

RECOMENDACIONES Y ACUERDO DE VISTA

León, Guanajuato; a 28 veintiocho del mes de noviembre del año 2019 dos mil diecinueve.

VISTO para resolver el expediente número **57/19-C**, relativo a la queja interpuesta por **XXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye al **DIRECTOR DEL HOSPITAL MATERNO DE CELAYA, GUANAJUATO**.

SUMARIO

La parte lesa refirió que sostuvo una reunión privada con el Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, en sus oficinas, donde le realizó cuestionamientos y comentarios que la agraviaron en virtud de que en el mes de diciembre de 2018 dos mil dieciocho, acudió a instancias judiciales en materia de trabajo. Así mismo, se inconformó de que la citada autoridad de salud suspendió la cirugía que tenía programada en el mes de febrero de 2019 dos mil diecinueve, advirtiéndole que tal situación era a consecuencia de la demanda que interpuso ante los citados tribunales, exhibiéndola ante sus compañeros situación que calificó como un trato indigno.

CASO CONCRETO

XXXX, presentó escrito en el que plasmó su inconformidad por la actuación del Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, José Luis Hernández Reguero, como antecedente aludió que en el mes de diciembre de 2018 dos mil dieciocho, presentó una demanda ante los Tribunales laborales en contra del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (en lo sucesivo ISAPEG).

En virtud de lo anterior, el Director le solicitó su presencia en su oficina, lugar donde de manera burlona y agresiva le hizo comentarios indebidos, reprochándole el haber interpuesto la demanda.

Así mismo, externó que en el 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve, se encontraba en calidad de paciente en el referido Hospital, toda vez que se le había programado una cirugía de herniorrafia inguinal, momento en el que llegó el Director y le indicó que no permitiría que se llevara a cabo la intervención quirúrgica a consecuencia de haber interpuesto la demanda, acción que realizó frente a sus compañeras y pacientes, ante lo cual indicó que el doctor le negó la atención médica que requería. Preciso que no cuenta con seguridad social por lo que el director insiste en que la atención médica de los trabajadores del nosocomio se les prestaría por parte del Seguro Popular y el propio Hospital materno de Celaya.

Del análisis de las inconformidades formuladas, se desprende que los hechos en estudio pudieran ser constitutivos de:

- **Violación a los derechos laborales.**

El derecho al trabajo es la facultad que tienen todas las personas de emplear su fuerza de trabajo para ejercer una ocupación lícita que le retribuya al menos lo necesario para vivir¹.

El derecho al trabajo es un derecho fundamental que se encuentra reconocido en el artículo 123, apartado "A", fracción XV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece el derecho de toda persona a tener un trabajo digno y, entre otras, establece una obligación al patrón de organizar el trabajo a efecto de que éste se otorgue la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores.

El artículo 2 de la Ley Federal del Trabajo, señala que se entiende por trabajo digno o decente "...aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador...", quien debe contar con condiciones óptimas de seguridad para realizarlo.

Así mismo, el derecho al trabajo se encuentra contemplado en los artículos 6.1 y 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 6 y 7 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ("Protocolo de San Salvador"); 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, y XIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

a) Obstaculización en el acceso a la justicia en las relaciones de trabajo.

La quejosa en su escrito de queja plasmó:

"...en el mes de diciembre del año 2018, un grupo de compañeros y yo (la que suscribe), interpusimos una demanda laboral en contra del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato...posterior a dicha demanda laboral comenzó a violentar a los trabajadores que demandamos, y particularmente a mí AL HACERME LLAMAR A PUERTA CERRADA EN

¹ Tesoro jurídico de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Vocabulario controlado y estructurado", Suprema Corte de Justicia de la Nación. Noviembre, 2014, p. 816.

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL MATERNO CELAYA, PARA DECIRME DE MANERA DESPECTIVA, BURLONA Y AGRESIVA QUE ÉL SE VA A "ENCARGAR QUE YA NO ESTE ALLÍ, QUE ME DIO ROPA, ZAPATOS, QUE ME DIO DE COMER, QUE EL MATERNO ME HIZO SER LO QUE SOY Y QUE NOS VA PASAR LO MISMO QUE PASO CON LOS MÉDICOS, QUE ALGUIEN SE VA TENER QUE IR..."

Al punto de queja el Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, José Luis Hernández Reguero, negó los hechos atribuidos, así mismo, admitió que existió una reunión en la que únicamente se encontraban presentes él y la quejosa, se remitió en decir que en la reunión fue de carácter laboral y que trató de situaciones de dicha índole que estaban sucediendo, sin precisar detalles de la misma; de igual manera, negó que se le haya reprochado el apoyo que se le brindó por parte de la Institución, además de haberse dirigido de forma burlona, despectiva y agresiva.

A su vez, el Director indicó ser sabedor que la quejosa instauró una demanda laboral en contra del ISAPEG, pues remitió el oficio CA/XXX/XXX/2019 (foja 27) en el que el licenciado Omar Vinicio Laguna Soriano, Encargado de Despacho de la Coordinación de Asuntos Jurídicos, le informó que la quejosa y otros trabajadores, presentaron demanda laboral en contra del citado Instituto.

