

León, Guanajuato, a los 27 veintisiete días del mes de junio de 2016 dos mil dieciséis.

Visto para resolver el expediente número **45/16-B**, relativo a la queja interpuesta por **XXXXX** por hechos que considera violatorios de derechos humanos en agravio de su hijo de 15 años de edad, y que reclama por parte del **Director y Personal del Hospital General de Irapuato, Guanajuato**.

SUMARIO

XXXXX se dolió de la dilación en la atención médica brindada a su hijo de 15 años de edad, por parte de una enfermera. Así mismo, se dolió de la falta de medicamentos recetados en el área de farmacia del Hospital General de Irapuato, en donde le informaron que no contaban con ningún medicamento, atribuyendo tal situación al Director del citado nosocomio.

CASO CONCRETO

Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud

a).- Imputación a la enfermera adscrita al Hospital General de Irapuato.

XXXXX, presentó queja por el actuar de la Enfermera adscrita al Hospital General de Irapuato, Guanajuato **Ma. Guadalupe Jaime Ramírez**, lo anterior en agravio de su hijo de 15 años de edad, pues dijo que a pesar de explicarle que su hijo se sentía muy mal, demoró en pasarlo con el médico para recibir atención médica, en concreto indicó:

“... El día 17 diecisiete de febrero del año en curso acudí al área de urgencias del Hospital General de esta ciudad de Irapuato, Guanajuato, siendo aproximadamente las 20:00 veinte horas, ya que mi menor hijo se sentía muy mal, y al llegar nos recibió una enfermera de la cual desconozco su nombre, la cual le tomó los signos vitales a mi menor hijo... le informé de los síntomas que presentaba mi menor hijo, y mi hijo a pesar de su malestar no lo ingresaban con un médico, y llegaban más personas y no lo pasaban con el médico...”

Al punto, el Director del Hospital General de Irapuato, Guanajuato, doctor **Rafael Arredondo Zapién**, rindió el informe de los hechos materia de inconformidad, aludiendo la preexistencia de un Juicio de Amparo tramitado por el mismo quejoso, respecto de los mismos hechos (foja 13).

Señalando que el Juicio de Amparo 836/2015-III le fue notificado mediante oficio 21909 en fecha 29 de septiembre del 2015, siendo los actos reclamados la negativa de proveer en favor de su hijo, medicamentos para el control de padecimiento de asma bronquial, así como no proporcionar servicios integrales de salud a su hijo.

Siendo que los hechos que nos ocupan se registraron el día 17 de febrero del año que corre, lo que advierte que los hechos ventilados en el Juicio de Amparo, anteceden al hecho que ahora nos ocupa, por lo que no guardan relación directa.

Ahora, la enfermera adscrita al Hospital General de Irapuato, Guanajuato, **Ma. Guadalupe Jaime Ramírez** (foja 11) admitió haber valorado al hijo de **XXXXX**, con la finalidad de clasificarlo con un código correspondiente a la urgencia a fin de recibir atención médica, catalogándolo como código verde, misma acción que justificó al precisar que en el lugar se encontraban pacientes con antelación a la parte lesa clasificados con código amarillo, a más de los padecimientos graves que estuvieron llegando posterior al quejoso, pero que por su gravedad fueron atendidos en el área de urgencias en el que se encontraban, con prioridad al hijo del inconforme, pues declaró:

“...el ahora quejoso recuerdo que llegó siendo aproximadamente las 20:45 veinte horas con cuarenta y cinco minutos... le pregunté al ahora quejoso cual era el motivo de su consulta, ya que iba acompañado de quien dijo era su hijo, y me manifestó que su citado hijo tenía diarrea y malestar estomacal, por lo que procedí a tomarle sus signos vitales a su hijo, el cual tenía signos vitales estables y no presentaba ninguna alteración en sus signos vitales o en su apariencia física, por lo que lo clasifiqué en código verde, que para efectos del manejo de urgencias es una persona que amerita consulta, pero no está en riesgo su vida en ese momento, quiero agregar que a la hora que llegó el ahora quejoso y su hijo ya había aproximadamente 10 diez pacientes antes que él con código amarillo, pero en el transcurso de espera estuvieron llegando más pacientes graves, a los cuales se les dio prioridad... se les explica que se les otorgará el servicio, pero que este es un servicio de urgencias y se le dará prioridad a los pacientes que lleguen más graves, quiero resaltar que el quejoso desde su lugar gritaba “a qué hora nos atienden” pero nunca se acercó a la de la voz, ya siendo como la media noche es decir las cero horas, pasó a consulta con el Doctor Francisco Villafaña...”

Situación de no gravedad en la atención solicitada por la parte inconforme, está avalada con la hoja de urgencias 83788 de fecha 18 dieciocho de febrero de 2016 dos mil dieciséis, asentada por el doctor **Francisco Javier Villafaña Vieyra** (foja 14), quien apuntó que el hijo del quejoso se encontraba tranquilo y en buen estado.

