



Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

EXPEDIENTE:

CDHEC/1/2015/---/Q y acumulado
CDHEC/1/2015/---/Q

ASUNTO:

Violación al Derecho a la Protección a la Salud por Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud.

QUEJOSO:

Q

AUTORIDAD:

Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación Sección 38, Clínica Hospital del Magisterio.

RECOMENDACIÓN NÚMERO 1/2016

En la ciudad de Saltillo, capital del Estado de Coahuila de Zaragoza, a 9 de febrero de 2016, en virtud de que la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, ha concluido la investigación realizada con motivo de los hechos que dieron lugar al expediente de queja número CDHEC/1/2015/---/Q y acumulado CDHEC/1/2015/---/Q, con fundamento en el artículo 124 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, se elaboró el proyecto que, con base en el artículo 127 del ordenamiento legal invocado, se turnó al Visitador General de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, para que, finalmente, en apego a los artículos 195 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza; 1, 2 fracción XIX, 3, 20 fracciones II, III y IV, 37 fracción V, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza y 99 del Reglamento Interior de esta Comisión, el suscrito, en mi carácter de Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, he considerado lo siguiente:





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

I.- HECHOS

PRIMERO.- El 23 de enero de 2015, ante la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, el señor Q, presento por escrito formal queja por hechos que estimó violatorios a los derechos humanos de la señora AG1, atribuibles a servidores públicos de la Clínica Hospital del Magisterio, Sección 38, de esta ciudad, los cuales describió textualmente de la siguiente manera:

".....La señora AG1, derechohabiente del Servicio Médico de los Trabajadores de Educación, sección 38, exp. X, y miembro de esta asociación, por mi conducto hace llegar a usted su inconformidad ya que no obstante estar en tratamiento por dos meses, con el medicamento "PEPSANE" y que debiendo tomar una cápsula antes de cada alimento, por lo cual se necesitan 90 cápsulas al mes. La farmacia sólo le surtió una caja, quedando pendientes dos cajas, lo cual se comprueba con la copia de la receta de fecha 11 de noviembre de 2014, y esta situación continua a la fecha por parte de la farmacia de la clínica del magisterio, lo cual afecta su salud primordialmente y afecta también su presupuesto, ya que destina parte del mismo a la adquisición del medicamento. Violando su derecho humano a la salud por la inadecuada prestación del servicio médico....."

SEGUNDO.- De igual forma, el 23 de enero de 2015, ante la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, el señor Q, presento por escrito formal queja por hechos que estimó violatorios a los derechos humanos de la señora AG2, atribuibles a servidores públicos de la Clínica Hospital del Magisterio, Sección 38, de esta ciudad, los cuales describió textualmente de la siguiente manera:

".....La señora AG2, derechohabiente del Servicio Médico de los Trabajadores de Educación, sección 38, exp. X, y miembro de esta asociación, por mi conducto hace llegar a usted su inconformidad ya que no obstante estar en tratamiento por dos meses, con el medicamento "PEPSANE" y que debiendo tomar una cápsula antes de cada alimento, por lo cual se necesitan 90 cápsulas al mes. La farmacia sólo le surtió una caja, quedando





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

pendientes dos cajas, lo cual se comprueba con la copia de la receta de fecha 11 de noviembre de 2014, y esta situación continua a la fecha por parte de la farmacia de la clínica del magisterio, lo cual afecta su salud primordialmente y afecta también su presupuesto, ya que destina parte del mismo a la adquisición del medicamento. Violando su derecho humano a la salud por la inadecuada prestación del servicio médico.....”

Por lo anterior, es que el quejoso Q, solicitó la intervención de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, la cual, mediante la integración del expediente, logró recabar las siguientes:

II.- EVIDENCIAS

Respecto del expediente de queja CDHEC/1/2015/---/Q:

1.- Queja presentada por el Q, el 23 de enero de 2015, en que reclamó actos violatorios a los Derechos Humanos de la AG1, por parte de personal de la Clínica Hospital del Magisterio, Sección 38, de esta ciudad, anteriormente transcrita, a la que se anexaron los siguientes documentos:

a) Copia simple de receta de 11 de noviembre de 2014, en la que se indica el medicamento Pepsane en capsula, tratamiento para dos meses, el cual se señala con letra de molde la leyenda “pte” (pendiente).

b) Hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, expedido por la Clínica Hospital del Magisterio, de 6 de octubre de 2014, en la que se le receta el medicamento Pepsane caps., el cual firma el médico tratante A1.

2.- Oficio X, de 23 de marzo de 2015, suscrito por la A2, mediante el cual remite, el informe en relación a los hechos que dieron origen a la queja, el cual textualmente refiere lo siguiente:





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

“.....Dicha reclamación es a todas luces improcedente en virtud de que el medicamento no se encuentra en el cuadro básico de nuestra institución (PEPSANE). Cabe hacer la aclaración que por lo que respecta a la atención proporcionada a la derechohabiente no se le afecto en forma alguna la atención ni se le ha afectado su derecho en su carácter personal por parte del personal de nuestra farmacia.

A pesar de eso y en beneficio de la paciente el Consejo de Administración del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación se comprometerá a otorgar el medicamento solicitado, hasta que sea avalado su requerimiento por el servicio de gastroenterología que es la especialidad solicitante, y al momento que dicha especialidad ya no lo solicite se suspenderá su surtimiento.....”

3.- Acta circunstanciada de 31 de marzo de 2015, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la diligencia de desahogo de vista del informe rendido por la autoridad responsable, por el Q acompañado de la agraviada AG1, lo cual se realizó textualmente en los siguientes términos:

“.....Que soy parte agraviada en el expediente de mérito, que es mi deseo ratificar la presente queja, y es mi deseo manifestar que estoy en desacuerdo con el informe rendido por el Hospital Magisterio, ya que desde octubre del año 2014, me empezaron a recetar el medicamento PEPSANE, los primeros dos meses yo lo compre, y en noviembre hablé con el señor A3, es el proveedor de los medicamentos de la farmacia de la clínica y fue quien me consiguió una caja para el mes de noviembre, pero en diciembre del año 2014, ya empecé a batallar para que surtieran el medicamento que me receta el A1, quien me señalo que ese medicamento se tenía que pedir con una hoja de suport, después de ese percance hable con la A4, cuyos demás datos desconozco, solo sé que se encuentra en el edificio de pensiones en el recreativo y fue ella quien me manifestó, que si no me conseguían el medicamento es porque había personas y cosas más graves y le manifesté que mi caso también era urgente y que necesitaba mi medicamento, después de eso me consiguieron el medicamento y en marzo del presente año me dieron dos cajas y ya me





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

toca ir en abril para que me den mis dos cajas de medicamento, esperando que me lo entreguen, señalando que cada vez que un médico de la clínica receta algo, revisa el cuadro de medicamento en la computadora para saber si se encuentra vigente ese medicamento para poderlo recetar y para que se pueda surtir en la farmacia de la clínica.....”

