

En la ciudad de León, Guanajuato, a los 20 veinte días del mes de diciembre del año 2013 dos mil trece.

Visto para resolver sobre la queja presentada por **XXXXXXXXX**, relativa al expediente número **69/13-D**, respecto de actos que considera violatorios de Derechos Humanos cometidos en su agravio, y que atribuye a **PERSONAL MEDICO DEL HOSPITAL GENERAL de la ciudad de DOLORES HIDALGO C.I.N, GUANAJUATO.**

CASO CONCRETO

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

Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público de salud, por parte del personal encargado de brindarlo que afecte los derechos de cualquier persona.

Hipótesis normativa que se atiende, derivado de la dolencia expuesta por **XXXXXXXXX**, **respecto de no haber sido intervenido quirúrgicamente, el día sábado 29 veintinueve de junio del año 2013 dos mil trece**, aproximadamente a las 16:45 dieciséis horas con cuarenta y cinco minutos, **a pesar de que ya se encontraba en el área de quirófano**, informándole que ello atendía a la prioridad de atención a un menor de edad que presentaba un cuadro de *apendicetomía complicada*.

Al respecto, el Doctor **Víctor Jesús Esparza Yáñez**, Director del Hospital General de la ciudad de Dolores Hidalgo C.I.N, Guanajuato, al rendir informe dentro del sumario (foja 8 y 9), alude que el motivo por el cual no fue posible que se llevará cabo la cirugía del quejoso al mencionar en lo medular que la causa del diferimiento de la misma obedeció a que se presentó una urgencia con un menor de cuatro años con apendicitis, el referir:

*“(…) 17:00 horas en el momento de pasar al paciente a la sala de quirófanos, se difiere procedimiento quirúrgico por presentarse urgencia pediátrica, al tratarse de paciente pediátrico Masculino de 4 años de edad, con TA 120/80mmHg, Temperatura 38.8°C, FC 150x, con Dolor Abdominal+Evacuaciones Diarreicas+Vómito, tratado en Medio Privado, sin mejoría. Intervenido quirúrgicamente **LAPAROTOMIA EXPLORADORA POR APENDICETOMIA COMPLICADA+COLOCACIÓN DE PENROSE**, 10 días de estancia*

hospitalaria. 17:30 horas se le informa al paciente XXXXXXXX el motivo de su diferimiento quirúrgico, se muestra sumamente molesto, se le explica que el paciente pediátrico requiere manejo urgente porque está en riesgo la vida, se muestra hostil.

21:45 horas Paciente continúa hospitalizado en Servicio de urgencias, no se cuenta con Médico Especialista en Traumatología en turno Nocturno, aún continua muy molesto y agresivo; sus familiares pasan con las pertenencias, no permiten explicaciones y se retiran de la unidad sin firmar el alta voluntaria ni retiro de soluciones (Egreso no autorizado) (...)”.

Sin embargo, la autoridad de salud señalada como responsable, **no allegó elemento probatorio alguno, confirmando la prioridad de urgencia médica alegada** que derivó en el diferimiento de la intervención quirúrgica del inconforme.

Por su parte el Doctor **Norberto Nicolás Cenicerros Ruelas**, Médico Traumatólogo Ortopedista (foja 46), asumió la valoración de la lesión del quejoso, de quien dijo presentaba una herida en la mano derecha de **urgencia relativa, requiriendo intervención quirúrgica**, lo que se concatena con la información del expediente clínico de quien se duele, en específico la **Nota médica del día 29 veintinueve de abril de 2013** dos mil trece a las 13:00 trece horas donde se asentó por el Doctor de mérito que el **paciente no logra extensión del segundo dedo con pronóstico reservado a evolución, funcionalmente malo a la extensión, con alto riesgo de infección**, pues se lee::

“(...) A la EF paciente consiente, orientado, estable, cardiopulmonar y abdomen sin compromiso aparente en este momento, en región de mano derecha a nivel de dorso en región de 2do. Y 3er. MTD en región de articulación metacarpo falangio se aprecia Hx traumática de aprox. 5 cm trasverso a metacarpianos la cual profunda que involucra capsula articular de 2do. Dedo y tendón extensor del mismo, sangrante mínimamente, logra flexión de los dedos pero no logra extensión de 2do dedo no se visualizan cabos de tendones probablemente desgarrados por el mecanismo de lesión, llenado capilar general de 2 seg. Resto de la EF aparentemente sin compromiso en este momento. – Plan, pasar a QX para aseo Qx y tenorrafia según se logre la reparación de la lesión. – Pronostico: reservado a evolución, funcionalmente malo a la extensión y sin riesgo inminente para la vida, con alto riesgo de infección (...)”.