Ahora bien, a pesar de la negativa aludida por la autoridad señalada como responsable, quien resuelve toma en consideración un disco compacto regrabable proporcionado por la parte lesa, de cuyo contenido se desprenden diálogos entre una persona del sexo femenino y masculino en las cuales se aprecia que la voz masculina reprocha a la persona del sexo femenino haber demandado al ISAPEG a pesar de que se le brindó apoyo, así mismo la quejosa aseveró ser el dialogo sostenido entre ella y el Director del Hospital Materno, pues se lee:

Voz femenina: ¿Cómo está? (Inentendible) Ya voy para 4 cuatro años, 3 tres años doctor, a usted no, bueno, este... creo que hacía usted no, no quiero que se lo tome... -----
Voz masculina: Entonces ¿si yo te demando no lo vas a tomar personal? -----
Voz femenina: Es que no es a usted. -----
Voz masculina: Entonces ¿a quién? -----
Voz femenina: Bueno cualquier cosa, pues yo creo que podría quedarme callada, para no decir nada malo, lo cual... (Inentendible). -----
Voz masculina: ... (Inentendible) dime ¿qué es lo que quieres? -----
Voz femenina: Yo nada más... no es nada personal. -----
Voz masculina: Te vestí... -----
Voz femenina: Sí y lo agradezco. -----
Voz masculina: Te di zapatos, te di tu ropa, te apoyamos, te guardamos el lugar... (Inentendible). -----
Voz femenina: Si y lo agradezco, estoy súper agradecida con la institución y amo ésta institución (Inentendible).
Voz masculina: ... (Inentendible) Entiende, estás haciendo un proceso legal contra una institución que te apoyó, mira... (Inentendible)... mi base me la dieron en el 2003 dos mil tres, jamás anduve de mitotero, de grillero, demandando gente. Me queda muy claro ahorita que todos... (Inentendible) cuando entraste nadie te dijo vas a tener ISSTE, cuando entraste nadie te dijo vas a tener FOVISSTE... (Inentendible) y decidiste unirme a un grupo de gente para demandar a la Secretaria, se te apoyó; mira, mande a citar 3 tres gentes en especial, de esas 30 treinta que demandaron, mande a citar 3 tres porque se les dio todo, ¡todo!- -----

Así mismo, se aprecia que a la quejosa se le refirió que existían consecuencias por el acto de demandar y a pesar de que indicaba que no era un asunto personal, se le indicó que al demandar a ISAPEG también se consideraba como demandado el Hospital, y que se enfrentó ante a una autoridad, pues se aprecia lo siguiente:

Voz masculina: ... (Inentendible), es una demanda, eso significa que hay un contra, ¿quién inicia la demanda? Se establece en la demanda contra... (Inentendible), **no pensamos las consecuencias de nuestros actos...** (Inentendible), esto tiene un nombre, estas demandando a la institución que te hizo hacer tu vida, tuvieras 15 quince años te diría... -----
Voz femenina: Vale. -----
Voz masculina: Llevas 3 tres años trabajando y te atreviste... y de verdad o sea, le platico esto a 3 tres gentes... (Inentendible), entiendo que hay mucha gente mediocre, entiendo que hay gente que no se acomoda a trabajar... (Inentendible) que sin experiencia, que sin nada entraste. -----
Voz femenina: Yo creo que en parte fue de mi futuro, la verdad es que sí, yo estoy sola en Celaya y yo solo busco un bienestar para mí y para mi familia, yo creo que eso también me motivó a hacerlo. -----
Voz masculina: ... (Inentendible) No es un proceso, no es un voy a ejercer un proceso, tu estas demandando legalmente, es decir, estas acusando de cometer un delito a alguien, si te dijeron no, no es nada, es normal demandar a alguien, demandar significa ejercer una lucha contra alguien, una lucha legal, me queda claro... (Inentendible). ----
Voz femenina: Y de verdad no quiero que se lo tome contra usted doctor, yo a usted lo respeto, también a mis jefas y todo... -----
...Voz masculina: ... (Inentendible) **No hay un ser divino que se llame ISAPEG, el ISAPEG está representado por personas, por un representante, cuando tu demandas al ISAPEG demandas al representante y aquí en éste Hospital ese soy yo, entonces a quien demandaste es a mí y que realmente creas que demandando es como puede asegurar un futuro... (Inentendible) yo nunca demande al ISAPEG, nunca utilice una palanca, nunca demande, nunca hice la barba a nadie, yo estoy en esta silla por mi trabajo y tú eres de la gente con la que hemos estado trabajando, hemos estado formando, en algún lugar, en algún momento, perdón, en algún lugar, ocuparías el puesto que tú quieras... (Inentendible) con el mismo derecho, con la misma actitud que exiges que se respete tu derecho a demandar, debes entender que yo te exijo que respetes mi derecho, porque te enfrentaste a una autoridad, no fue a un cuate...** (Inentendible).
Voz femenina: Yo lo sé, yo lo sé y si antes yo le echaba el 100, voy a echarle el 110 por ciento. -----
Voz masculina: ... (Inentendible). -----
Voz femenina: Perfecto y que mal pero... yo lo respeto. -----