4.- Acta circunstanciada de 18 de mayo de 2015, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la entrevista realizada a la A2, Subdirectora Médica de la Clínica Hospital del Magisterio, debido a que no se obtuvo la información requerida por parte de esta Comisión, respecto al procedimiento de la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, que le fuera entregada a la señora AG1, la que textualmente refiere lo siguiente:

“.....Que en esta misma fecha, siendo las 11:30 horas, la suscrita me constituí en las instalaciones que ocupa la Clínica El Magisterio, para llevar a cabo entrevista con la A2, Subdirectora Médica de dicha Clínica, encontrándose presente en ese momento, quien se identifico como A5, Director de la Clínica el Magisterio, lo anterior, toda vez que del oficio número PV-----2015, de fecha 6 de abril de 2015, mediante el cual se le solicitara un informe adicional respecto al procedimiento que se sigue en caso de que se haga entrega a los pacientes de la Hoja de Autorización de Medicamento Especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, la cual es expedida por dicha autoridad, así como también se solicito el documento que contenga la lista del cuadro básico de medicamentos que maneja la Clínica El Magisterio, del cual, al momento de recibir la contestación a la solicitud, no se desprende dicha información. Una vez que la suscrita hizo las manifestaciones anteriores a la A2, se señalo en primer lugar, que la lista de medicamentos de cuadro básico de esa Clínica, no se puede proporcionar al ser información confidencial, que en caso de que se requiera, debería solicitarse al Servicio Médico de los Trabajadores de Educación, Sección 38, a la A4, quien pudiera autorizar la entrega de dicha lista, que ellos tienen. Al respecto, señala la A2, que los medicamentos que se contemplan dentro del cuadro básico, se elabora en conjunto con personal





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

administrativo del Sindicato, Directores de los Hospitales, Médicos representantes de cada especialidad, los cuales deliberan sobre la necesidad de los medicamentos, cuales se agregarían y cuales ya no seguirían dentro del cuadro básico, dicha junta se realiza una vez al año, siendo la siguiente a finales del mes de junio aproximadamente. Toma la palabra el A5, quien señala que respecto a la forma en que se surte el medicamento al Hospital, se me señala que se realiza a través de la empresa X, que es una empresa privada que distribuye medicamento, la cual cuenta con una partida presupuestal que se utiliza en algunas ocasiones para comprar medicamentos que se encuentran fuera del cuadro básico, y que sería urgente le sean proporcionados al paciente, por ser el único tratamiento que pudiera utilizarse, atendiendo siempre a la gravedad del asunto, sin embargo, se hace la solicitud y en caso de que la empresa no pueda hacer la compra, no se podría entregar el medicamento. Una vez que se me explico lo anterior, la suscrita les señala que se requiere una explicación al procedimiento que se sigue por parte de la clínica, al momento de expedir una Hoja de Autorización de Medicamento Especial o fuera de cuadro básico, de la cual, se me señala por parte de la A2, que dicha hoja ya no se va a entregar a los pacientes, que se van a limitar a recetar los medicamentos dentro de cuadro básico, por lo cual, no vio la necesidad de dar contestación a esta Comisión al respecto, a lo cual la suscrita le refirió que aunque ya no fuera a seguirse entregando el medicamento que ahí se señalaba, lo cual una vez que fuera entendido por la doctora, me refirió que hubo muchos problemas con las hojas de autorización, ya que en muchas de ellas, los médicos no justificaban la entrega del medicamento que no se encontraba dentro del cuadro básico, asimismo, creó muchos problemas a dicha clínica ya que no se tenía un procedimiento bien establecido en reglamento o manual de procedimientos, siendo problema de la administración anterior, en la que se entregaron dichas hojas, y que por lo mismo, se eliminarían para evitar conflictos con los pacientes en este sentido. A lo anterior, la suscrita les cuestiona sobre si hay un reglamento o manual de procedimientos que se hubiere modificado recientemente, a lo que señalan que están en ese proceso, que aun no se modifican pero si se hará en el futuro próximo, ya que al observar los problemas que se generan al no seguir con dichos instrumentos, se pretende aplicar los mismos de manera correcta, siendo lo anterior todo lo manifestado durante la entrevista.....”





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Respecto del expediente de queja CDHEC/1/2015/---/Q:

1.- Queja presentada por el Q, el 23 de enero de 2015, en que reclamó actos violatorios a los Derechos Humanos de la AG2, por parte de personal de la Clínica Hospital del Magisterio, Sección 38, de esta ciudad, anteriormente transcrita.

2.- Acta circunstanciada de 17 de marzo de 2015, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la comunicación vía telefónica con la A2, quien se encuentra en las oficinas centrales del Servicio Médico para los Trabajadores al Servicio de la Educación, Sección 38, la que textualmente se realizó en los siguientes términos:

".....Que en esta misma fecha y hora en que se actúa, se realiza comunicación telefónica con la A2, del Servicio Médico para los Trabajadores de la Educación, Sección 38, toda vez que en fecha 30 de enero de 2015, le fuera solicitado al A6, mediante oficio número PV---2015, informe pormenorizado respecto a los hechos materia de la queja en que se actúa, a lo cual señaló la doctora, que no tenía conocimiento del oficio, ya que debido a cambios de personal, no se contempló que no se había dado atención al mismo, por lo cual, una vez que tiene conocimiento de él, solicita se le otorgue un plazo para dar cumplimiento a lo requerido, otorgándosele un plazo de ocho (8) días naturales para tal efecto, apercibiéndole que en caso de no presentarlo, se tomarán por ciertos los hechos, tal como disponen los artículos 87, 108, 109 y 110 de la Ley de esta Comisión....."

3.- Acuerdo pronunciado el 10 de abril de 2015, por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, mediante el cual, en atención a que la autoridad presunta responsable de los hechos, Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, no rindió el informe solicitado dentro del plazo concedido para el efecto, de conformidad con el artículo 110 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, se tuvieron por ciertos los hechos constitutivos de la queja.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

4.- Oficio sin número, de 10 de abril de 2015, recibido el 14 del mismo mes y año, mediante el cual la A2, del Departamento de Evaluación y Seguimiento del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, remite, en forma extemporánea, el informe en relación a los hechos materia de la queja, el cual textualmente refiere lo siguiente:

".....Dicha reclamación es a todas luces improcedente en virtud de que el medicamento no se encuentra en el cuadro básico de nuestra institución (PEPSANE). Cabe hacer la aclaración que por lo que respecta a la atención proporcionada a la derechohabiente no se le afectó en forma alguna la atención ni se le ha afectado su derecho en su carácter personal por parte del personal de nuestra farmacia.

A pesar de eso y en beneficio de la paciente el Consejo de Administración del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación se comprometerá a otorgar el medicamento solicitado, hasta que sea avalado su requerimiento por el servicio de gastroenterología que es la especialidad solicitante, y al momento que dicha especialidad ya no lo solicite se suspenderá su surtimiento....."

