

## PRONUNCIAMIENTO RESPECTO LOS SERVICIOS MÉDICOS EN EL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

**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 respeto a los derechos humanos de las personas que son atendidas en esas instituciones.<sup>1</sup> Asimismo, le corresponde proponer las políticas estatales en materia de derechos humanos a través de pronunciamientos, de conformidad con el artículo 7º, 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, según lo previsto en el artículo 7º, fracción XI, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

**Convencidos que** el derecho a la salud implica tanto la ausencia de enfermedades como el 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.<sup>2</sup>

**Recordando que** este derecho se encuentra garantizado en el artículo 4º, 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; 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 1º 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.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Ley de la CEDHJ, artículo 7º, fracción XXIII, inciso c.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Observación general 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud”, obtenido en

**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 1º, fracciones III y IV; 2º fracción V; 4º, fracción IV, así como 7º, 8º y 9º, que le compete a los ayuntamientos asumir la administración de los establecimientos de salud que descentralice en su favor el Gobierno estatal en los términos de las leyes aplicables, y vigilar y hacer cumplir, en la esfera de su competencia.

**Reconociendo que** con fundamento en los artículos 1º, 2º, 3º y 4º del Reglamento del organismo público descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco, el Ayuntamiento de Zapopan delegó los servicios médicos municipales a dicho organismo, teniendo como ámbito de su actividad el conjunto de servicios que se ministren. Por lo tanto, debe crear conciencia de 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 al derecho a la salud, dicho organismo, cuenta con cinco unidades médicas de la Cruz Verde: Norte, Federalismo, Villa de Guadalupe, Sur y Santa Lucía, así como con un Hospital General de Zapopan, que proporcionan la atención de servicios de urgencias médicas, consulta externa, diversas especialidades, servicios de laboratorio y de rayos x.

**Nos dirigimos** al presidente municipal de Zapopan, maestro Jesús Pablo Lemus Navarro, para ponerlo al tanto de las observaciones que durante septiembre, octubre y noviembre de 2017, ha hecho personal jurídico de esta Comisión durante las visitas a las unidades de servicio médico del citado municipio.

## **I. Aspectos positivos**

### ***De forma general***

**Se acogen con satisfacción** los hechos positivos en las unidades de servicios médicos municipales de Zapopan todas las unidades de servicio cuentan con Triage, de clasificación de urgencias de acuerdo con la gravedad del paciente, sintomatología y problema, permitiéndoles definir la prioridad de la atención.

**Se observa con beneplácito** que estructuralmente, las unidades de servicio cuentan con los servicios públicos de agua potable, luz eléctrica, generadores de urgencia y área para residuos peligrosos. Además se aprecia que cuentan con acceso universal en sus áreas, lo que permite el óptimo desplazamiento en condiciones dignas y seguras.

**Se toma nota de** que cuentan con un módulo de atención o similar, en el que se ofrece orientación a los usuarios sobre los servicios que se otorgan en la unidad.

**Es de apreciarse que** todas las unidades observan el cuidado necesario para garantizar el correcto mantenimiento y limpieza de sus instalaciones, así como el manejo adecuado de los desechos sanitarios.

**Esta Institución señala con entusiasmo** que de las cinco unidades médicas visitadas, dos están recién remodeladas y las demás se encuentran en renovación.

**Celebra esta Comisión que** la consulta médica general, de urgencias médicas y el servicio de trabajo social, se otorgan en ambos turnos, en todas las unidades visitadas.

**La Comisión resalta positivamente** que en la mayoría de las unidades prestan los servicios de toma de radiografía y estudios de laboratorio, destacando que las que no tienen dicho servicio en sus instalaciones, celebran convenios con diversos laboratorios o derivan al usuario al Hospital General de Zapopan, para la adecuada atención. Se puntualiza que las necesidades del usuario también demandan el uso de dichos servicios el fin de semana, por lo que podrían optimizar los horarios de servicio.

**Se toma con regocijo que** los usuarios entrevistados, estuvieron de acuerdo con las cuotas de recuperación que aportaron por el servicio médico obtenido. Destacando, que las unidades guardan el principio de solidaridad social que establece su Reglamento.

## **II. Principales motivos de preocupación**

**A la Comisión le intranquiliza** que no todas las unidades médicas cuentan con elementos de seguridad pública para la protección de los usuarios y del personal, ya que algunas de estas geográficamente se ubican en zonas conflictivas.

**A la Comisión le preocupa** la ausencia del personal directivo en el turno vespertino en todas las unidades y que no se deje a una persona encargada, facultada para la solución de problemas, trámites administrativos e inconformidades.

**Esta institución considera alarmante** la escasez de servicios motorizados y unidades móviles tipo ambulancia, ante la demanda de usuarios que existe en el municipio. Asimismo, lamenta que algunas de éstas se encuentren descompuestas o en mal estado y que el equipo no cumpla con la norma oficial mexicana NOM-034-SSA3-2013 que versa sobre la regulación de los servicios de salud.

**A la Comisión le consterna** la falta de sensibilización, profesionalismo y respeto a los derechos humanos de las trabajadoras sociales que atienden a los usuarios y familiares, pues estos manifestaron su inconformidad por la forma en que fueron tratados.

**Esta Comisión observa con preocupación** que ninguna unidad médica cumple con la norma oficial mexicana NOM-024-SSA3-2012, que versa sobre los Sistemas de Información de Registro Electrónico para la Salud. Intercambio de información en Salud, en virtud de que los expedientes clínicos no se encuentran digitalizados.