Voz masculina: ... (Inentendible) Si yo le abro las puertas de mi oficina a alguien, espero la correspondencia, si esa persona no sabe corresponder no me interesa. -----
Voz femenina: Bueno, sí, si lo respeto, Gracias Dire, con permiso. -----
(Foja 63 y 64)

De tal suerte, se advierte que ya de facto se celebró una reunión donde a la quejosa se le cuestionó, reprochó y amedrentó por haber presentado una demanda laboral, es decir, la reunión sostenida con el Director reflejó la omisión de respetar el derecho de acceso a la justicia que como trabajadora le asistía a la inconforme, pues de la conversación previamente analizada, se aprecian comentarios realizadas por parte del director relativas a las consecuencias que acarrearán el presentar una demanda en contra de la ISAPEG, por lo que se puede presumir que tal acción se realiza con el objeto de desalentar o desanimar el ejercicio al derecho al acceso a la justicia de XXXX.

Lo anterior, se traduce en un medio de conocer la realidad histórica de los hechos estudiados, ello a la luz del criterio adoptado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso *Átala Riffo y niñas vs. Chile*, en el cual se razona que las declaraciones de las presuntas víctimas no pueden ser valoradas aisladamente sino dentro del conjunto de las pruebas del proceso, ya que son útiles en la medida en que pueden proporcionar mayor información sobre las alegadas violaciones y sus consecuencias.

Sumado a lo anterior, se toma en consideración que existe información que corrobora que el dicho de la autoridad señalada como responsable frente a los hechos dolidos en este apartado por la quejosa no se encuentra ninguna prueba que soporte su versión, además de que, del análisis de los elementos probatorios que obran en el expediente, se encontraron elementos que reforzaron el dicho de la inconforme.

Lo anterior es así, pues de acuerdo a los criterios generales sobre valoración de la prueba en materia de derechos humanos, es posible presumir verdaderos los hechos planteados en la demanda sobre los cuales guarda silencio el Estado, siempre que de las pruebas presentadas se puedan inferir conclusiones consistentes sobre los mismos², en el presente caso, los hechos narrados por la quejosa a pesar de que fueron negados, obraron diversos elementos de prueba que fueron analizados y muestran coherencia sobre la versión narrada por la inconforme.

Adicionalmente a lo anterior, es importante destacar que existe un estándar especial para la valoración de la declaración de presuntas víctimas de derechos humanos, establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y seguido por esta Procuraduría, que establece que aunque la declaración de presuntas víctimas tiene un valor especial, debido a que narra de primera mano la información sobre violaciones a derechos humanos, no puede otorgársele un valor alto por sí misma, sino que debe ser valorada en concatenación con las demás pruebas con que se cuente, derivado de lo cual podrá tener o no una alta consideración.

La Corte estima que por tratarse de la presunta víctima y tener un interés directo en el presente caso, sus manifestaciones no pueden ser valoradas aisladamente, sino dentro del conjunto de las pruebas del proceso. Sin embargo, se debe considerar que las manifestaciones del señor Ivcher tienen un valor especial, en la medida en que puede proporcionar mayor información sobre ciertos hechos y presuntas violaciones cometidas en su contra. Por ende, la declaración a la que se hace referencia se incorpora al acervo probatorio con las consideraciones expresadas.³

En relación a lo anterior encontramos que las manifestaciones realizadas por XXXX en contra del Director del Hospital Materno Infantil de Celaya, Guanajuato, doctor José Luis Hernández Reguero, fueron analizadas de acuerdo a los elementos probatorios con que se contó, tomando en consideración el estándar probatorio en materia de derechos humanos y en especial aquel sobre el valor de las declaraciones de las presuntas víctimas, por ser un elemento probatorio de fundamental importancia en el presente caso.

En el mismo tenor se tiene que la declaración de la quejosa se vio reforzado con la grabación del audio del día que se llevó la reunión con el Director, vinculado con el oficio emitido por personal del área jurídico de ISAPEG, mediante el cual el Director fue sabedor de que la quejosa demandó laboralmente al citado Instituto, aunado con el dicho del propio Director, al admitir que existió una reunión con la quejosa en privado sin que haya detallado los temas laborales que se trataron en la citada reunión, evidencias que permiten a esta Procuraduría tenerlos por ciertos de acuerdo a los estándares probatorios en materia de derechos humanos.

De tal suerte, cabe invocar que el derecho al acceso a la justicia es un derecho humano que puede ser entendido como la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica o de otra naturaleza, de acudir a un sistema establecido para resolver conflictos y exigir el respeto a los derechos fundamentales de los cuales es titular⁴; implica la existencia de un recurso judicial efectivo, el cual es reconocido en los instrumentos internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 8 que dispone:

“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”

Así como en la Convención Americana sobre Derechos Humanos:

² Corte Interamericana de Derechos Humanos Caso Ivcher Bronstein Vs. Perú Sentencia de 6 de febrero de 2001, párr. 68.

³ Corte Interamericana de Derechos Humanos Caso Ivcher Bronstein Vs. Perú Sentencia de 6 de febrero de 2001, párr. 75

⁴ Comisión Nacional de los Derechos Humanos “Los Derechos Humanos Laborales” noviembre 2017, pág. 432

“8. 1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.”