5.- Acta circunstanciada de 23 de abril de 2015, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la diligencia de desahogo de vista del informe rendido por la autoridad responsable, por el Q acompañado de la AG2, lo cual se realizó textualmente en los siguientes términos:

".....Quiero aclarar que desde el año 2012 he tenido problemas con la Clínica El Magisterio para surtir los medicamentos que requiere mi padecimiento, ya que se inició con medicamentos que en un principio si me eran surtidos, sin embargo, por el avance de mi padecimiento, se me fueron recetando medicamentos más fuertes, llegando hasta el denominado PEPSANE, del cual, se me entregaban las hojas de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, ya que al ser necesario para mi mejoría, se debía surtir por parte de la Clínica, incluso estas hojas de autorización eran avalados por la Coordinación Médica. Sin embargo, en el mes de octubre de 2014 me





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

fue recetado el medicamento PEPSANE, el cual no se me surtió, volviendo a consulta el 7 de enero de 2015, donde el médico me preguntó si había tenido mejoría, a lo que le manifesté que no se me había dado el medicamento, por lo cual no pude tomarlo, siendo la última ocasión en la cual me recetaron PEPSANE, en esta misma cita, el cual tampoco me fue surtido. Volví a consulta el día 15 de enero de 2015, refiriéndole al doctor que no me habían surtido el medicamento PEPSANE, señalándoseme que me tendría que modificar el medicamento ya que no podía dejar de tener el tratamiento para mi padecimiento, por lo que se me recetaron otras cápsulas METESOPASMYL, sin embargo, este medicamento también me lo dejaron pendiente, surtiéndoseme hasta el mes de febrero de 2015, un mes después de la fecha en que me fue recetado, por lo que he tenido que recurrir a otras opciones para conseguir el medicamento que necesito, siendo a través de muestras médicas u otras instituciones de salud, ya que después de tanto tiempo que he estado con este padecimiento, no he avanzado para mi recuperación. Es por ello, que no estoy conforme con el informe que rinde la autoridad, ya que si bien es cierto que según se dice se me seguirá proporcionando el medicamento PEPSANE, lo es también que mi médico ya cambió de tratamiento y aún así no se me ha surtido de la manera correcta ni en el momento en que lo he requerido, siendo esto un agravio hacia mi salud, ya que no he podido mejorar ni avanzar.....”

Asimismo, la agraviada AG2, anexó copia simple de diversos documentos, los cuales presenta como sustento a la queja presentada por Q, a saber, los siguientes:

a) Receta de 07 de enero de 2015, en la que se indica el medicamento Pepsane tableta, tratamiento para un mes, el cual se señala con letra de molde la leyenda “pte” (pendiente).

b) Hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, expedido por la Clínica Hospital del Magisterio, de 30 de marzo de 2015, en la que se le receta el medicamento Metesopasmyl caps., el cual firma el médico tratante A1.

c) Hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, expedido por la Clínica Hospital del Magisterio, de 15 de enero de 2015, en la que





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

se le receta el medicamento Metesopasmyl caps., el cual firma el médico tratante A1 y el Director Médico, A6, emitiendo la autorización.

d) Hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, expedido por la Clínica Hospital del Magisterio, de 6 de octubre de 2014, en la que se receta el medicamento Pepsane caps., el cual firma el médico tratante A1 y la Coordinadora Médica, A7, emitiendo la autorización.

e) Receta de 6 de octubre de 2014, en la que se indica el medicamento Pepsane caps, tratamiento para dos meses, el cual nunca fue surtido por parte de la farmacia, ya que se cuenta con las tres fichas, original y dos copias.

6.- Oficio sin número, de 11 de mayo de 2015, suscrito por la A2, Jefa de Evaluación y Seguimiento de las Oficinas Centrales del Servicio Médico, mediante el cual se remite información sobre el procedimiento que se sigue en caso de que se entregue a los pacientes la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, misma que fuera presentada por la quejosa ante esta Comisión, señalándose en el informe lo siguiente:

".....es pertinente señalar que dicha reclamación a todas luces es improcedente, en razón que el personal que labora en la Clínica Hospital del Magisterio Secc. 38 Unidad Saltillo, no ha afectado en ningún momento el proceso de salud a la titular mencionada, toda vez que los medicamentos que se le indicó por parte de la especialidad de gastroenterología de esta unidad como son PEPSANE (dimeticona guaiazulene) y METEOSPASYL (citrato de alverina, con simeticona) dichos medicamentos no se encuentran dentro del cuadro básico en la institución, pero contamos con fórmulas similares que tendrían el mismo efecto y beneficio para la paciente siempre y cuando sean indicados por el especialista.

Si bien es cierto que en un principio en la recomendación otorgada por su institución con fecha del mes de enero del presente año en donde se contempla el PEPSANE y se había realizado análisis por parte del Consejo Médico Consultivo del Servicio Médico de la Secc. 38 con autorización para proporcionar dicho medicamento, a partir del día 15 de enero del





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

2015 el gastroenterólogo realiza modificación de tratamiento a la paciente ya no requiriendo del PEPSANE y ahora se solicita el METEOSPASYL a expensas de que este tampoco se encuentra dentro del cuadro básico de nuestra institución y que dicho medicamento no se había planteado la posibilidad de una nueva autorización al Consejo Médico Consultivo de esta Institución.

De acuerdo a las nuevas disposiciones por medio del Consejo Médico Consultivo la reclamante deberá acudir al servicio de gastroenterología para que se adecue según el criterio del Médico tratante a los medicamentos existentes en el cuadro básico para poder obtener beneficio a la salud y el derecho que se merece.....”

7.- Acta circunstanciada de 18 de mayo de 2015, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la entrevista realizada a la A2, Subdirectora Médica de la Clínica Hospital del Magisterio, debido a que no se obtuvo la información requerida por parte de esta Comisión, respecto al procedimiento de la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, que le fuera entregada a la señora AG2, la que textualmente refiere lo siguiente:

“.....Que en esta misma fecha, siendo las 11:30 horas, la suscrita me constituí en las instalaciones que ocupa la Clínica El Magisterio, para llevar a cabo entrevista con la A2, Subdirectora Médica de dicha Clínica, encontrándose presente en ese momento, quien se identificó como A5, Director de la Clínica el Magisterio, lo anterior, toda vez que del oficio número PV-----2015, de fecha 4 de mayo de 2015, mediante el cual se le solicitara un informe adicional respecto al procedimiento que se sigue en caso de que se haga entrega a los pacientes de la Hoja de Autorización de Medicamento Especial o fuera de cuadro básico de medicamentos, la cual es expedida por dicha autoridad, del cual, al momento de recibir el oficio sin número, de fecha 11 de mayo de 2015, suscrito por la A2, no se da respuesta a la solicitud que le fuera hecha, en la que se argumentó que el medicamento por el cual se hizo el cambio a la paciente, no se encontraba tampoco dentro de cuadro básico y que para que éste fuera entregado, se requeriría autorización del Consejo Médico