*De forma particular*

**A la Comisión le preocupa** la estructura de la unidad médica norte, la cual, si bien es cierto que fue recientemente remodelada, se observó que los plafones del techo se están derrumbando, e incluso el aire acondicionado no funciona.

**A esta institución le inquieta** la falta de cooperación del servidor público Víctor Hugo Espinosa Marín, subdirector del Hospital General de Zapopan, quien obstaculizó al personal de la Comisión la supervisión de las instalaciones, entrevistas al personal y usuarios, no obstante que se le presentó el oficio correspondiente, en el que se fundó y motivó la competencia de este organismo para la ejecución de dicho programa.

**Aunque se observa** que las unidades médicas Sur y Federalismo se encuentran en remodelación, **a la Comisión le preocupa** el tiempo que puedan tardar en remodelarlas, ya que se encuentran operando.

**A la Comisión le llama la atención** que la Cruz Verde Santa Lucía tiene áreas para atender ciertas especialidades como psicología, nutrición, maternidad, atención a la niñez, pero no tiene el personal médico especialista para atender los casos de urgencia.

Por lo anterior, ésta Comisión Estatal de Derechos Humanos, se pronuncia ante el presidente municipal de Zapopan, maestro Jesús Pablo Lemus Navarro, para que conforme a los compromisos adquiridos por México en materia de derechos humanos, y con fundamento en los artículos 1º, 102 apartado B; y 133 de la CPEUM; 4º y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 1º, 2º, 3º, 7º fracción V, 8º, 28 fracciones 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.** Gire instrucciones para que se reparen las ambulancias que se encuentran descompuestas y se realice un programa de mantenimiento periódico a dichas unidades. Esto, con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento y seguridad, cumpliendo las especificaciones y requerimientos que establece la norma oficial mexicana NOM-237-SSA1-2004, Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas.

**Segunda.** Se analice la posibilidad de adquirir cinco ambulancias de traslado para cada unidad de servicio médico, con el fin de disminuir la demora en la atención que se otorga a las personas.

**Tercera.** Se ponga en marcha un programa de capacitación para todas las trabajadoras sociales de las unidades de servicios médicos en materia de prestación de servicio, con el

fin de concienciarlas en la protección y respeto de los derechos humanos de todas las personas.

**Cuarta.** Se disponga lo necesario para que en todas las unidades de servicio médico, durante los turnos vespertino y matutino cuenten con personal directivo que tenga la capacidad para la toma de decisiones y resolución de problemas; esto, con el fin de mejorar el funcionamiento de las unidades de la Cruz Verde.

**Quinta.** Se inicie el estudio para la puesta en marcha y ejecución del expediente clínico en todas las unidades de servicios médicos, el cual permite el ahorro de recursos económicos y el mejoramiento de la calidad, productividad, seguridad y eficiencia de los servicios de salud. Esto, con el fin de dar cumplimiento a la norma oficial mexicana NOM-004-SSA3-2012, que versa sobre el expediente clínico y la NOM-024-SSA3-2012, sobre los sistemas de información de registro electrónico para la salud, intercambio de información en salud.

**Sexta.** De nuevo se dote del personal médico especialista a todas las unidades que cuentan con las áreas para desempeñar esta labor y ofrecen al público dichos servicios en la página *web* de los Servicios de Salud del Municipio en Zapopan <http://www.ssmz.gob.mx/servicios.html>.

**Séptima.** Instruya a quien corresponda para que en todas las unidades médicas se amplíe la cobertura de atención en la toma de laboratorios y rayos x, los fines de semana, ya que existe el señalamiento reiterado de los médicos de que la carencia de dichos estudios dificulta el servicio que se le brinda a la ciudadanía.

**Octava.** Se realicen las gestiones necesarias con el Ayuntamiento de Zapopan para que todas las unidades de servicios médicos municipales cuenten con personal de seguridad pública las 24 horas del día con el fin de garantizar la seguridad de los trabajadores y de los pacientes o, en su defecto, se realicen patrullajes constantes por la zona.

**Novena.** Gire instrucciones al personal competente para que se realice un apercibimiento al subdirector del Hospital General de Zapopan, quien obstaculizó al personal de la Comisión la supervisión de las instalaciones, entrevistas al personal y usuarios.

**Décima.** Gestione lo conducente para que en el presupuesto de 2018, el Ayuntamiento de Zapopan tome en consideración como prioridad otorgar los recursos económicos y humanos necesarios para la operatividad de las unidades médicas que se encuentran en remodelación, atendiendo el principio de máxima protección del derecho a la salud.

**Undécima.** Se otorgue a las unidades de servicios médicos el equipo necesario y adecuado para garantizar el derecho a la salud materno-infantil, de las mujeres y sus pupilos, durante los partos de urgencia que se atienden en dichos nosocomios. Para la correcta aplicación es conveniente consultar la norma oficial mexicana NOM-007-SSA2-2016, relativa a la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y de la persona recién nacida.

**En la Comisión tenemos** un espíritu de colaboración abierto y confiamos en que los derechos humanos son elementos de coordinación entre las unidades de gobierno, una agenda noble y de largo aliento en la que cabemos todas las personas, sobre todo, enfocados en las víctimas.

A t e n t a m e n t e

Doctor Alfonso Hernández Barrón  
Presidente