



Pronunciamento 16/2020  
Guadalajara, Jalisco, junio de 2020

## **Pronunciamento para la debida prestación de servicios médicos de los pensionados y sus beneficiarios en el Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco (Ipejal)**

### **CONTEXTO**

Esta defensoría pública tuvo conocimiento de diversas deficiencias en la prestación del servicio público, que se otorga en las instalaciones de la Unidad Médica Familiar (Unimef) dependiente del Ipejal, con sede en avenida Federalismo 1903, de esta ciudad, que pudieran constituir violaciones de derechos humanos, en perjuicio de las y los pensionados.

De las cuales se destacan las siguientes:

- ❖ Desabasto de medicamentos para surtir las recetas.
- ❖ Las personas usuarias deben comprar sus medicamentos y tramitar el reembolso.
- ❖ Para iniciar el trámite del reembolso deben subir a la segunda planta por las escaleras del inmueble para solicitar la firma de autorización del Coordinador.
- ❖ No hay elevador, lo que constituye una barrera física por la condición de salud de las y los pensionados.
- ❖ El tiempo de espera para recabar la firma de autorización es incierto y puede durar hasta dos horas.
- ❖ El trámite para el reembolso del pago de medicamentos puede tardar hasta dos meses.
- ❖ No todas las personas pensionadas tienen la capacidad económica para comprar los medicamentos.
- ❖ No hay asientos suficientes, ni un espacio (con sombra) para que las personas permanezcan, durante el proceso de espera respecto de los trámites correspondientes.
- ❖ No se lleva a cabo un protocolo para evitar la propagación del COVID-19, entre ellos mantener la sana distancia.

### **INVESTIGACIÓN**

Una vez que se tuvo conocimiento de esas deficiencias, personal de esta CEDHJ acudió el 16 de junio de 2020, a las instalaciones de la Unimef Federalismo, dónde se entrevistó con un pensionado adulto mayor, quien aseguró que ese día no recibió sus medicamentos completos, ni los de su esposa.



Afirmó que, padece cáncer, por tal motivo tiene prescritos diversos medicamentos, los cuales le son surtidos en la farmacia de la Unimef Federalismo, a excepción de uno denominado *metrotrexato* que tiene un costo de 1 999 pesos, mismo que tiene que comprar cada mes y con el apoyo económico de sus familiares.

También dijo que le ha tocado que el proceso de reembolso tarde hasta dos meses, afirmó que para realizar ese trámite tuvo que llenar un formato y esperar 2 horas para que le fuera autorizado por el coordinador de esa Unimef, agregó que dicho trámite implica tener que solicitar una factura de la compra a nombre del Ipejal en formato “PDF”, para acudir al edificio principal del Instituto sólo los lunes y martes de las 8:00 a las 14:00 horas, llevando copia de su identificación, firma del coordinador, llenar un formato y un estado de cuenta con clave interbancaria, para luego esperar el reembolso.

Agregó, que sólo hay dos sillas de ruedas en esa Unimef, y una de ellas no sirve, pues una usuaria que llegó en taxi sin poder caminar, tuvo que ser cargada en brazos por el taxista, porque no había silla de ruedas disponible, pues una estaba ocupada y la otra descompuesta.

La segunda entrevista fue con una mujer adulta mayor, que aseguró que desde hace una semana, se suspendieron los pases para acudir con los médicos especialistas, lo que la afecta porque las enfermedades no conocen de protocolos de disminución de riesgo por COVID-19, también dijo, que se suspendieron las cirugías, lo que afecta a su esposo quien necesita otra intervención quirúrgica en su ojo, mientras tanto requiere inyecciones muy caras para su retina, y han tenido que acudir al procedimiento de reembolso para conseguirlas, teniendo que pedir préstamos por no tener el efectivo suficiente para adquirirlas, aunado a que el trámite es complicado y tardado.

En la propia investigación, se solicitó acceso a la Unimef Federalismo, en donde se pudo observar que las personas usuarias que esperaban afuera no seguían un protocolo de prevención de contagio de COVID-19, respecto de mantener una sana distancia, pues estaban ocupados todos los asientos fijos al piso y unidos entre sí, el espacio en donde se encuentra los asientos está en la parte exterior del inmueble y para generar sombra se dispuso de la instalación de una lona, pero había un usuario sin cubrebocas y una usuaria lo tenía mal colocado; sin embargo, al ingresar se observó que los encargados de esa Unidad sí portaban cubrebocas y ofrecían gel antibacterial.



Se logró entrevistar al coordinador de Salud de esa Unimef, y para llegar a su oficina, se constató que debe subirse por una escalera. Durante la entrevista, el servidor público informó que siempre que una persona necesita acudir con él, y se ve imposibilitada en subir la escalera, él baja para atenderla, pues la encargada del filtro de seguridad de ingreso, ubica las necesidades de cada usuario para derivarlos al área que corresponda, con la instrucción de avisar si existe imposibilidad física de traslado, para acudir a atender a dicho usuario, agregó que, los tiempos que tarda atendiendo a cada persona varían mucho, pues a veces, tiene que hacer varias valoraciones con un usuario, y con otro el trámite puede ser breve.