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Consultivo. Una vez que la suscrita hizo las manifestaciones anteriores a la A2, se señaló en primer lugar, que la lista de medicamentos de cuadro básico de esa Clínica, no se puede proporcionar al ser información confidencial, que en caso de que se requiriera, debería solicitarse al Servicio Médico de los Trabajadores de Educación, Sección 38, a la A4, quien pudiera autorizar la entrega de dicha lista, que ellos tienen. Al respecto, señala la A2, que los medicamentos que se contemplan dentro del cuadro básico, se elabora en conjunto con personal administrativo del Sindicato, Directores de los Hospitales, Médicos representantes de cada especialidad, los cuales deliberan sobre la necesidad de los medicamentos, cuáles se agregarían y cuales ya no seguirían dentro del cuadro básico, dicha junta se realiza una vez al año, siendo la siguiente a finales del mes de junio aproximadamente. Toma la palabra el A5, quien señala que respecto a la forma en que se surte el medicamento al Hospital, se me señala que se realiza a través de la empresa X, que es una empresa privada que distribuye medicamento, la cual cuenta con una partida presupuestal que se utiliza en algunas ocasiones para comprar medicamentos que se encuentran fuera del cuadro básico, y que sería urgente le sean proporcionados al paciente, por ser el único tratamiento que pudiera utilizarse, atendiendo siempre a la gravedad del asunto, sin embargo, se hace la solicitud y en caso de que la empresa no pueda hacer la compra, no se podría entregar el medicamento. Una vez que se me explicó lo anterior, la suscrita les señala que se requiere una explicación al procedimiento que se sigue por parte de la clínica, al momento de expedir una Hoja de Autorización de Medicamento Especial o fuera de cuadro básico, de la cual, se me señala por parte de la A2, que dicha hoja ya no se va a entregar a los pacientes, que se van a limitar a recetar los medicamentos dentro de cuadro básico, por lo cual, no vio la necesidad de dar contestación a esta Comisión al respecto, a lo cual la suscrita le refirió que aunque ya no fuera a seguirse entregando dicha hoja, la misma le fue autorizada a la quejosa, y no le fue entregado el medicamento que ahí se señalaba, lo cual una vez que fuera entendido por la doctora, me refirió que hubo muchos problemas con las hojas de autorización, ya que en muchas de ellas, los médicos no justificaban la entrega del medicamento que no se encontrara dentro del cuadro básico, asimismo, creó muchos problemas a dicha clínica ya que no se tenía un procedimiento bien establecido en reglamento o manual de procedimientos, siendo problema de la administración anterior, en la que se entregaron





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

dichas hojas, y que por lo mismo, se eliminarían para evitar conflictos con los pacientes en este sentido. A lo anterior, la suscrita les cuestiona sobre si hay un reglamento o manual de procedimientos que se hubiere modificado recientemente, a lo que señalan que están en ese proceso, que aún no se modifican pero si se hará en el futuro próximo, ya que al observar los problemas que se generan al no seguir con dichos instrumentos, se pretende aplicar los mismos de manera correcta. Por último, la suscrita les hace referencia que en el caso que nos compete, cuál sería la opción para no seguir negando la entrega de medicamento a la quejosa, haciendo referencia que ella podría acudir de nueva cuenta con el gastroenterólogo, para que se le recete un medicamento que se encuentre dentro del cuadro básico y que tenga el mismo efecto que el que le fuera recetado con anterioridad, lo cual si existe la posibilidad de hacer el cambio sin afectar su salud, siendo lo anterior todo lo manifestado durante la entrevista....”

En atención a que, de las quejas interpuestas por el quejoso y de los expedientes cuya investigación se inició a petición de parte, se desprende que tanto los hechos como la autoridad responsable tienen relación con los hechos materia de las quejas interpuestas por el Q el 23 de enero de 2015, mismas que dieron origen a los expedientes en que se actúa, esta Comisión de los Derechos Humanos determinó acumular los expedientes posteriores al más antiguo, evitando con ello el pronunciamiento de resoluciones contradictorias en procesos vinculados entre sí.

Evidencias que se valorarán de forma individual y en su conjunto, en sana crítica y de acuerdo a los principios de la lógica y las máximas de la experiencia.

III.- SITUACIÓN JURÍDICA

Las agraviadas AG1 y AG2 fueron objeto de violación a su Derecho a la Protección a la Salud en su modalidad de Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud, atribuibles a servidores públicos del Servicio Médico de la Clínica del Magisterio, Sección 38 de esta ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, al existir elementos de convicción suficientes para determinar que existió desabasto en el suministro de medicamentos a los derechohabientes del servicio de salud señalado, toda vez que a las agraviadas les fue recetado





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

el medicamento PEPSANE y METEOSPASMYL, los cuales no le fueron entregados por la farmacia de la Clínica Hospital del Magisterio, viéndose perjudicadas en su salud, medicamentos que no se suministraron, a pesar de estar prescritos por el médico tratante y ser requeridos para la atención a la salud de las agraviadas, con lo que se incurrió en una inadecuada prestación del servicio público en materia de salud, al incurrir en actos que causaron deficiencia de ese servicio público y, en consecuencia, en violación a los derechos humanos de las agraviadas.

El derecho a la protección de la salud se encuentra garantizado por el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su párrafo tercero, textualmente señala lo siguiente:

"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."

IV.- OBSERVACIONES

PRIMERA.- Dispone el artículo 2, fracción XI, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, que los derechos humanos son las garantías individuales y sociales consagradas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los reconocidos en los Convenios, Acuerdos y Tratados Internacionales en los que México sea parte.

SEGUNDA. La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, es el organismo constitucional encargado de tutelar que sean reales y efectivos los derechos fundamentales de toda persona que se encuentre en el territorio coahuilense, por lo que en cumplimiento a tal encomienda, solicita tanto a las autoridades como a servidores públicos, den cabal cumplimiento a las disposiciones legales.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

TERCERA. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 102 inciso B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 19 y 20 fracciones I, III y IV de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, este organismo público defensor de los derechos humanos es competente para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones que se imputen a autoridades y servidores públicos de carácter estatal y municipal.

CUARTA.- Para el análisis y estudio que se efectúa en el presente capítulo, es menester precisar los conceptos de violación que, de acuerdo a los hechos descritos en el capítulo correspondiente de la presente, fueron actualizados por el personal médico del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, Hospital del Magisterio de esta ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, precisando que la modalidad materia de la presente queja, implica la denotación siguiente:

Violación al Derecho a la Protección a la Salud, en su modalidad de Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por Dependencias del Sector Salud:

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

Este organismo constitucional autónomo, está convencido que los servidores públicos están obligados a hacer cumplir la ley, así como a observarla, para lo cual deberán realizar todas las actividades necesarias para ello, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por México, y en las leyes y/o reglamentos aplicables.

Así las cosas, de las constancias de autos se acredita plenamente que servidores públicos del Hospital del Magisterio del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, violentaron los derechos humanos de las AG1 y AG2, al incurrir en actos que causaron el retraso y deficiencia de un servicio público de salud, lo anterior en atención a lo siguiente:

La Organización Mundial de la Salud establece como el concepto de salud, el siguiente:





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

“La salud es el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades y el logro del grado más alto posible de salud, es un objetivo social de la mayor importancia”.

Luego entonces, la salud es un bien vital, que además de ser un bien biológico para que el individuo pueda desarrollarse de manera armónica física y mentalmente, también es un bien social y cultural imprescindible para la convivencia humana en la sociedad.

La salud como bien fundamental en el sistema de valores de nuestra sociedad, representa un derecho social que el Estado se encuentra obligado a garantizar y proteger, procurando la salud integral de todos los habitantes.

Ahora bien, como ya quedó descrito en el apartado respectivo, el 23 de enero de 2015, se recibieron, en la Primera Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, dos escritos de queja suscritos por Q en representación de las señoras AG1 y AG2 y, en las cuales se menciona la violación a su derecho humano a la salud cometida por servidores públicos adscritos al Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, específicamente la farmacia de la Clínica Hospital del Magisterio, señalando el desbaste generalizado de medicamentos en la referida institución hospitalaria, en virtud de que no se le entrega el medicamento prescrito por el médico tratante de dicha institución, para poder mejorar su salud y causándole un agravio, al tener que conseguir el medicamento por sus propios medios.