“... paciente tranquilo reactivo con buen edo. Sin compromiso C/P abdomen depresible dolor palpación profunda... marco cólico sin rebotes...”

Ello en correlación a la receta médica número 12415010 de fecha 18 dieciocho de febrero de 2016 dos mil diez en la que se anotó como diagnóstico gastroenteritis (foja 20).

A más de contarse con el testimonio del doctor **Francisco Javier Villafaña Vieyra**, quien corroboró el diagnóstico

asentado en supra líneas, afirmando que las enfermeras son las encargadas de determinar la calidad en la que se presentan los pacientes como graves o no graves, afirmando que los padecimientos del hijo del quejoso al pasar a su consultorio, en efecto no eran graves (foja 20):

“... el ahora quejoso junto con su hijo se me fue canalizando por la enfermera de turno, no recordando en estos momentos su nombres ya que cambian constantemente, pero es la enfermera quien determina la prioridad de la urgencia que presenta el paciente, y sin recordar a qué hora se me canalizó al ahora quejoso, por lo que solo presentó un cuadro de gastroenteritis, por lo que se le prescribió el medicamento... para que se vigile al paciente en casa, por no ser grave la enfermedad...”

De ahí, cabe destacar la aplicación del código TRIAGE, que implica una escala de prioridad, que permite establecer un proceso de valoración clínica preliminar a los pacientes, antes de la valoración, diagnóstico y terapéutica completa en el servicio de urgencia, que contribuye a que la atención del paciente sea oportuna, eficaz y adecuada, procurando limitar daños, secuelas y en una situación de saturación del servicio o de disminución de recursos, los pacientes más urgentes sean tratados primero.

Ello al tenor del “Triage Hospitalario de Primer Contacto en los Servicios de Urgencias de Adultos para el Segundo y Tercer Nivel”, de la Secretaria de Salud, en la que se establece que durante el primer contacto, se debe realizar una evaluación rápida, según lo informado por el paciente y los hallazgos clínico de primer contacto, evaluar los signos vitales del paciente, asignación al área de tratamiento de acuerdo a la gravedad del paciente.

Siendo la clasificación de aplicación en color rojo para las emergencias, en la cual el paciente es dirigido directamente al área de reanimación, en un lapso de no más de 10 minutos, el color amarillo determinado para urgencias calificadas, dirigiendo al paciente al área de observación de urgencias, con tiempo de atención de entre 30 a 60 minutos para su atención y el color verde para urgencias no calificadas, sin límite para su atención a ubicarse en la sala de espera.

Guía expedida por la autoridad de salud que acota lo indispensable que resulta promover el concepto de urgencia médica y su significado en la población en general y en el personal de salud.

Luego de acuerdo al contenido de la hoja de urgencias 83788, la receta médica número 12415010, aunado al dicho del médico **Francisco Javier Villafaña Vieyra**, en abono a la atención médica brindada al hijo del quejoso, por un cuadro de gastroenteritis sin presentar gravedad alguna, avala el dicho de la enfermera **Ma. Guadalupe Jaime Ramírez**, en el sentido de que el hijo del quejoso, si recibió la atención médica requerida.

Con los elementos de prueba previamente expuestos y analizados tanto en lo particular como en su conjunto, los mismos no resultaron suficientes para establecer al menos de manera presunta el punto de queja expuesto por la parte lesa; razón por la cual este organismo se abstiene de emitir juicio de reproche en contra de la enfermera **Ma. Guadalupe Jaime Ramírez**, respecto de la dolido **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud** en agravio del hijo del quejoso **XXXXX**.

b).- Imputación al Director del Hospital General de Irapuato

Por lo que respecta a la inconformidad del quejoso **XXXXX** al afirmar que al intentar surtir la receta médica extendida para atender a su hijo, le fue informado en el de área de farmacia, que no contaban con ningún medicamento, lo que ocasionó que él tuviera que adquirir de forma particular tales medicamentos.

Ante esta imputación, el quejoso presentó copia simple de la receta médica 12415010 de fecha 18 dieciocho de febrero de 2016 dos mil dieciséis, suscrito por el Médico **Francisco Javier Villafaña Vieyra** (foja 2), así mismo obra el ticket de compra expedido por Farmacias Similares S.A. de C.V. en el que se aprecia el pago de \$130.00 ciento treinta pesos por concepto de las mismas medicinas apuntadas en la receta médica precitada (foja 3).

Al respecto, el Director del Hospital General de Irapuato, Guanajuato, doctor **Rafael Arredondo Zapién** (foja 13) nada aludió al respecto.

Y, como antes se ha establecido, el mismo director al rendir el informe correspondiente dentro del sumario, acotó encontrarse en espera de la resolución del Juicio de Amparo 836/2015-III, no obstante, tal asunto resulta en atención a hechos anteriores a los que nos ocupan, de ahí que no guarden relación directa con los hechos del sumario.