Por su parte, el artículo 25 de la Convención Americana, que también garantiza el acceso a la justicia, al disponer lo que se transcribe:

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

Como puede apreciarse, el artículo 25, señala con toda claridad la obligación a cargo del Estado de conceder a todas las personas bajo su jurisdicción, un recurso judicial efectivo contra actos que atenten en contra de sus derechos humanos, derechos fundamentales que pueden estar reconocidos en la Convención Americana o por la propia ley interna.

Lo cual además quedó aterrizado como derecho fundamental en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice:

“Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.”

Luego entonces, se tiene que uno de los derechos fundamentales lo es el acceso a la justicia laboral de los trabajadores, pues en la Convención reconoce en su artículo 25 que toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido, lo cual en el caso concreto, la quejosa realizó ante tribunales laborales.

Consiguientemente, el cúmulo de pruebas consideradas por este Organismo, se acredita que el Director tras conocer que la quejosa acudió ante los tribunales laborales, la citó en sus oficinas con la intención de desalentarla, reprocharle y referirle que existían consecuencias de tales actos con lo cual se demuestra que tales acciones se derivan con la intención de obstaculizar el acceso a la justicia de la quejosa, el cual, como se analizó previamente, es un derecho humano y fundamental.

En consecuencia, se logró tener por probada la Violación a los derechos laborales, dolidos por XXXX, que atribuyó al Director del Hospital Materno Infantil, derivado de lo cual, se emite el actual juicio de reproche.

b) Obstaculización del Derecho a la Seguridad Social en las relaciones de Trabajo.

Ahora bien, respecto a este punto, la quejosa como precedente, indicó que al no contar con seguridad social, en su centro de trabajo le brinda atención médica mediante el Seguro Popular o en el mismo Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, por lo que indicó que el día 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve, se encontraba en calidad de paciente a instantes de ser intervenida quirúrgicamente en el citado nosocomio, momento en el que el doctor José Luis Hernández Reguero, le indicó lo siguiente:

“... si yo creía que él no se iba a dar cuenta de mi cirugía, estaba equivocada, que él no permitiría que se llevara a cabo, que se suspendería, que todavía pido favores y que esas eran las consecuencias de la demanda...”

Por lo anterior, la quejosa indicó que el Director le *negó la atención médica que requería*, humillándola e incluso burlándose de su persona, así también al ratificar su queja ante este Organismo, precisó:

“...solicito se tomen los hechos que narro en el mismo, como hechos presuntamente violatorios de mis derechos humanos, en contra de la autoridad arriba señalada, ello por el trato indigno que he recibido de su parto, al haber sido exhibido y ofendido en presencia de mis compañeros y pacientes...”

Al respecto, el Director del Hospital Materno Infantil, José Luis Hernández Reguero, negó los hechos atribuidos, explicó que toda cirugía programada que no se encuentra en cartera debe contar con la autorización del jefe de quirófano, para lo cual remitió el proceso institucional para programar una cirugía fuera de la cartera del Director del Hospital y Subdirector Médico.

En efecto, en foja 21 se encuentra el Procedimiento Específico para la Programación de Cirugías Fuera de Cartera de Servicios, con fecha de emisión 05 cinco de abril de 2018 dos mil dieciocho, el cual fue elaborado por la Jefa de Servicio de Ginecología y Obstetricia, doctora Liliana Nallely Fonseca Jiménez, revisado por la Subdirectora del Hospital Materno de Celaya, Diana Yareni López (Gestora de Calidad) y autorizado por el Director del citado Hospital, José Luis Hernández Reguero, en el que se explica lo siguiente:

“...1. Es responsabilidad del personal quirúrgico que interviene a la paciente:

- a. Validar la viabilidad de realización del procedimiento quirúrgico que se trate...*
- b. Informar a su jefe inmediato, jefe de servicio, jefe de quirófano, subdirección médica y administrativa y director de la unidad.*

2. Es responsabilidad del jefe de servicio quirúrgico:

- a. Notificar al subdirector médico el tipo de cirugía a realizar, así como un resumen médico del caso
 - b. Dar seguimiento del caso para su autorización de la realización del procedimiento quirúrgico
 - c. Realizar una sesión de caso clínico en donde serán convocados; médico operativo que realizará el procedimiento, jefe de servicios, jefa de enfermeras, jefe de quirófano, subdirección médico, y director.
3. Es responsabilidad del jefe de quirófano...
- b. Realizar la programación quirúrgica de dicho procedimiento sin afectar la realización de las cirugías que se realizan en la unidad de manera cotidiana.
 - c. En caso de no contar con tiempo quirúrgico se dará prioridad en la realización de las cirugías de las pacientes del Hospital Materno Celaya.
4. Es responsabilidad del subdirector médico / administrativo...
- b. Informar de manera directa al Director del Hospital Materno Celaya
 - c. Posterior a la sesión del caso clínico será el responsable de autorizar o negar la realización de dicho procedimiento..."

Así también, la autoridad señalada como responsable precisó que tal programación y procedimiento evita que se comprometan y retrasen las cirugías que se encuentran en la cartera del hospital, por lo que a efecto de confirmar su dicho, remitió la hora de cartera de servicios disponibles en el Hospital Materno Infantil, de cuyo contenido se aprecia que son los siguientes: *Ginecología y Obstetricia, Anestesiología, Medicina Interna, Oncólogo Clínico, Oncólogo Quirúrgico, Neonatología y Patología.*

Nótese entonces que en el citado documento no se aprecia que se cuente con el servicio de Cirugía General.

Ahora bien, el Director negó haber suspendido la cirugía, pues a efecto de confirmar su dicho, remitió la conversación vía XXXX sostenido con el grupo directivo del Hospital que preside denominado *Hospital Materno* de fecha 26 veintiséis de febrero, en el que se aprecia el cuestionamiento del Director respecto a que sí se tenía conocimiento de la realización de una cirugía de plastía inguinal, ante lo cual el personal desconoció tal situación, en la misma se observa la manifestación respecto a que no existía problema alguno para que se realizara el procedimiento siempre y cuando no se suspendiera una cirugía oncológica, además en el diálogo el doctor XXXX expresó inconformidad de pacientes por la suspensión de sus cirugía a razón de la *plastía*, pues en la impresión de dicha conversación se lee:

"... - A alguien le avisaron que vamos a operar una hernia inguinal bilateral?...
 XXXX: No estoy enterada dr. Hasta ahorita que usted lo menciona...
 XXXX: Yo vi la agenda qx, pero a mí no me pidieron autorización, no sé si lo vio el Dr. XXXX con el dr. XXXX. A XXXX tampoco le pidieron autorización...
 Hay que checar ese tema por favor
 Que al final no le veo mayor problema
 Dra. XXXX: Va lo Checamos!
 Pero hoy se suspendió una oncológica y solo se operará la hernia, y eso sino está bien
 XXXX: Te encargo que le preguntes a la enfermera que se va a operar que a quién le pidió autorización...
 XXXX: Muy de acuerdo con el comentario Dr. Tuvimos que mover cielo mar y tierra par no diferir las cirugías y resulta prioridad una plastía. Tres anestesiólogos y los tres ocupados en diferentes cirugías. Las pacientes de la valoración preoperatoria muy molestos con toda la razón pues se tuvo que suspender por los motivos ya mencionados..."

A su vez, el doctor negó haber humillado, burlado e insultado a la quejosa al momento que se realizó el diálogo.

Por parte de este organismo, recabó el testimonio de personal adscrito al Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, conformado por: XXXX Jefa de Urgencias, XXXX Anestesiólogo, XXXX, Cirujano Oncólogo, XXXX Jefa de Enfermeras y XXXX Jefe de Anestesiología y Servicio de Quirófano, alguno de ellos confirmaron que el procedimiento quirúrgico que la quejosa necesitaba, no se encuentra dentro de la cartera del Hospital y que para realizar una intervención de este tipo, se requerían las autorizaciones basadas en un protocolo, así mismo alguno de ellos confirmaron el diálogo surgido vía XXXX por parte de los directivos el día 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve, mediante el cual nadie confirmó que la quejosa tuviera autorización correspondiente para que se le realizara la intervención quirúrgica.

De manera particular, la Jefa de Urgencias, XXXX, indicó ser testigo presencial del diálogo surgido entre la quejosa y el Director en el área de urgencias, pues el segundo de los mencionados la hizo partícipe de la conversación tras cuestionarle si le había autorizado la cirugía, ante lo cual le precisó que le había explicado a la quejosa el procedimiento a seguir; negó que el doctor haya ofendido a la inconforme, incluso aludió que la actitud del Director era de preocupación y que fue la quejosa quien le cuestionó si esa situación se debía a la demanda, ante lo cual el Director le contestó que no, además que no le negó la cirugía sino que le hizo hincapié a que no se había realizado el procedimiento correspondiente, advirtió que fue la quejosa quien se retiró del área de urgencias, al decir:

"...que el día que refiere la quejosa ella se encontraba ya en el área de urgencias, siendo aproximadamente las 14:00 catorce horas, de donde ingresó al área de observación de urgencias, lugar hasta donde llega el Doctor José Luis Hernández Reguero, siendo que efectivamente XXXX se encontraba con más pacientes en la misma condición, es decir que iban a ser objeto de una cirugía, en ese momento yo observo a la ahora quejosa discutir con el Director, sin que se diera ninguna falta de respeto de ninguna de las 2 dos partes, llamándome el Doctor Hernández Reguero, diciéndome: "XXXX ven, esta chica me dice que tú autorizaste su cirugía", yo respondí explicándole a XXXX y al Doctor que eso no era cierto, que lo que había hecho era explicarle cuál era el procedimiento a seguir para la expedición de la licencia médica luego de la cirugía, en ese momento XXXX me interrumpió y me dijo que yo le había externado que en este lugar ella podía realizarse su cirugía, por lo que el Doctor Hernández Reguero nuevamente me preguntó si yo había autorizado la misma, yo pidiéndole a XXXX que aclarara la información ya que yo en ningún momento le había autorizado su cirugía porque no corresponde a mis atribuciones...al haber estado yo presente me doy cuenta del

diálogo que se da entre ellos mismo que en ningún momento corresponde a lo que XXXX establece en su escrito, ya que no hubo ofensas e incluso la forma de dirigirse hacia ella por parte del Doctor Hernández Reguero no fue con molestia... la actitud que mostraba era más bien de preocupación...la propia quejosa XXXX expresó: “está haciendo esto porque lo demandamos”, a lo cual el Doctor Hernández Reguero respondió de manera inmediata y contundente con un no, aclarándole nuevamente que ella ya sabía el procedimiento, que se lo había saltado y que quiso pasar desapercibida en una cirugía extraordinaria, luego XXXX le dijo que entonces él le estaba negando hacerse la cirugía, aclarando que el Doctor en ningún momento le negó la misma sino que siempre estuvo haciendo hincapié en que no se había hecho el procedimiento que correspondía y orientó a la ahora quejosa diciéndole que no debía haber hecho las cosas así...al pasar por el área de observación de urgencias visualicé que seguía la ahora quejosa, acercándomele y preguntándole qué había decidido sobre su cirugía, a lo que ella me contestó: “No Doctora, yo no quiero ocasionar problemas a ninguno de mis compañeros, ya me voy a retirar”, como yo ya llevaba prisa me retiré sin darle cuenta a qué hora se fue XXXX...”

Así también, la Jefa de Urgencias, confirmó que existe un protocolo a seguir en el caso descrito, pues al no existir el servicio de cirugía general en el Hospital Materno de Celaya, le correspondía al servicio de oncología quienes tienen esa especialidad, para lo cual se debe realizar un procedimiento extraordinario y que tiene que ser justificado, además, confirmó que existe un grupo de diálogo vía XXXX integrado por los Jefes de los servicios del nosocomio en donde el director cuestionó si alguien había autorizado la cirugía de la quejosa, en donde el doctor XXXX externó que se tuvo que realizar varios movimientos para la intervención quirúrgica de la quejosa, a saber:

“...en el ISAPEG se tiene definido una cartera de servicios para cada uno de los hospitales y que nosotros como personal del mismo al ser contratados por honorarios profesionales no generamos seguridad social, sin embargo se nos brindan todas las facilidades para hacer atendidos a través del Seguro Popular, es así que la cirugía que menciona la ahora quejosa (plastía inguinal) no se encuentra dentro de la cartera de servicios que brinda el Hospital Materno de Celaya, sin embargo derivado de las facilidades y apoyos establecidos por el actual Director podemos hacer uso de dicho centro para alguna cirugía que no corresponda a la cartera de servicios, sobre lo cual existe un procedimiento extraordinario a seguir ya que se tiene que justificar esta intervención para evitar malos entendidos o creer que se está buscando algún lucro indebido...existe un chat en la aplicación XXXX, integrado por todos los jefes de servicio del Hospital Materno, así como del Director, mismo en el cual se comparte información relevante con la cartera de servicios y el manejo de las actividades cotidianas, siendo que en el referido chat el Director preguntó abiertamente a todos los jefes que quién había autorizado la realización de la plastía inguinal para alguna compañera y, ante la falta de respuesta, la Subdirectora del Hospital se encargó de investigar ésta situación...el Jefe de Anestesiólogos de nombre XXXX, le estaba dando el informe al Director sobre los movimientos que tuvo que realizar para que pasaran pronto la cirugía de XXXX...”

Ahora bien, no se desdeña el testimonio del Anestesiólogo, XXXX, quien iba a formar parte del procedimiento de la cirugía de la quejosa, pues aseguró que la cirugía sí estaba programada y que se llevaría por el doctor XXXX, agregó que la Jefa de Enfermeras ya tenía conocimiento de la misma, pues dijo:

“...En cuanto a los hechos ocurridos el día 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve, yo era el Anestesiólogo que iba a formar parte del procedimiento de la cirugía que se le iba a practicar a XXXX, siendo el médico cirujano el Doctor XXXX, intervención que sí estaba programada dentro de ese día como se puede establecer por parte de este Organismo de Derechos Humanos, solicitando la programación, misma que ya estaba elaborada por escrito y firmada por el Jefe de Anestesiología, el Doctor XXXX, incluso ya se había hablado también con la Jefa de Enfermeras de quien desconozco su nombre y con quien sé que se dialogó por comentario de XXXX...”

Sin embargo, el Cirujano Oncólogo, XXXX, precisó haber programado la cirugía por que la quejosa le había referido que ya contaba con las autorizaciones correspondientes, sin que el citado profesionista haya verificado las mismas, pues dijo:

“...el día 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve, se tenía programada la realización de una plastía inguinal bilateral a ella, yo fui quien programé dicha cirugía, haciendo mención que el procedimiento para esta operación fue el siguiente: Cuando XXXX se acercó conmigo y me solicitó intervenirla quirúrgicamente yo le dije que si podía intervenirla, que pidiera los permisos a las autoridades correspondientes, esto derivado a que la cirugía que se le iba a practicar no forma parte del catálogo de servicios que se brinda en el Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, posterior a esto ella me comenta que ya se había autorizado su intervención y es que se proceden a programar la realización de los estudios y la fecha de la cirugía...tampoco verifiqué si hubo autorización para la realización del procedimiento quirúrgico, por parte de las autoridad...”