En tal sentido, respecto de la queja interpuesta por AG1, el 24 de marzo de 2015, se presentó el informe pormenorizado, en forma extemporánea, en el que se señaló que el motivo por el que no le fuera entregado el medicamento PEPSANE a la agraviada, es debido a que el mismo no se encuentra en la lista de cuadro básico de medicamentos, con el que cuenta la farmacia de dicha institución, sin embargo, en el informe se señala que el Consejo de Administración se comprometería a otorgar el medicamento hasta que fuera avalado el requerimiento por la especialidad solicitante –servicio de gastroenterología-.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Del informe pormenorizado se dio vista al quejoso, quien el desahogó su vista el 31 de marzo de 2015 acompañado de la agraviada AG1, quien señaló, que desde diciembre de 2014 comenzó a batallar para surtir el medicamento, que hasta marzo del 2015 le dieron dos cajas esperando ir en el mes de abril, que el A1 le señaló que ese medicamento se tenía que pedir con una hoja de autorización y que cada vez que un médico de la clínica receta algo, revisa en el cuadro de medicamento para saber si se encuentra vigente para poderlo recetar y se pueda surtir en la farmacia, es entonces que desde el 6 de octubre de 2014 se le expidió una hoja de autorización y el 11 de noviembre de 2014 se le recetó dicho medicamento el cual se encuentra fuera del cuadro básico y no obstante tener la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, la cual es autorizado por la Coordinadora Médica, la quejosa, señala que se le surtió hasta el mes de marzo de 2015, teniendo que recurrir a conseguir el medicamento sufragando el costo por ella misma.

Ahora bien, al haberse ofrecido por parte de la señora AG1, documentos en los cuales basa su inconformidad, entre ellos, el denominado hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, mismo que le fuera entregado por el médico tratante y autorizado por la Coordinadora Médica del Hospital y toda vez que no se hizo la entrega del medicamento, se solicitó un informe a la autoridad respecto al procedimiento que se sigue para hacer efectiva la entrega de dicho medicamento especial, por lo que al momento de recibir la contestación, la autoridad no hizo referencia al procedimiento que se solicitó de la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico.

Al no haber recibido respuesta al procedimiento, se realizó una diligencia por personal de esta Comisión, con la A2, Subdirectora Médica de la Clínica Hospital del Magisterio, quien en ese momento se hizo acompañar del A5, Director Médico de esa Clínica, a los que se les hizo del conocimiento de la necesidad de entender el procedimiento de entrega de medicamentos que se encuentran fuera de cuadro básico, al momento de expedírsele a los pacientes la hoja de autorización, por lo que al momento de la entrevista se hizo referencia por la A2, que estas hojas se dejarían de entregar, que se limitarían únicamente a recetar los medicamentos que se encuentran dentro de cuadro básico, por lo que no vio la necesidad de informar a esta Comisión respecto de ese procedimiento y añadió que han tenido muchos problemas respecto de esta hoja





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

toda vez que los médicos no justificaban la entrega de los medicamentos que se encuentran fuera del cuadro básico, además de que no cuentan con procedimiento establecido para ese tipo de situaciones.

Asimismo, el A5, Director de la Clínica, señaló que los medicamentos con que cuenta la farmacia del Hospital del Magisterio son proporcionados por una empresa privada denominada X, la cual cuenta con una partida presupuestal que se utiliza en algunas ocasiones para hacer la compra de medicamentos que no se cuenten dentro del cuadro básico cuando es urgente y se trate del único tratamiento que pudiera utilizarse, dependiendo de la gravedad del asunto, esta solicitud se hace por parte del Hospital y en los casos en los que la empresa no puede hacer la compra, el medicamento no se entrega.

Respecto a la forma en la que se procedería para dar una solución a la señora AG1 para dejar de afectar su salud por la falta de entrega del medicamento, la autoridad refirió, se comprometería a otorgar el medicamento solicitado, hasta que sea avalado su requerimiento por el servicio de gastroenterología.

Por otra parte, respecto de la queja interpuesta por AG2, el 14 de abril de 2015, se presentó el informe pormenorizado, en forma extemporánea, en el que se señaló que el motivo por el que no le fuera entregado el medicamento PEPSANE a la agraviada, es debido a que el mismo no se encuentra en la lista de cuadro básico de medicamentos, con el que cuenta la farmacia de dicha institución, sin embargo, en el informe se señala que el Consejo de Administración se comprometería a otorgar el medicamento hasta que fuera avalado el requerimiento por la especialidad solicitante –servicio de gastroenterología-.

Del informe pormenorizado se dio vista al quejoso, quien el desahogó su vista el 23 de abril de 2015 acompañado de la AG2, quien señaló, su deseo de ratificar la queja interpuesta en su nombre, y una vez ello, manifestó que desde el 2012, ha tenido problemas para que se entregue el medicamento que requiere, que por el avance de su padecimiento, el médico tratante se ha visto en la necesidad de prescribir medicamentos más fuertes como el PEPSANE, el cual por ser estar fuera del cuadro básico, es surtido sólo a través de hojas de autorización, siendo los





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

meses de octubre de 2014 y enero de 2015, cuando se le recetó el medicamento PEPSANE, el cual no se le surtió, a pesar de contar con la hoja de autorización, es por lo anterior que el 15 de enero de 2015 debido a esta circunstancia, se le recetó otro medicamento denominado METEOSPASYL, el cual tampoco se encuentra dentro del cuadro básico, sin embargo, se le extendió el 15 de enero de 2015 la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, la cual es autorizada por el Director Médico, sin embargo, señala que se le surtió hasta el mes de febrero de 2015, teniendo que recurrir a conseguir el medicamento en otros hospitales o sufragando el costo por ella misma.

Ahora bien, al haberse ofrecido por parte de la AG2, documentos en los cuales basa su inconformidad, entre ellos, el denominado hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, mismo que le fuera entregado por el médico tratante y autorizado en una ocasión por el Director Médico y en otra por la Coordinadora Médica del Hospital y toda vez que no se hizo la entrega del medicamento, se solicitó un informe a la autoridad respecto al procedimiento que se sigue para hacer efectiva la entrega de dicho medicamento especial, por lo que al momento de recibir la contestación, la autoridad no hizo referencia al procedimiento que se solicitó de la hoja de autorización de medicamento especial o fuera de cuadro básico, y respecto al cambio de medicamento, señala de nueva cuenta, que éste se encuentra fuera de cuadro básico, por lo que no podría entregársele.

Al no haber recibido respuesta al procedimiento, se realizó una diligencia por personal de esta Comisión, con la A2, Subdirectora Médica de la Clínica Hospital del Magisterio, quien en ese momento se hizo acompañar del A5, Director Médico de esa Clínica, a los que se les hizo del conocimiento de la necesidad de entender el procedimiento de entrega de medicamentos que se encuentran fuera de cuadro básico, al momento de expedírsele a los pacientes la hoja de autorización, por lo que al momento de la entrevista se hizo referencia por la A2, que estas hojas se dejarían de entregar, que se limitarían únicamente a recetar los medicamentos que se encuentran dentro de cuadro básico, por lo que no vio la necesidad de informar a esta Comisión respecto de ese procedimiento y añadió que han tenido muchos problemas respecto de esta hoja toda vez que los médicos no justificaban la entrega de los medicamentos que se encuentran





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

fuera del cuadro básico, además de que no cuentan con procedimiento establecido para ese tipo de situaciones.

Asimismo, el A5, Director de la Clínica, señaló que los medicamentos con que cuenta la farmacia del Hospital del Magisterio son proporcionados por una empresa privada denominada X, la cual cuenta con una partida presupuestal que se utiliza en algunas ocasiones para hacer la compra de medicamentos que no se cuenten dentro del cuadro básico cuando es urgente y se trate del único tratamiento que pudiera utilizarse, dependiendo de la gravedad del asunto, esta solicitud se hace por parte del hospital y en los casos en los que la empresa no puede hacer la compra, el medicamento no se entrega.

Respecto a la forma en la que se procedería para dar una solución a la señora AG2 para dejar de afectar su salud por la falta de entrega del medicamento, la autoridad refirió que debía regresar a consulta con el médico tratante especialista en gastroenterología, para que se cambie el tratamiento por alguno que se encontrara dentro de cuadro básico que tuviera el mismo efecto que el Meteospasmyl, señalando además en su informe que cuentan con fórmulas similares pero que tienen el mismo efecto.

Es por todo lo anterior, que por parte de este Organismo se deduce, que a las señoras AG1 y AG2, se les vulneraron sus derechos humanos de protección a la salud, ante la negativa de entrega del medicamento recetado por el médico tratante para el padecimiento de las agraviadas pues, pese a que la autoridad en un principio señaló la posibilidad de otorgarle a la AG1 el medicamento, hasta que fuera avalado por el servicio de gastroenterología y de que a AG2, se le cambiara el tratamiento por alguno que se encontrara dentro de cuadro básico que tuviera el mismo efecto que el Meteospasmyl, se concluye que a ambas quejas, se les vulneraron sus derechos humanos de protección a la salud, ante la negativa de entrega del tratamiento recetado por el médico tratante para el padecimiento de la señora, en atención a que el medicamento se encontraba prescrito para ambas quejas, ciertamente, para la atención de su salud y, por ello, personal del Hospital del Magisterio tenía la obligación de proporcionarlos y el no hacerlo se tradujo en una inadecuada prestación del servicio público ofrecido por dependencias del sector salud.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

De lo expuesto anteriormente, se concluye que personal médico del Hospital del Magisterio de esta ciudad, el 11 de noviembre de 2014, a las 12:12, prescribió a la AG1, el medicamento denominado Pepsane, que debería suministrársele en cápsulas y tomar 1 cada 8 horas por 60 días, medicamento que había sido autorizado, mediante solicitud de 6 de octubre de 2014 y toda vez que hasta el mes de marzo de 2015 le fueron entregadas a la agraviada dos cajas del medicamento, resulta evidente que se incurrió en una inadecuada prestación del servicio público ofrecido por dependencias del sector salud, en el presente caso del Hospital del Magisterio del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, en atención a que no se realizaron las acciones necesarias para proporcionarle a la agraviada AG1 el medicamento con la prontitud necesaria que requerían su estado de salud, lo cual resulta inadecuado en atención a que de haber obrado en forma adecuada para atender la salud de la agraviada, se hubieran realizado las acciones, en forma inmediata, para proporcionarle el medicamento prescrito por el médico tratante, sin que se justifique la causa por la que existió el retraso, por más de 4 meses, en la entrega de ese medicamento.

Lo anterior, con independencia de las circunstancias que pudieran hacerse valer para justificar no haber entregado el medicamento a la agraviada, durante ese tiempo, pues al estar prescrito el médico tratante y no entregarse por más de 4 meses, máxime el padecimiento que presentaba la agraviada, se traduce en la necesidad de entregarlo con la prontitud debida y, con ello, debidamente atender su salud.

Es importante señalar que no se cuestiona que el Hospital del Magisterio de Saltillo cuente o no con el medicamento en el cuadro básico, sino que, no obstante que el médico tratante lo prescribió desde las 12:12 del 11 de noviembre de 2014 y que el médico tratante y el director médico de la citada institución hospitalaria lo autorizaron, el mismo se empezó a proporcionar hasta el mes de marzo de 2015, señalando el deber del personal de las instituciones médicas hacer lo posible para atender las cuestiones y necesidades que requieran los pacientes para su adecuada atención médica y, en el presente caso, no se advierte que se hayan hecho gestiones para ese efecto, pues durante ese periodo de tiempo mencionado, no se estuvo en condiciones de atender debidamente con el medicamento indicado, la atención integral a la salud de la agraviada, lo que crea la plena convicción de que los derechos humanos de la AG1, fueron





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

violentados por personal del Hospital del Magisterio de Saltillo, por no realizar las acciones necesarias para entregarle el medicamento prescrito por más de 4 meses, en atención a que de haber obrado en forma adecuada, para atender la salud de la agraviada, se hubiera hecho lo posible y necesario para entregarlo con la prontitud requerida por la salud de la propia agraviada.

Por lo que hace a la agraviada AG2, se concluye que personal médico –A6- del Hospital del Magisterio de esta ciudad, el 11 de noviembre de 2014, a las 12:13 horas, prescribió el medicamento denominado Pepsane, que debería suministrársele en cápsulas y tomar 1 cada 8 horas por 2 meses, medicamento que se le volvió a prescribir por la A8, el 7 de enero de 2015, a las 9:27 horas y el que no le fue suministrado por la farmacia del citado hospital, no obstante que el mismo estuviera autorizado mediante solicitud de 6 de octubre de 2014, el mismo no fue surtido sino le cambiaron de medicamento a Metesopasmyl, el que se lo proporcionaron hasta el mes de febrero de 2015 y, con ello, resulta evidente que se incurrió en una inadecuada prestación del servicio público ofrecido por dependencias del sector salud, en el presente caso del Hospital del Magisterio del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, en atención a que no se realizaron las acciones necesarias para proporcionarle a la AG2 el medicamento que requería para atender debidamente su estado de salud, lo cual resulta inadecuado en atención a que de haber obrado en forma adecuada para atender la salud de la agraviada, se hubieran realizado las acciones, en forma inmediata, para proporcionarle el medicamento prescrito por el médico tratante y no diverso que no era el prescrito, sin que se justifique la causa por la que existió el retraso, por más de 4 meses, en la entrega de un diverso medicamento que originalmente no fue prescrito.

Lo anterior, con independencia de las circunstancias que pudieran hacerse valer para justificar no haber entregado el medicamento a la agraviada y hacerlo con otro diverso, durante ese tiempo, pues el prescrito por el médico tratante no se le entregó y el que se cambió se le proporcionó a más de 4 meses y considerando el padecimiento de la agraviada, se traduce en la necesidad de entregarlo con la prontitud debida y, con ello, debidamente atender su salud.

Es importante señalar que no se cuestiona que el Hospital del Magisterio de Saltillo cuente o no con el medicamento en el cuadro básico, sino que, no obstante que el médico tratante lo





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

prescribió desde las 12:13 del 11 de noviembre de 2014, y que el médico tratante y el director médico de la citada institución hospitalaria lo autorizaron, el mismo no se le proporcionó y en el mes de enero de 2015 se lo cambiaron por uno diverso, el cual se le entregó un mes después del cambio, señalando el deber del personal de las instituciones médicas hacer lo posible para atender las cuestiones y necesidades que requieran los pacientes para su adecuada atención médica y, en el presente caso, no se advierte que se hayan hecho gestiones para ese efecto, pues durante ese periodo de tiempo mencionado, no se estuvo en condiciones de atender debidamente con el medicamento indicado, la atención integral a la salud de la agraviada, lo que crea la plena convicción de que los derechos humanos de la AG2, fueron violentados por personal del Hospital del Magisterio de Saltillo, por no realizar las acciones necesarias para entregarle el medicamento prescrito, en atención a que de haber obrado en forma adecuada, para atender la salud de la agraviada, se hubiera hecho lo posible y necesario para entregarlo con la prontitud requerida por la salud de la propia agraviada.

Con todo ello, se llega a la conclusión de que, efectivamente, los derechos fundamentales de las AG1 y AG2, no han sido respetados al momento de no hacerles entrega del medicamento que se le han prescrito para su padecimiento, ya que si bien es cierto, se cuenta con medicamentos dentro de cuadro básico para cualquier tipo de enfermedad que se pudiera presentar, lo es también que los medicamentos que ahí se encuentran no le son útiles para el tratamiento de su padecimiento, requiriendo medicamentos más especializados, mismos que fueron justificados por el médico tratante al prescribirles esos medicamentos en los requerimientos hechos mediante la hoja de autorización, argumentándose, entre otras situaciones, que los medicamentos que ahí se encuentran no le son útiles para el tratamiento de su padecimiento, pues si bien es cierto se les expidió la hoja de autorización de medicamentos especiales fuera del cuadro básico, medicamento que no se le surtió en forma debida a una agraviada y a otra se omitió entregarlo, provocando con esto que no se atendiera debidamente la salud de las agraviadas.

Con lo anterior se violentó el derecho humano a la salud, que se establece en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo tercero, en los siguientes términos:





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

"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."

De la misma forma, en el ámbito internacional se vulnera lo que establecen los artículos 9, y 12.2, incisos c) y d), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que en términos generales indican que toda persona tiene derecho a un nivel adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y, en especial, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

"ARTÍCULO 9 .Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social."

ARTÍCULO 12.

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:

...

c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;

d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad."





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Por lo tanto, este organismo estima que los hechos reclamados por el Q en agravio de las AG1 y AG2, constituyen violación a sus derechos humanos y en consecuencia, es procedente emitir la presente Recomendación.

El derecho a la protección de la salud es la prerrogativa que tiene todo ser humano a disfrutar de bienestar físico y mental, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades, prolongación y mejoramiento de la calidad de vida humana, accediendo a los servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.¹

Luego entonces, al quedar acreditado que personal del Hospital del Magisterio de esta ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza incurrió en una inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud, en la forma expuesta anteriormente, con la que se violentaron los derechos humanos de las AG1 y AG2, por lo que es procedente emitir la presente Recomendación.

En suma: constituye violación a los derechos humanos de las agraviadas, el hecho de que, por lo que respecta a AG1, durante más de 4 meses no le proporcionaron el medicamento prescrito por el médico tratante y, por lo que respecta a AG2, no se lo proporcionaron y le cambiaron por uno diverso al originalmente prescrito, con lo que existió retraso y deficiencia en la prestación del servicio público de salud y que constituyó violación a su derecho humano a la salud, que se establece en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, antes transcrito.

Refiere el artículo 13, apartado B., impone la obligación a los gobiernos de las entidades federativas, en materia de salubridad general, como autoridades locales y dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales, para que supervisen la prestación de los servicios de salubridad general, por tal motivo es evidente que la autoridad responsable debió garantizar a la paciente el acceso eficaz al derecho universal de la salud, máxime que la propia Ley Estatal de Salud refiere que el derecho a la protección de la salud tiene como finalidades, entre otras, la

¹ Manual Para la Calificación de Hechos Violatorios de los Derechos Humanos. Coordinador José Luis Soberanes Fernández. Editorial Porrúa México. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México 2008. Pagina 307.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

prolongación y el mejoramiento de la calidad de la vida humana; el disfrute de servicios de salud que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población, bajo condiciones que aseguren su integridad física, además establece que el Sistema Estatal de Salud tiene como uno de sus objetivos proporcionar servicios de salud a toda la población del Estado y mejorar la calidad de los mismos. El artículo 32 de la Ley Estatal de Salud establece que se entiende por atención médica, el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de proteger, promover y restaurar su salud y el artículo 33 establece que las actividades de atención médica son, preventivas, curativas y de rehabilitación.

Así mismo, la Ley General de Salud, La Ley General de Salud, reglamentaria del derecho a la protección de la salud, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, los que se definen en sus artículos 1, 2, 23, 24, 27 fracción VIII, 32 y 33, que textualmente establecen lo siguiente:

“Artículo 1o.- La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.”

“Artículo 2o.- El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades:

I. El bienestar físico y mental de la persona, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;

II. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana;”

“Artículo 23.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por servicios de salud todas aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.”





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

"Artículo 27. Para los efectos del derecho a la protección de la salud, se consideran servicios básicos de salud los referentes a:

.....

.....

III. La atención médica integral, que comprende la atención médica integrada de carácter preventivo, acciones curativas, paliativas y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias."

"Artículo 24. Los servicios de salud se clasifican en tres tipos:

I. De atención médica;

II. De salud pública, y

III. De asistencia social."

"Artículo 32. Se entiende por atención médica, el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de proteger, promover y restaurar su salud....."

Artículo 33. Las actividades de atención médica son:

I. Preventivas, que incluyen las de promoción general y las de protección específica;

II. Curativas, que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y proporcionar tratamiento oportuno,

III. De rehabilitación, que incluyen acciones tendientes a optimizar las capacidades y funciones de las personas con discapacidad, y

IV. Paliativas, que incluyen el cuidado integral para preservar la calidad de vida del paciente, a través de la prevención, tratamiento y control del dolor, y otros síntomas físicos y emocionales por parte de un equipo profesional multidisciplinario."

"Artículo 34. Para los efectos de esta Ley, los servicios de salud, atendiendo a los prestadores de los mismos, se clasifican en:

I. Servicios públicos a la población en general;

II. Servicios a derechohabientes de instituciones públicas de seguridad social o los que con sus propios recursos o por encargo del Poder Ejecutivo Federal, presten las mismas instituciones a otros grupos de usuarios;





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

"2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes"

III. Servicios sociales y privados, sea cual fuere la forma en que se contraten, y

IV. Otros que se presten de conformidad con lo que establezca la autoridad sanitaria."

"Artículo 35.- Son servicios públicos a la población en general los que se presten en establecimientos públicos de salud a los residentes del país que así lo requieran, regidos por criterios de universalidad y de gratuidad en el momento de usar los servicios, fundados en las condiciones socioeconómicas de los usuarios."

En la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, se establece el derecho a la preservación de la salud, establecido en el artículo XI:

"Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad."

El artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del cual el Estado Mexicano es parte, establece la obligación de que los Estados firmantes deberán crear las condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad, por tal motivo es obligación del Estado Mexicano garantizar que en todo el país se cuente con instalaciones destinadas a la protección de la salud.