Lo anterior sin que alegación alguna fuera esgrimida por el señalado como responsable ante el acto dolido concerniente a la falta de medicamento para surtir la receta médica extendida a su hijo, menos aún logró justificar el por qué no se surtió la receta de mérito, siendo la autoridad señalada como responsable, la cual debe aportar los elementos necesarios para justificar que se encuentra en cabal cumplimiento de su encargo público, de lo contrario opera la presunción de veracidad de la alegación de la parte lesa.

No se desdeña que la autoridad señalada como responsable remitió acuses de recibido de medicamentos folios 12386180 y 12386179 ambos de fecha 26 veintiséis de octubre de 2015 dos mil quince, entregados por los padecimientos que manifiesta ser actuales del hijo del quejoso, acuses que son diversos a la receta médica 12415010.

Aplíquese al caso, el criterio del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, reflejado en el caso **Velásquez Rodríguez vs Honduras**, ventilado en la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que al respecto pronunció:

“180. No se atendieron los requerimientos de la Comisión en el sentido de informar sobre la situación planteada, al punto de que dicha Comisión hubo de aplicar la presunción de veracidad de los hechos denunciados por la falta de respuesta del Gobierno”.

Concatenado con lo dispuesto por el artículo **38 treinta y ocho del Reglamento de la misma Corte Interamericana**, que

dispone:

“Se presumirán verdaderos los hechos alegados en la petición cuyas partes pertinentes hayan sido transmitidas al Estado en cuestión, si éste no suministra información relevante para controvertirlos dentro del Plazo fijado por la Comisión... siempre que de otros elementos de convicción no resulte una conclusión contraria”.

Amén de la obligación del Estado de proporcionar medicamentos a los beneficiados por el Seguro Popular, atentos al Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación e indicadores de gestión y evaluación del Seguro Popular de Salud, que en su punto 9 anexo 1, incluye la lista de medicamentos asociados al catálogo de beneficios médicos del seguro popular de salud, en el que se incluye al menos, el primer de los medicamentos prescritos en la receta del hijo del afectado y que tuvo que ser adquirido en farmacia particular por la cantidad de veinticuatro pesos, según el ticket de compra.

Previsiones de prestación de servicio de salud que corren a cargo del Director del Hospital General de Irapuato, atentos al Reglamento Interior del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato:

“artículo 60.- En el Estado de Guanajuato, para el estudio, planeación, operación, ejecución y despacho de los asuntos que le competen al ISAPEG con tara con 105 órganos desconcentrados por función dentro de los que se encuentran los siguientes Hospitales Generales y Unidades de Especialidad:

I. Hospital General ...VI. Hospital General Irapuato...”

*“artículo 61. Los órganos desconcentrados por función identificados como Hospitales Generales y Unidades de Especialidad estarán jerárquicamente subordinados a las Coordinaciones Generales, acordando los asuntos cuya tramitación y despacho sea de su competencia y gozaron de autonomía operativa, técnica y administrativa, teniendo además de las facultades genéricas contempladas en el artículo 90 de este Reglamento, los siguientes: ... Prestar y organizar los servicios de enfermería, trabajo social, dietética, admisión, estadística, archivo clínico, **farmacia** y otros... b) Difundir y observar la aplicación de las normas oficiales mexicanas en materia de servicios paramédicos...Difundir y observar las normas oficiales mexicanas en materia de enseñanza y capacitación...”*

De tal forma, con los elementos de prueba previamente analizados los mismos resultaron suficientes para tener por probada al menos de manera presunta la **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud**, atribuida al Director del Hospital General de Irapuato, Guanajuato, doctor **Rafael Arredondo Zapién**, en agravio del hijo del quejoso **XXXXX**; lo anterior respecto a la falta de medicamentos contemplados en la receta correspondiente a la atención del día 18 de febrero del año 2016, en el Hospital General de Irapuato, Guanajuato.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir las siguientes conclusiones:

RECOMENDACIÓN

ÚNICA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Recomendación al Secretario de Salud del Estado**, doctor **Francisco Ignacio Ortiz Aldana**, para que se instruya por escrito al Director del **Hospital General de Irapuato, Guanajuato**, doctor **Rafael Arredondo Zapién**, a efecto de que en el mismo, cuente con los medicamentos necesarios para surtir las recetas emitidas por su personal médico, ello derivado de la dolencia esgrimida por **XXXXX**, misma que hizo consistir en **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud**.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta la presente Recomendación en el término de 5 cinco días hábiles siguientes a su notificación y en su caso, dentro de los 15 quince días naturales, aportará las pruebas de su debido y total cumplimiento.

NO RECOMENDACIÓN

ÚNICA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **No Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado**, doctor **Francisco Ignacio Ortiz Adana**, respecto a la conducta atribuida a la **Enfermera adscrita al Hospital General de Irapuato, Guanajuato, Ma. Guadalupe Jaime Ramírez**, en cuanto a los hechos imputados por **XXXXX**, mismos que hizo consistir en **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud** en agravio de su hijo.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **Gustavo Rodríguez Junquera**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.