Refirió que hace falta personal laborando por factores de riesgo a su salud, derivados del COVID-19, y que fue informado por su superior jerárquico que están en espera de un reabastecimiento de medicamentos el cual podría darse en el próximo mes de julio, y actualmente disponen en farmacia de una existencia de 630 medicamentos, y si bien hacen falta algunos, tienen el procedimiento de reembolso, el cual asegura que es un mecanismo provisional, y si bien para algunas personas usuarias puede resultar engorroso, no está en sus atribuciones modificarlo, sino que son cuestiones administrativas.

Respecto a que se encuentran suspendidas las cirugías y los pases para especialistas, dijo que no se les niega la atención médica a las y los usuarios, pero se les hace saber los graves riesgos que implica por el COVID-19 una cirugía, además, de que en caso de tratarse de una urgencia, el pensionado puede acudir directamente a un hospital que tenga convenio al Ipejal, pues los pases que se otorgan para especialistas son sólo para cardiología y oncología, en el tema de la falta de sillas de ruedas dijo desconocerlo.

## **JUSTIFICACIÓN**

Desde el 10 de junio de 2011 se reformó el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se reconoce que toda persona goza de los derechos y de los mecanismos de garantía reconocidos tanto por la Constitución como por los tratados internacionales ratificados, y que todas las autoridades mexicanas, con independencia del nivel de gobierno que ocupen, están obligadas a respetar, promover, proteger y garantizar los derechos humanos desde los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Ahora bien, el Ipejal es un organismo público descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado, con autonomía técnica y operativa, personalidad jurídica y



patrimonio propio, con las atribuciones de servicio y de autoridad para el cumplimiento de los fines de la seguridad social que le fueron confiados, y es parte de su función y atribución, administrar y otorgar las prestaciones y servicios derivados de cada uno de los ramos y sistemas establecidos en su Ley, por lo que de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 106, de la Ley del Ipejal, dicho Instituto debe otorgar servicio médico entre otros, al pensionado por jubilación, por edad avanzada y por invalidez, así como a sus beneficiarios, mientras que el artículo 110 de la citada ley, establece que, en caso de enfermedad o maternidad, los pensionados y sus beneficiarios, tendrán derecho a recibir servicios médicos, quirúrgicos, hospitalarios, farmacéuticos y asistenciales, y el artículo 111, de la referida legislación, establece que el Ipejal, prestará los servicios directamente a través de su personal e instalaciones que establezca en el Estado; de manera indirecta a través de otros organismos públicos o privados, con los que podrá celebrar los convenios de subrogación que sean necesarios y en el caso de los servicios médicos subrogados, deberán otorgar atención médica con calidad, continuidad, cobertura y eficiencia iguales o superiores a los que presta el Instituto.

Debido a que el trámite de reembolso de pago de medicamentos, implementado por el Ipejal, como medida provisional, resulta burocrática y sin un soporte jurídico adecuado que la justifique, se concluye que no es apropiada, porque obliga al pensionado a someterse a una tramitación que le genera pérdida de tiempo, gastos innecesarios y un desgaste emocional, entre otras cosas.

Ahora bien, considerando el resultado que arrojó la investigación realizada en la Unimef Federalismo, se concluye que fueron identificadas las siguientes problemáticas:

1. No se promueve entre las personas usuarias que esperan la atención, una sana distancia y demás medidas de reducción de riesgo por COVID-19.
2. Existe falta de algunos medicamentos en la farmacia de esa Unimef.
3. El procedimiento de reembolso del pago de medicamentos, resulta tardío y complicado para las personas.
4. No se observa un letrero o indicación, que haga saber a las personas con movilidad reducida que pueden ser atendidas por el coordinador de Salud en planta baja.
5. Existen limitaciones en los pases médicos para acudir con especialistas y para la programación de cirugías.

Esta Comisión reconoce que existen limitaciones por falta de personal médico y administrativo, derivada de la pandemia del COVID-19, pero no obstante ello,





existen prácticas que redundan en la disminución en la calidad de la atención médica integral y, por lo tanto, dichas circunstancias inciden en la vulneración de los derechos humanos a la protección de la salud, al trato digno e incluso a la vida.