"Artículo 12

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:

a) La reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;

b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente;

c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Es por todo lo anterior, que esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza advierte la violación a los derechos fundamentales de las AG1 y AG2, por parte de la autoridad responsable, debido a que, como ha quedado descrito, recibió una inadecuada prestación de servicio público por parte de personal del Hospital del Magisterio de Saltillo, del Servicio Médico de los Trabajadores, Sección 38, que causaron retraso y deficiencia de servicios públicos de salud.

En el ámbito internacional, se han creado los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derechos Internacional Humanitario a interponer Recursos y obtener Reparaciones, dicho instrumento establece que:

“.....Una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional humanitario.....”

Asimismo, establece que:

“.....La reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido. Conforme a su derecho interno y a sus obligaciones jurídicas internacionales, los Estados concederán reparación a las víctimas por las acciones u omisiones que puedan atribuirse al Estado.....”

De igual manera, se establece en la Ley General de Víctimas, en su artículo 7:

“Los derechos de las víctimas que prevé la presente Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;.....”

De igual manera, para que pueda existir reparación plena y efectiva, la misma se podrá otorgar en diversas formas, siendo estas mediante la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, resultando aplicable al caso concreto, la medida de garantía de no repetición.

En cuanto a la medida de garantía de no repetición, es necesario atender a la promoción de la observancia de funcionarios públicos de los diversos Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos y los contemplados en nuestra Constitución así como a los lineamientos donde se establecen facultades y obligaciones de las autoridades, por lo que es necesario se brinde capacitación al personal del Hospital del Magisterio de Saltillo, sobre la promoción, respeto y la protección de los derechos fundamentales de todas las personas y en la legislación que regula su actuar, para que se conduzcan con apego a la ley.

Es por lo anterior que esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza estima que los hechos reclamados por la AG1 y AG2, constituyen violación a sus derechos humanos y en consecuencia, es procedente emitir la presente Recomendación.

Por último, es menester recalcar que todo lo aquí expuesto tiene por finalidad, en estricto apego al cometido esencial de esta Comisión, el colaborar con las instituciones que, como el Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Clínica del Magisterio, de esta ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, se esfuerzan por erradicar prácticas comunes que en otros tiempos fueron insostenibles, y que ahora, al margen de la protección del derecho a la salud, obligan a todas las instituciones a la búsqueda de la protección de los derechos fundamentales y crear los mecanismos legales necesarios contra toda conducta que los lastime, a efecto de dar





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

cumplimiento al artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece:

“En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.”

Por lo expuesto y fundado, es de concluirse:

PRIMERO.- Son violatorios de los derechos humanos los hechos denunciados por el señor Q, en los términos que expuestos en la presente Recomendación.

SEGUNDO.- El personal de la Clínica del Magisterio de esta ciudad, del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, Sección 38, es responsable de violación al Derecho Humano a la Salud en su modalidad de Inadecuada Prestación de Servicio Público ofrecido por dependencias del Sector Salud en agravio de las AG1 y AG2, por los actos que han quedado precisados en la presente Recomendación.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

En virtud de lo señalado, al Consejo de Administración del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, por conducto de su Director, en su calidad de superior jerárquico de la autoridad señalada como responsable Clínica del Magisterio de esta ciudad, se:

R E C O M I E N D A

PRIMERA.- Se dicten las medidas clínicas, administrativas y médicas necesarias para suministrar el medicamento que se les había prescrito y no les fue entregado a la agraviadas AG1 y AG2, respecto del tratamiento de su padecimiento, en la forma y con la prontitud que requiera la atención de su estado de salud; de igual manera, con la finalidad de que no se continúe con la violación a los derechos humanos de los usuarios del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, se considere por parte del Consejo de Administración de este Servicio, los tratamientos y medicamentos que se requieren de manera más frecuente por parte de la población usuaria del multicitado servicio, ya que los medicamentos con que se cuenta en el cuadro básico no son suficientes para cubrir las necesidades de dichas personas.

SEGUNDA.- Se giren instrucciones a las áreas correspondientes del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación, que se otorga a través de la Clínica Hospital del Magisterio, a fin de que, en forma inmediata, se realicen las acciones tendientes a regularizar el abasto de medicamentos en las áreas de la misma, evitando se presente desabasto. Sobre ese punto, se supervise en forma permanente que exista el abasto suficiente de medicamentos y, en la misma medida, se informe periódicamente a esta Comisión el cumplimiento dado al presente punto Recomendatorio, tendiente a hacer efectivo el derecho humano de protección a la salud, a que se refiere el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

TERCERA.- Se instruya a los responsables del abastecimiento de medicamentos de la farmacia, a fin de que de manera inmediata surtan las recetas de los usuarios del servicio farmacéutico y regularicen la dotación de los medicamentos para un puntual apego a los tratamientos que les han sido prescritos.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

CUARTA. Se dicten las medidas clínicas, administrativas y médicas necesarias para restaurar el suministro de medicamentos que fueron suspendidos o no suministrado por su desabasto, respecto de tratamientos de enfermedades crónicas y/o incurables.

QUINTA. Se dicten las medidas administrativas necesarias que tengan como finalidad prevenir desabasto de medicamentos así como el deficiente suministro de recetas y así evitar que la población usuaria asegurada y sujeta a tratamiento se vea en la necesidad de afectar su presupuesto destinando parte del mismo a la adquisición de los medicamentos o, en el peor de los casos, a abandonar sus programas terapéuticos.

SEXTA.- Se lleven a cabo cursos de capacitación, profesionalización, actualización y de ética profesional dirigidos a los servidores públicos del Hospital del Magisterio de esta ciudad, para concientizarlos de las implicaciones que tienen las irregularidades que se cometen durante sus actuaciones, sobre el estricto respeto que deben guardar hacia a los derechos humanos de las personas con quienes tratan y sobre la importancia de proteger la salud en general y se evalúe su cumplimiento en función al desempeño de los servidores públicos mediante revisiones que se practiquen al efecto.

En el caso de que la presente recomendación sea aceptada, de conformidad con el artículo 130 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza y 102 de su Reglamento Interior, solicítese al superior jerárquico de la autoridad responsable lo informe a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación y hágasele saber que en caso contrario deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, lo anterior conforme a lo dispuesto por el artículo 195 párrafo tercero inciso 13 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza.

En el supuesto de que sea aceptada la Recomendación que se emite, deberán exhibirse las pruebas de su cumplimiento, las que habrán de remitirse a esta Comisión dentro de quince días siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre la aceptación de la misma. En caso de estimar insuficiente el plazo, podrá exponerlo en forma razonada, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento de la Recomendación.





Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“2016, Año de la Lucha Contra la Diabetes”

Notifíquese personalmente esta resolución al quejoso Q, como representante de las agraviadas y por medio de atento oficio al superior jerárquico de la autoridad responsable, para los efectos a que haya lugar. Así, con fundamento en las disposiciones legales invocadas en esta determinación y, en base a los razonamientos que en ella se contienen, lo resolvió y firma el Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, doctor Xavier Díez de Urdanivia Fernández, NOTIFÍQUESE.-----

DR. XAVIER DÍEZ DE URDANIVIA FERNÁNDEZ
PRESIDENTE