El mismo servidor público de mérito informó que **al encontrarse tanto él como el paciente en quirófano**, se presentó una emergencia grave de un menor de edad de cuatro años, con un

cuadro de apendicitis complicada, situación que a decir del personal médico es una situación de urgencia real toda vez que este cuadro si compromete la vida del niño y que por ello se vio forzado a diferir la cirugía, hecho éste que molestó al quejoso.

Sin embargo, el Médico Traumatólogo Ortopedista **Norberto Nicolás Ceniceros Ruelas**, aseguró haberle informado al quejoso que en cuanto hubiere posibilidad le pasaría a quirófano, lo que no ocurrió derivado de la falta de médico anesthesiólogo, pues señaló:

“(...) por lo que se tuvo que diferir la operación del señor, lo que le causó molestia, y yo mismo le expliqué que en cuanto hubiera posibilidad se pasaría al quirófano, y me retiré posteriormente me enteré que el único anesthesiólogo del turno que se apellida Martínez Montalvo había solicitado un pase de salida para salir más temprano, ya que su horario de trabajo es igual al mío, y de 20:00 horas a 8:00 horas el hospital se queda sin anesthesiólogo salvo que sea una urgencia real se le llama al que esté disponible, el caso es que aproximadamente a las 19:00 horas acudí de nueva cuenta con el quejoso y le indiqué que no podría operarlo porque no había anesthesiólogo pero que al día siguiente el sería el primer paciente en realizarle su operación, (...)”.

No obstante, es de considerarse lo acotado por las Médicos Generales de Urgencias **Gloria Eugenia Dorantes Hernández** (foja 48) y **Guadalupe Janini Ortega Baltazar** (foja49), respecto de que los días sábado de 20:00 horas a 8:00 horas, **sí se cuenta con médico anesthesiólogo**, sin contarse con médico traumatólogo, esto último confirmado con el dicho del Médico General de Urgencias **Miguel Ángel Guerrero López** (foja 45), quien mencionó la falta de médico traumatólogo en el horario de 20:00 horas a 8:00 horas en los días sábado y domingo.

Al respecto el Encargado del Despacho de la Dirección del Hospital General, Doctor **José Luis Pérez Trujillo**, a través del oficio **1333/2013** (foja 53 y 54), señaló **que los tres médicos anesthesiólogos** relativos al turno diurno y nocturno del día de los hechos, **se encontraban ausentes de sus labores**, por permiso o por pago de horas extras, pues relató:

“(...) Los médicos Especialistas en Anesthesiología asignados al turno de Jornada Acumulada Diurna (sábado, domingos y días festivos) en horario de 8:00 a 20:00 horas son: DR. JOSÉ LUIS MARTÍNEZ MONTALVO y DR. FERNANDO MAURICIO NIEVA OLIVARES. Es importante mencionar que en fecha 30 de junio de 2013 el Dr. José Luis Martínez Montalvo se encontraba de permiso por pago de tiempo extra y el Dr. Fernando Mauricio Nieva Olivares le fue autorizado un permiso para ausentarse de sus labores a partir de las 19:00 horas.

(...) El médico Especialista en Anestesiología asignado al turno Nocturno “B” (martes, jueves y sábado) en horario de 20:00 a 07:30 horas, es la DRA. ROSA MARÍA HERNÁNDEZ TAPIA. Sin embargo en fecha 29 de junio de 2013 se encontraba de permiso por pago de tiempo extra. (...)”.

Lo que avaló el área de recursos humanos del mismo centro hospitalario con el cuadro alusivo a los turnos diurno y nocturno del día de los hechos, de los Médicos del Hospital General de Dolores Hidalgo.

En consecuencia, el hecho dolido por **XXXXXXXX**, alusivo al **retraso del servicio público de salud** que solicitó en el Hospital General de Dolores Hidalgo, Guanajuato, relativo a ser intervenido quirúrgicamente, según lo determinó el Médico Traumatólogo **Norberto Nicolás Cenicerros Ruelas**, fue admitido por el Director del mismo centro hospitalario, aduciendo más no probando, que ello derivó de la prioridad en la concesión de servicio de salud a un menor de edad, ahora bien, suponiendo sin conceder tal urgencia prioritaria, la misma autoridad en materia de salud no logró justificar válidamente la carencia de personal médico anesthesiólogo, que permitiera reanudar la atención quirúrgica que el quejoso requería, y que asumió el Médico Traumatólogo **Norberto Nicolás Cenicerros Ruelas**, dictando dentro del sumario que el factor determinante para no llevar a cabo la intervención quirúrgica lo fue la falta de anesthesiólogo.