Estos derechos se encuentran sustentados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos. Asumiendo que la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco, es un organismo público, dotado de plena autonomía, cuya finalidad esencial es la defensa, protección, estudio y divulgación de los derechos humanos, los cuales tienen entre sus principios el de progresividad, que precisa la provisión de garantías normativas e institucionales del Estado para asegurar su vigencia, y que por ningún motivo debe consentirse su retroceso, como lo establecen los artículos 1 y 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el artículo 1, fracciones I, II, IV; 5 fracción VI; el 6 y 7, de la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco, con sus principios de Misión, al dar seguridad social a los afiliados, pensionados y sus beneficiarios, para mejorar su calidad de vida y Visión, al ser una institución transparente de vanguardia y con solvencia para garantizar prestaciones oportunas con calidad a sus afiliados, pensionados y beneficiarios, así como los artículos del 147 al 153, 172, 236, 237, 238, 243, 254 y 255 del Reglamento General de Prestaciones, Derechos y Obligaciones de Afiliados y Pensionados de la Dirección de Pensiones del Estado.

Atendiendo la demanda de quienes requieren servicios médicos y medicinas, así como un trato preferente, digno y un servicio de pensiones eficaz, con el objeto de consolidar las garantías de no repetición y lograr una adecuada atención con los más altos estándares de calidad y calidez, en apego a las potestades que confieren los artículos 4º y 10 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco; 1º, 2º, 3º, 7º, fracción V; 8º, 28, fracción X; y 35 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el artículo 11, fracción II, de su Reglamento Interior, este organismo emite este pronunciamiento y hace las siguientes:



## PROPOSICIONES

Al licenciado Iván Eduardo Argüelles Sánchez, director general del Ipejal:

1. Instruya a quien corresponda para que, de manera inmediata, lleve a cabo los procesos administrativos necesarios, que contribuyan a erradicar el desabasto de medicamentos en todas las Unimef de ese instituto.
2. En tanto, se da cumplimiento al primer punto, disponga lo necesario para que a la brevedad se sustituya el proceso de reembolso del pago de medicamentos que las y los usuarios deben realizar derivados del desabasto de los mismos. Para ello, se deben poner en marcha opciones viables a corto plazo, a través de vales de medicamentos en farmacias subrogadas, que les simplifique a las personas usuarias la tramitología y tiempo que invierten actualmente en recibir el reembolso.
3. Tomando en consideración que el Ipejal, debe proporcionar a las personas usuarias la asistencia farmacéutica necesaria para proveerles de los medicamentos y agentes terapéuticos prescritos por los médicos tratantes y mediante farmacias institucionales o excepcionalmente por subrogación, ajustándose al cuadro básico de la Institución, se realicen las acciones conducentes para garantizar que se cumplimenten dichos objetivos.
4. Instruya lo necesario para que se analicen las necesidades de las y los usuarios de las Unimef, a través de encuestas de satisfacción, dónde por escrito externen tanto sus sugerencias, como quejas y puntos de satisfacción, y en base a ello, implemente un plan de acción que mejore la prestación en el servicio otorgado a los adultos mayores y demás personas usuarias del Ipejal.

Al licenciado Gustavo Adolfo Montes López, director general de Servicios Médicos del Ipejal

1. Gire las instrucciones correspondientes, para que se aplique un protocolo de sana distancia, tanto al exterior como al interior de las Unimef del Ipejal, a efecto de que mientras las y los usuarios esperaran ser atendidos, se disminuya el riesgo de contagio de COVID-19 y otras enfermedades.



2. Instruya lo necesario para que se refuercen las medidas de limpieza al interior y exterior de las Unimef del Ipejal, así como ofrecer gel antibacterial a todas las personas usuarias que ingresen y cubrebocas a aquéllas que no lo porten o lo tengan en mal estado, así como se les exhorte al uso correcto del mismo cubriendo su nariz y boca con éste.
3. Documentar a través de registros trimestrales, el resultado de las revisiones y actualizaciones del cuadro básico de medicamentos de las farmacias del Ipejal, con el fin de ubicar faltantes y se inicien de inmediato las acciones necesarias para abastecerlos, con el objetivo de lograr que la atención que se brinde a las personas usuarias sea la adecuada, conforme a los avances científicos y la evolución del perfil epidemiológico de las enfermedades.
4. Se lleve a cabo una revisión exhaustiva de la medida implementada en las Unimef, en la que se determinó la suspensión de cirugías y otorgamiento de pases médicos para consulta de especialistas, con la finalidad de garantizar la continuidad de la prestación del servicio médico a las y los usuarios de esas unidades, para lo cual se deberá llevar a cabo un análisis de cada caso en particular, valorando su gravedad y pertinencia.
5. Instruya se lleven a cabo las adecuaciones que resulten pertinentes, en las Unimef para reducir las barreras físicas que impiden el libre acceso, desplazamiento y permanencia de personas con movilidad reducida o con alguna discapacidad, lo que puede implicar entre otras cosas, brindar atención en planta baja, disponer de sillas de ruedas suficientes y en buen estado, así como espacios o salas de espera dignos.

Atentamente

Doctor Alfonso Hernández Barrón  
Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos