

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

Recomendación: 055/2015

En la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a **veintiocho de febrero de dos mil diecisiete**, el Visitador General de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 64, fracciones VIII y XI, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, acuerda:

Vista el acta circunstanciada de 25 de octubre de 2016, realizada por personal de este Organismo en las instalaciones del Hospital General Saltillo, con el fin de verificar el cumplimiento a los puntos recomendatorios de la resolución del expediente en que se actúa; agréguese a sus antecedentes para los efectos legales a que haya lugar, y en relación al cumplimiento, se desprende lo siguiente:

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio primero**, respecto a tomar las medidas necesarias para subsanar las inconsistencias detectadas, se advierte lo siguiente:

- a) Menciona la autoridad responsable que cuenta con un medio de control en el que se plasma la plantilla del personal médico de enfermería, proporcionando copia de la misma, en la que se aprecia el R. F. C., nombre completo, código, puesto, departamento, turno, horario de labores y observaciones de todo el personal que labora en el Hospital General Saltillo.
- b) Refiere la autoridad responsable que se cuenta con al menos un médico por cada una de las especialidades en los días festivos y fines de semana, y que dicha circunstancia se puede apreciar en la documental señalada en el inciso anterior.

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

- c) Del acta mencionada al inicio del presente documento, se advierte que en el Hospital General Saltillo, se cuenta con los servicios de limpieza que proporciona una empresa privada, cuya razón social es Met limpieza, S. A. de C. V., y la autoridad responsable proporciona una copia simple de la bitácora de limpieza.
- d) Señala el Director del Hospital General Saltillo, que se dio la instrucción al personal de seguridad privada para que no se permita el ingreso al hospital de un número mayor a dos personas como acompañantes del paciente, restringiendo de esta manera el número de familiares que pueden permanecer como visita, lo anterior en atención a que se deben prevenir la transmisión de infecciones nosocomiales, las cuales son más comunes durante la temporada invernal, atendiendo específicamente a cuatro factores específicos, la seguridad del paciente, la seguridad del hospital, mantener la limpieza del nosocomio, además que no se permite el ingreso a menores de edad, esto debido a que no es un hospital con atención pediátrica por lo que no se permite su entrada al ser más susceptibles a infecciones, agregando que en ocasiones hay pacientes que llegan con un número alto de acompañantes, por lo cual se tomó la medida de restringir el número a dos familiares por paciente máximo.
- e) De igual forma refiere el Director del hospital que la información del estado de los pacientes a familiares se proporciona en tres tiempos o turnos, mañana, tarde y noche, sin especificar quien se encargaba de ello, además señaló que en caso de que el familiar solicitara información respecto al estado de salud del paciente, tendría que dirigirse al Subdirector médico o dirección para que le sea proporcionada, en caso de urgencia o necesidad se les da la información e incluso cuentan con bitácoras donde el familiar firma haber recibido la información.

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

- f) Respecto a este punto no se advierte ninguna circunstancia en cuanto a su cumplimiento.
- g) Así mismo, el Director refiere que se está brindando el curso de sensibilización en violencia obstétrica a todo el personal, incluyendo al servicio de vigilancia, debido a que el servicio de obstetricia es el de mayor demanda de dicho nosocomio, así mismo, se encuentran en proceso de capacitar al personal administrativo que se encuentra en áreas de contacto como es el área de urgencias, en materia de sensibilización y respeto a los derechos de los pacientes.

Por lo que hace al cumplimiento del **punto recomendatorio segundo**, se advierte que el Director del hospital refirió que en el mes de mayo de 2015 se publicó la licitación correspondiente al nuevo sistema implementado para el abasto de medicamentos, material de curación, reactivos de laboratorio y demás necesarios para el óptimo funcionamiento del hospital, misma que se adjudicó a una empresa cuyas propuestas cumplen con las necesidades requeridas para el abasto eficaz y oportuno de las unidades médicas, sin embargo, también señaló que el abastecimiento de insumos y medicamentos se da por parte el almacén de Secretaría de Salud, y que además el hospital cuenta con una partida limitada para realizar compras directas de material o medicamento, de igual forma, comentó que existen tres formas de obtener medicamento en caso de que no se cuente con él, y que son el Seguro Popular, Causses y Siglo XXI, de acuerdo a la cobertura con que cuente cada paciente, y que es a través de estas instancias que se determina el traslado a otras unidades médicas o en caso necesario y con motivo de la urgencia, se le solicita a los familiares del paciente apoyen para proporcionar el medicamento.

En relación al cumplimiento del **punto recomendatorio tercero**, se advierte que las autoridades directivas del Hospital General Saltillo, en coordinación con la Subdirección de

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

Atención Médica estudian la posibilidad de que los recién nacidos que requieran atención y observación médica sean atendidos en el área de neonatos, ya que ello obedece a la situación particular de cada menor, además de que en caso de que el recién nacido requiera atención especializada, se le traslada al Hospital del Niño, ya que el Hospital General Saltillo no cuenta con área pediátrica.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio cuarto**, refiere la autoridad responsable que se presentó ante la Dirección para Promover la Igualdad y Prevenir la Discriminación el proyecto de Protocolo de Actuación en Atención a Personas con Discapacidad Usuarías de los Servicios de Salud, misma que se encuentra en revisión, agregando que cuando las personas con discapacidad ameritan algún tipo de atención especializada, se tiene convenio con el C. R. E. E., además de que en caso de atención oftalmológica, se brinda el apoyo por parte del Centro del Adulto Mayor.

Ahora bien, de lo anteriormente señalado se advierten **actos tendientes al cumplimiento de los puntos recomendatorios primero, segundo, tercero y cuarto** de la resolución emitida por esta Comisión, y en aras de observar el total cumplimiento de los mismos, dígasele a la autoridad responsable lo siguiente:

Por lo que respecta al cumplimiento del **punto recomendatorio primero**, es necesario destacar que aunque si bien es cierto, de las documentales aportadas por la autoridad responsable, se advierte que se han implementado los medios de control que permiten establecer con veracidad la platilla de personal médico y de enfermería que labora en dicho nosocomio, también lo es que ello únicamente acredita el **inciso a)** del mencionado punto recomendatorio, puesto que aunque en dicha documental se advierte un espacio marcado como turno, del mismo no se puede precisar con claridad los días que cada médico especialista labora, o quien cubre los días festivos o fines de semana, según lo refiere el **inciso b)**; así mismo, en lo que respecta al **inciso c)**, si bien del acta

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

circunstanciada se advierte que se han contratado los servicios de una empresa para que se encargue la limpieza del mencionado nosocomio, también lo es que del acta en mención se desprende que quienes en ella intervinieron, dan fe, que las condiciones de limpieza no son optimas, puesto que se encontraban chicles pegados en el piso, así como pelusa en el suelo, entre otras cosas; por otra parte, en cuanto a lo establecido en el **inciso d)**, se desprende que únicamente se autoriza la entrada a dos familiares de cada paciente, ello en virtud de prevenir contagios y garantizar la seguridad y la limpieza dentro del centro, por lo que se advierte que sí se encuentra garantizada la visita de familiares a pacientes dentro del marco normativo; en otro orden de ideas, respecto del **inciso e)**, si bien se advierte que el Director del hospital refiere que se brinda información a los familiares de los pacientes por la mañana, por la tarde y por la noche, ello se contradice con lo manifestado por los propios familiares, quienes al momento de realizar la inspección correspondiente, se quejaron de la falta de información, así como que cuando esta se proporcionaba, el personal lo hacía de mala gana; de igual forma, en lo respectivo al **inciso f)**, no se advirtió que se hubiera adecuado una estancia en el área de admisión; por último, en cuanto al **inciso g)**, si bien el Director del nosocomio señaló que se había presentado un Protocolo de Actuación en Atención a Personas con Discapacidad, éste no obra agregado al acta circunstanciada.