Luego, la concesión de permisos y pagos de horas extras a todos los médicos anesthesiólogos del turno diurno y nocturno del día 29 de junio del año 2013 dos mil trece, alegados por el Encargado del Despacho de la Dirección del Hospital General, Doctor **José Luis Pérez Trujillo** y avalados por el área de recursos humanos del Hospital General de Dolores Hidalgo, riñe con la previsión del Derecho a la Salud que le asiste a toda persona en prestación obligatoria al Estado, según los compromisos internacionales asumidos por el Estados Mexicano, consonantes con la normatividad doméstica, como resulta al tenor de:

Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador”:

“(...) Artículo 10.- Derecho a la Salud. I. Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social. II.- Con el fin de hacer efectivo el derecho a la salud, los Estados partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a adoptar las siguientes medidas para garantizar ese derecho: a.- la atención primaria de la salud, entendido como tal, la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la

comunidad. B. la extensión de los beneficios de los servicios de salud a todos los individuos sujetos a la jurisdicción del Estado. (...).

Así como lo dispone la **Ley de Salud del Estado de Guanajuato**:

“(...) Artículo 3 tres inciso A fracción II dos romano “En los términos de la Ley General de Salud y de la presente Ley, corresponde al Estado de Guanajuato: A) En materia de salubridad general: [...] II. La atención médica, en beneficio de la colectividad; [...]”.

Artículo 24 veinticuatro “Para los efectos de esta Ley se entiende por servicios de salud todas aquellas acciones realizadas en beneficio de la salud del ser humano.”.

Artículo 25 veinticinco “Los servicios de salud se clasifican en tres tipos: I. De atención médica; II. De salud pública; y III. De asistencia social.”.

Artículo 28 veintiocho fracción III tres romano “Para los efectos del derecho a la protección de la salud, se consideran servicios básicos de salud los referentes a: [...] III. La atención médica, que comprende actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias; [...]”.

Artículo 37 treinta y siete “Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al ser humano con el fin de proteger, promover y restaurar su salud (...)”.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-206-SSA1-2002 REGULACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD. QUE ESTABLECE LOS CRITERIOS DE FUNCIONAMIENTO Y ATENCION EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION MÉDICA:

“(...) 5.1 Los establecimientos de atención médica de los sectores público, social o privado, cualquiera que sea su denominación, que cuenten con servicio de urgencias, deben otorgar atención médica al usuario que lo solicite, de manera expedita, eficiente y eficaz, con el manejo que las condiciones del caso requiera. (...)”.

“(...) 5.5 Los pacientes no deberán permanecer en los servicios de urgencias más de 12 horas por causas atribuibles a la atención médica. En ese lapso, se establecerá el manejo y diagnóstico inicial, así como el pronóstico para determinar, de acuerdo al caso, si el paciente debe ser egresado a su domicilio, ingresado a hospitalización, derivado a consulta externa o trasladado a otra unidad de mayor capacidad resolutive. (...)”.

“(...) Los perfiles del personal de salud, involucrados en la atención médica de urgencias, deberán ser acordes con el tipo de establecimiento de atención médica, según se detalla en el numeral 6 y en el apéndice normativo “A” (...)”. Así como lo dispone la misma norma, en cuanto al personal obligatorio de acuerdo a su apéndice “A”.

De ahí, que resulta necesario recomendar al Secretario de Salud del Estado de Guanajuato, gire

instrucción escrita al Director del Hospital General de Dolores Hidalgo, Guanajuato, a efecto de que en atención a la normatividad evocada, y en específico a la **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-206-SSA1-2002**, disponga que las guardias del personal de salud adscrito al Servicio de Urgencias, cubran los turnos correspondientes, lo anterior con el propósito de que los usuarios sean atendidos de forma expedita, eficiente y eficaz y con el manejo que las condiciones del caso requiera; evitando que los médicos de igual especialidad y pertenecientes al mismo turno - prescindan de sus actividades laborales- tal como al caso se estableció en agravio de los Derechos Humanos de **XXXXXXXXXX**.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir la siguiente conclusión:

ACUERDO DE RECOMENDACIÓN

ÚNICO.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado, emite **Acuerdo de Recomendación** al **Secretario de Salud del Estado**, Médico **Ignacio Ortiz Aldana**, para que gire instrucciones por escrito al **Director del Hospital General** de Dolores Hidalgo, Guanajuato, Doctor **Víctor Jesús Esparza Yáñez**, al efecto de que de acuerdo a la normatividad evocada, y en específico la **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-206-SSA1-2002**, los usuarios sean atendidos de forma **expedita, eficiente y eficaz y con el manejo que las condiciones del caso requiera**; evitando que los médicos de la misma especialidad y pertenecientes al mismo turno – dejen de prestar sus actividades y/o labores de manera simultánea- ello respecto de los hechos atribuidos por **XXXXXXXXXX**, que hizo consistir en **Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio Público Ofrecido por Dependencias del Sector Salud**, cometida en su agravio, de acuerdo a los argumentos expuesto en el caso concreto de la presente resolución.

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

Notifíquese a las partes y, téngase como asunto totalmente concluido.

Así lo resolvió y firmó el **Licenciado GUSTAVO RODRÍGUEZ JUNQUERA**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.