Por su parte, la Jefa de enfermeras XXXX, indicó que si bien le explicó el procedimiento para la realización de la cirugía, negó haber otorgado autorización, aunado a que inconforme le indicó que tenía autorización del Cirujano Oncólogo, XXXX, agregó que existe un grupo de XXXX del personal Directivo del Hospital Materno de Celaya, en el que se cuestionó la programación de una cirugía ante lo cual refirió que no tenía conocimiento, al decir:

“...el día en que se le iba a practicar la cirugía señalado como 26 veintiséis de febrero de 2019 dos mil diecinueve...comienzo a recibir a través de un grupo de XXXX del personal directivo del Hospital Materno de Celaya, preguntas generales sobre una enfermera que tenía programada una cirugía, cuestionando quien la había autorizado, de lo cual yo respondí que yo no tenía conocimiento...quiero aclarar que efectivamente con mucho tiempo de anticipación, sin recordar la fecha exacta, ella se había acercado conmigo para comentarme que se iba a practicar la herniorrafia inguinal que refiere, de lo cual yo le expliqué que yo no lo era la encargada de dar autorización sobre las cirugías, esto en virtud de que no forma parte de mis funciones, sino que a mí únicamente se me informa sobre la programación quirúrgica día con día, y mi función se ciñe a preparar al personal que auxiliará cada una de las intervenciones y tener los insumos que se requieren...ella misma me comentó que ya había visto la autorización con el Doctor XXXX...”

Por último el Jefe de Anestesiología y Servicio de Quirófano, doctor XXXX, aludió que la cirugía que requería la quejosa, no se encontraba en el catálogo de servicios del Hospital Materno Infantil y que la intervención de la quejosa lo supo de manera general sin mencionar haber autorizado o programado la cirugía, pues dijo:

“...me desempeño dentro de la Jefatura de Anestesiología fungiendo también como Jefe del servicio de quirófano, siendo una de mis funciones el realizar la programación quirúrgica y realizar la revisión de los expedientes conforme a la intervención que se efectuará, y en el tema de la quejosa solo supe de manera general que la paciente estaba por ingresar a una intervención y que la misma se había suspendido por no corresponder a los servicios que brinda el hospital...”

Ahora bien, se pondera que la quejosa al conocer el sentido del informe rendido por la autoridad señalada como responsable, admitió no tener conocimiento de que se exista un procedimiento para este tipo de intervenciones, pues a literalidad expuso:

“...y si existe un procedimiento para realizarme mi cirugía, porque nadie me lo comentó, ni el Director, ni la jefa de enfermeras, ni la Doctora XXXX ni mi supervisora o los médicos que me iban a intervenir...”

Luego entonces, se considera que del cúmulo de las constancias remitidas por la autoridad como prueba relativas al *Procedimiento específico para la programación de cirugías fuera de cartera de servicios*, aunado a las impresiones del diálogo sostenido vía XXXX por el grupo directivo del Hospital en el que nadie aludió haber autorizado la intervención quirúrgica de la quejosa bajo el procedimiento previamente aludido, sumado a que en el nosocomio, no se cuenta con el servicio de cirugía general que la quejosa requería y que fue la misma inconforme quien aludió desconocer dicho protocolo, se colige que en efecto, la quejosa no se ajustó a un procedimiento administrativo establecido para realizar su cirugía.

Por lo que quedó acreditado que la suspensión de la cirugía, obedeció a una causa imputable a la doliente, al no agotar el procedimiento previamente establecido y no como lo refirió la misma, a la decisión unilateral de la responsable y menos aún como consecuencia de una demanda laboral previamente interpuesta por ella en contra del instituto, pues si bien es cierto, la doliente así lo precisó ante este organismo, refiriendo un trato indigno en contra de su persona, no se contó con evidencia alguna que constatará su dicho.

Lo anterior, vinculado a las manifestaciones de la Jefa de Urgencias, XXXX, quien aseveró que en ningún momento el Director le negó la atención médica a la quejosa, pues solo le informó que existían protocolos para programar la cirugía que necesitaba, además que fue la quejosa quien decidió retirarse, así como el testimonio del doctor XXXX, quien aseguró haber programado la cirugía toda vez que la quejosa le indicó que ya se encontraba autorizada la misma sin que el doctor confirmara tales permisos.

Consiguientemente, es dable señalar que no existe evidencia contundente que nos permita arribar a la conclusión que el director se dirigió hacia a quejosa indebidamente y que además le negó la atención médica que requería.

Menciones especiales.

1. Las consideraciones descritas en el punto de queja analizado en el apartado párrafos precedentes del análisis de las evidencias atraídas al sumario (apartado a), se colige la existencia de conflictos entre Director del Hospital Materno con el personal adscrito a dicho nosocomio que interpuso demanda laboral ante el ISAPEG, tal como ya ha sentado precedente el expediente 58/19-C.