En virtud de lo anterior, una vez que la autoridad responsable, acredite el cumplimiento de lo señalado en los **incisos b), c), d), f) y g) del punto recomendatorio en comento**, se acordará lo que en derecho corresponda.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio segundo**, si bien es cierto, de la visita de supervisión se advierte que el Director del Hospital General Saltillo, refiere que en el mes de mayo se publicó una licitación pública para el abasto de medicamento, y además refirió que los medicamentos los recibe directamente del almacén de la Secretaría de Salud, Seguro Popular, Causses y Siglo XXI, también señaló que en ocasiones solicitan a

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

los familiares de los pacientes que consigan los medicamentos, sin embargo, no existe constancia que acredite que se cuenta con el abasto suficiente de medicamentos, material de curación, reactivos de laboratorio, por lo que una vez que la autoridad responsable, acredite el cumplimiento del presente punto recomendatorio, se acordará lo que en derecho corresponda.

Por lo que respecta al cumplimiento del **punto recomendatorio tercero**, una vez que la autoridad responsable acredite que los recién nacidos que requieran de atención y observación médica especial, sean atendidos en el área de cuidados intensivos para neonatos, se acordará lo procedente.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio cuarto**, una vez que la autoridad responsable acredite que se ha llevado a cabo la capacitación a que hace referencia, se acordará lo que en derecho corresponda. **Notifíquese.**

Así lo acordó y firma el VG, Visitador General de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. DOY FE.

JERV/MBA

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

OFICIO VG-129/2017.

ASUNTO: Se acepta recomendación.

Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a 28 de febrero de 2017.

A
SECRETARIO DE SALUD.
PRESENTE.-

Dentro de los autos de la **recomendación** número **055/2016**, derivada de la **visita de supervisión realizada en las instalaciones del Hospital General Saltillo**, se dictó un acuerdo que en su parte conducente dice:

“En la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a **veintiocho de febrero de dos mil diecisiete**, el Visitador General de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 64, fracciones VIII y XI, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, acuerda:

Vista el acta circunstanciada de 25 de octubre de 2016, realizada por personal de este Organismo en las instalaciones del Hospital General Saltillo, con el fin de verificar el cumplimiento a los puntos recomendatorios de la resolución del expediente en que se actúa; agréguese a sus antecedentes para los efectos legales a que haya lugar, y en relación al cumplimiento, se desprende lo siguiente:

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio primero**, respecto a tomar las medidas necesarias para subsanar las inconsistencias detectadas, se advierte lo siguiente:

- a) Menciona la autoridad responsable que cuenta con un medio de control en el que se plasma la plantilla del personal médico de enfermería, proporcionando copia de la misma, en la que se aprecia el R. F. C., nombre completo, código, puesto, departamento, turno, horario de labores y observaciones de todo el personal que labora en el Hospital General Saltillo.
- b) Refiere la autoridad responsable que se cuenta con al menos un médico por cada una de las especialidades en los días festivos y fines de semana, y que dicha circunstancia se puede apreciar en la documental señalada en el inciso anterior.
- c) Del acta mencionada al inicio del presente documento, se advierte que en el Hospital General Saltillo, se cuenta con los servicios de limpieza que proporción una empresa privada, cuya razón social es Met

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

limpieza, S. A. de C. V., y la autoridad responsable proporciona una copia simple de la bitácora de limpieza.

