadillo Araujo, Doctor Ruíz Sánchez y Doctor Leonardo Oliva, con la finalidad de brindar un servicio con calidad y satisfacer las expectativas y necesidades de la población, realizan de manera programada cirugía general, maxilofacial, otorrinolaringología, ortopedia y traumatología. Con ello, los niveles de atención

de la salud alcanzados contribuyen al mejoramiento integral de las personas del municipio de Guadalajara.

II. Principales motivos de preocupación

A la Comisión le preocupa profundamente que ninguna unidad médica cuente con los servicios de atención a maternidad, niñez (recién nacidos), ni para el adulto mayor; ya que, si bien es cierto son atendidos en caso de urgencia, también lo es que no tienen los suministros necesarios para la apropiada atención, por lo que deben ser trasladados a diversos nosocomios, lo que implica perder tiempo vital para su regulación.

A la Comisión le preocupa la ausencia de personal directivo y administrativo en el turno vespertino en todas las unidades médicas, lo que ocasiona entorpecimiento en los trámites administrativos, y en solución de quejas o inconformidades de usuarios. **Lamenta también que en el mismo turno** no cuenten con módulos de información, para brindar orientación a los usuarios; sobre todo, lo relacionado con el estado de salud de los familiares, por lo que el área de Trabajo Social debe absorber dicha labor.

La Comisión toma nota de que el Ayuntamiento de Guadalajara por medio de las cinco unidades médicas de Cruz Verde ofrece los servicios de rayos x y de laboratorio. Se lamenta que no se disponga de una revisión periódica de los aparatos médicos para verificar su vida útil, y de ser necesario, los que son obsoletos, sean reemplazados por nuevos, para que se brinde adecuadamente el servicio.

A la Comisión le llama la atención que los paramédicos efectúen su trabajo sin fajas lumbares, ya que la falta de este equipo como medida de seguridad debe repercutir directamente en su bienestar, aunado a que algunos de ellos argumentaron la necesidad básica de utilizar dicha herramienta de trabajo como protección para su salud.

A la Comisión le preocupa la escasez y desabasto de los medicamentos “controlados”; los médicos entrevistados argumentaron la necesidad de contar con ese tipo de medicina a su disposición. No obstante, no hubo señalamiento por falta de medicamento básico para las áreas de urgencias y hospitalización.

Esta Comisión observa con preocupación que la unidad Doctor Leonardo Oliva carece de equipo necesario y adecuado para la toma de ecografías, siendo este aparato indispensable para mejorar la atención y diagnóstico de los pacientes. Asimismo, se advirtió en la visita efectuada, que dicho nosocomio no cuenta con un elemento de la Comisaría de Seguridad Pública del municipio para el cuidado y protección de usuarios y del personal; esta omisión podría generar situaciones de riesgo para ellos.

La Comisión observa que las áreas visitadas de los inmuebles, como son baños públicos, salas de espera de los usuarios, áreas de descanso de los médicos y paramédicos, se advirtió higiene deficiente. Este último espacio continúa similar que en visitas anteriores.

Por lo anterior, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, se pronuncia ante el presidente municipal de Guadalajara, licenciado Juan Enrique Ibarra Pedroza, para que conforme a los compromisos adquiridos por México, en materia de derechos humanos, y con fundamento en los artículos 1º, 102 y 133 de la CPEUM, 4º y 10 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco; 1º, 2º, 3º, 7º, fracción V, 8º, 28, fracción IX, X y XX; 35, de la Ley de la CEDH, así como el artículo 11, fracción III, de su Reglamento Interior, atienda las siguientes peticiones:

Primera. En la medida de sus posibilidades presupuestarias, establezca criterios para atender la salud de la mujer embarazada, en el parto y puerperio, así como la atención de su recién nacido; para ello suministren los elementos mínimos necesarios y adecuados para su cuidado. La correcta aplicación requiere consultar la siguiente norma técnica NOM-007-SSA2-1993, relativa a la atención de la mujer durante el embarazo. De igual manera, se prevea lo relativo al adulto mayor.

Segunda: Disponga lo necesario para que personal con capacidad legal cubra las necesidades del turno vespertino de las unidades médicas, a fin de evitar insensibilidad y retardo en los trámites administrativos. Asimismo, se amplíe el horario de atención en los módulos de información, por lo que se deberá dotar de gente que proporcione la orientación e información a los usuarios.

Tercera. Si bien, en algunos casos el servicio es subrogado, se instaure un sistema de revisión periódica de los aparatos de toma de laboratorio y rayos x, para verificar la vida útil de estos y en caso de ser necesario, se valore la posibilidad de reemplazarlos por nuevos a fin de brindar el servicio continuo y con las menos interrupciones por estos factores.

Cuarta. La Comisión pide que se dote al personal paramédico de equipo mínimo de protección personal, consistente en fajas lumbares, herramienta básica para la prevención de lesiones, determinado en la NOM-017-STPS-2008 del Equipo de protección personal-selección, uso y manejo en los centros de trabajo. y la NOM-031-STPS-2011, relativa a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. También se le dote al personal en general, de equipo necesario y suficiente para el desempeño de sus labores.

Quinta. Además, se sugiere que se ejecuten los programas de capacitación y adiestramiento del personal profesional y técnico, a fin de actualizar sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo de las urgencias médicas, con un sentido profundo de respeto a los derechos humanos.

Sexta. Se disponga presupuesto, o se establezcan convenios para que se suministre el equipo adecuado para la toma de ecografías a la unidad Doctor Leonardo Oliva, ya que este aparato es indispensable para mejorar la atención y diagnóstico de los pacientes, previsto en la norma oficial mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Asimismo, se otorguen las facilidades o se verifique que la referida unidad cumpla con la disposición de personal de seguridad pública pie a tierra las 24 horas del día.

Séptima. Ante el reiterado señalamiento de los médicos acerca del desabasto de medicamentos “controlados y antihipertensivos”; se genere un incremento presupuestario para que se garantice su abasto en cantidad suficiente en las unidades médicas del municipio.

Octava. Se recomienda que se intensifiquen los trabajos de limpieza en los inmuebles que ocupan las unidades médicas.

Al doctor Yannick Raymond Nordín Servín, secretario técnico del Consejo Estatal para la Prevención de Accidentes en Jalisco, ante la evidente y continua denuncia de los empleados y usuarios de las Cruz Verde de Guadalajara, de que la regulación de los pacientes por parte del Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU), es deficiente y poco efectiva; por lo tanto, se le solicita:

De manera urgente, que motive e impulse las acciones coordinadas con los Servicios Médicos Municipales de la zona Metropolitana de Guadalajara, tendentes a solucionar esta problemática. Se aclara que esta petición fue realizada desde 2016.⁴

En la Comisión tenemos un espíritu de colaboración abierto y confiamos que los derechos humanos son elementos de coordinación entre las unidades de gobierno, una agenda noble y largo aliento en la que cabemos todas las personas y de que las peticiones emitidas serán atendidas por las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.

A t e n t a m e n t e

Doctor Alfonso Hernández Barrón
Presidente

⁴http://cedhj.org.mx/recomendaciones/inf.%20especiales/2014/Informe%20especial%202014_segunda%20visitaduria.pdf