Luego de lo anteriormente expuesto, se dejan entrever circunstancias que van en detrimento del buen clima laboral que debe imperar entre las personas que laboran en dicha institución; lo cual a su vez puede impactar negativamente en el servicio proporcionado a los usuarios; razón por la cual se recomienda a la autoridad que sean implementadas las medidas que resulten necesarias a fin de fortalecer el clima laboral del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato y evitar con ello deficiencias en el servicio prestado a las personas que así lo requieran.

2. No pasa inadvertido que el personal médico del Hospital Materno Infantil de Celaya, desconoce el procedimiento que se debe agotar con el caso de requerir cirugías fuera de cartera de servicios por parte de los mismos trabajadores del nosocomio en mención.

Lo anterior por así acreditarse con el dicho del doctor XXXX, quien al respecto señaló:

“... yo no soy personal administrativo desconozco si hay un procedimiento para solicitar las cirugías y cuál es éste...”

Así como lo vertido por el doctor XXXX Cirujano Oncólogo, quien fue el que programó la cirugía de la quejosa, al decir:

“...sin recordar la fecha exacta otra enfermera... solicitó mi intervención en una cirugía... donde al igual que en esta ocasión, esa enfermera solicitó los permisos correspondientes a las autoridades y fue finalmente intervenida quirúrgicamente por mí, sin contratiempos o sin que se nos observara alguna falla en el procedimiento para solicitar dicha cirugía, por tanto yo estaba en el entendido que ese era el procedimiento a seguir, ya que por parte de las autoridades del Hospital Materno de Celaya, se nos ha indicado que se tiene que seguir un procedimiento en específico para la realización de intervenciones quirúrgicas fuera del catálogo de servicios, con la finalidad de protegerse tanto el hospital, los médicos intervinientes y los pacientes en cuestión. También tengo entendido que otros compañeros médicos

han realizado diferentes intervenciones quirúrgicas fuera del catálogo de servicios que ofrece el Hospital... pero desconozco el procedimiento que se haya llevado a cabo en cada una de estas intervenciones...". (Foja 54)

Información que deben tener conocimiento tanto personal de base, encargado de la programación y ejecución de la intervención quirúrgica, como del personal que presta sus servicios por contrato, a efecto de que se tenga el pleno conocimiento de los procedimientos que se deben agotar y se les pueda proporcionar el servicio a la salud de forma oportuna y sin la afectación de derechos de terceros, lo anterior para no vulnerar el contenido del párrafo cuarto, del artículo 4 cuatro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra señala:

"... Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución..."

Motivo por el cual este Organismo considera oportuno dar vista al doctor Daniel Alberto Díaz Martínez, Secretario de Salud del Estado y Director General del ISAPEG, a efecto de que se giren instrucciones al doctor José Luis Hernández Reguero, Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato y en lo subsecuente, realice todas las acciones legales conducentes y se emita una circular dirigida al personal médico y de enfermería del Hospital Materno Infantil, en la que se les proporcione información respecto al procedimiento específico para la programación de cirugías fuera de cartera de servicios.

3. Quien resuelve, no desdeña que la quejosa aludió en una segunda comparecencia que aún no ha sido intervenida quirúrgicamente a efecto de atender su padecimiento.

Por lo que este Organismo recomienda a la autoridad de salud se garantice el derecho al acceso a la salud de la quejosa XXXX, informándole debidamente los procedimientos a realizar, para que en el menor tiempo posible, se lleve a cabo la intervención quirúrgica que necesita, siempre y cuando ella así lo desee y manifieste su consentimiento.

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

RECOMENDACIONES

**Al Secretario de Salud del Estado de Guanajuato,
Doctor Daniel Alberto Díaz Martínez:**

PRIMERA.- Para que en ejercicio legal de las facultades que le han sido conferidas, se sirva girar instrucciones a quien legalmente corresponda, a efecto de que dé inicio el procedimiento administrativo correspondiente, encaminado a determinar la responsabilidad y grado de ésta, al doctor **José Luis Hernández Reguero**, Director del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, respecto de la **Violación a los derechos laborales**, del que se doliera la quejosa **XXXX**, lo anterior tomando como base los argumentos expuestos en el apartado **a)** del Caso Concreto de la presente resolución.

SEGUNDO.- Para que gire instrucciones a quien corresponda con el propósito de que sean implementadas las medidas que resulten necesarias a fin de fortalecer el clima laboral del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, y con ello evitar posibles deficiencias en el servicio prestado a las personas que así lo requieran.

TERCERA.- Se garantice el derecho al acceso a la salud de la quejosa XXXX, informándole debidamente los procedimientos a realizar para que en el menor tiempo posible, se lleve a cabo la intervención quirúrgica que necesita, siempre y cuando ella así lo desee y manifieste su consentimiento.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta las presentes Recomendaciones 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.

ACUERDO DE VISTA

ÚNICO. Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de Vista** al **Secretario de de Salud del Estado y Director General del ISAPEG**, doctor **Daniel Alberto Díaz Martínez**, para que se presente una circular dirigida al personal médico y de enfermería del Hospital Materno de Celaya, Guanajuato, en la que se les proporcione información del Procedimiento específico para la programación de cirugías fuera de cartera de servicios.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

L.JRMA*L. LAEO* L. MMS