- d) Señala el Director del Hospital General Saltillo, que se dio la instrucción al personal de seguridad privada para que no se permita el ingreso al hospital de un número mayor a dos personas como acompañantes del paciente, restringiendo de esta manera el número de familiares que pueden permanecer como visita, lo anterior en atención a que se deben prevenir la transmisión de infecciones nosocomiales, las cuales son más comunes durante la temporada invernal, atendiendo específicamente a cuatro factores específicos, la seguridad del paciente, la seguridad del hospital, mantener la limpieza del nosocomio, además que no se permite el ingreso a menores de edad, esto debido a que no es un hospital con atención pediátrica por lo que no se permite su entrada al ser más susceptibles a infecciones, agregando que en ocasiones hay pacientes que llegan con un número alto de acompañantes, por lo cual se tomó la medida de restringir el número a dos familiares por paciente máximo.
- e) De igual forma refiere el Director del hospital que la información del estado de los pacientes a familiares se proporciona en tres tiempos o turnos, mañana, tarde y noche, sin especificar quien se encargaba de ello, además señaló que en caso de que el familiar solicitara información respecto al estado de salud del paciente, tendría que dirigirse al Subdirector médico o dirección para que le sea proporcionada, en caso de urgencia o necesidad se les da la información e incluso cuentan con bitácoras donde el familiar firma haber recibido la información.
- f) Respecto a este punto no se advierte ninguna circunstancia en cuanto a su cumplimiento.
- g) Así mismo, el Director refiere que se está brindando el curso de sensibilización en violencia obstétrica a todo el personal, incluyendo al servicio de vigilancia, debido a que el servicio de obstetricia es el de mayor demanda de dicho nosocomio, así mismo, se encuentran en proceso de capacitar al personal administrativo que se encuentra en áreas de contacto como es el área de urgencias, en materia de sensibilización y respeto a los derechos de los pacientes.

Por lo que hace al cumplimiento del **punto recomendatorio segundo**, se advierte que el Director del hospital refirió que en el mes de mayo de 2015 se publicó la licitación correspondiente al nuevo sistema implementado para el abasto de medicamentos, material de curación, reactivos de laboratorio y demás necesarios para el óptimo funcionamiento del hospital, misma que se adjudicó a una empresa cuyas propuestas cumplen con las necesidades requeridas para el abasto eficaz y oportuno de las unidades médicas, sin embargo, también señaló que el abastecimiento de insumos y medicamentos se da por parte el almacén de Secretaría de Salud, y que además el hospital cuenta con una partida limitada para realizar compras directas de material o medicamento, de igual forma, comentó que existen tres formas de obtener medicamento en caso de que no se cuente con él, y que son el Seguro Popular, Causses y Siglo XXI, de acuerdo a la cobertura con que cuente cada paciente, y que es a través de estas instancias que se determina el traslado a otras unidades médicas o en caso necesario y con motivo de la urgencia, se le solicita a los familiares del paciente apoyen para proporcionar el medicamento.

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

En relación al cumplimiento del **punto recomendatorio tercero**, se advierte que las autoridades directivas del Hospital General Saltillo, en coordinación con la Subdirección de Atención Médica estudian la posibilidad de que los recién nacidos que requieran atención y observación médica sean atendidos en el área de neonatos, ya que ello obedece a la situación particular de cada menor, además de que en caso de que el recién nacido requiera atención especializada, se le traslada al Hospital del Niño, ya que el Hospital General Saltillo no cuenta con área pediátrica.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio cuarto**, refiere la autoridad responsable que se presentó ante la Dirección para Promover la Igualdad y Prevenir la Discriminación el proyecto de Protocolo de Actuación en Atención a Personas con Discapacidad Usuaras de los Servicios de Salud, misma que se encuentra en revisión, agregando que cuando las personas con discapacidad ameritan algún tipo de atención especializada, se tiene convenio con el C. R. E. E., además de que en caso de atención oftalmológica, se brinda el apoyo por parte del Centro del Adulto Mayor.

Ahora bien, de lo anteriormente señalado se advierten **actos tendientes al cumplimiento de los puntos recomendatorios primero, segundo, tercero y cuarto** de la resolución emitida por esta Comisión, y en aras de observar el total cumplimiento de los mismos, dígamele a la autoridad responsable lo siguiente:

Por lo que respecta al cumplimiento del **punto recomendatorio primero**, es necesario destacar que aunque si bien es cierto, de las documentales aportadas por la autoridad responsable, se advierte que se han implementado los medios de control que permiten establecer con veracidad la platilla de personal médico y de enfermería que labora en dicho nosocomio, también lo es que ello únicamente acredita el **inciso a)** del mencionado punto recomendatorio, puesto que aunque en dicha documental se advierte un espacio marcado como turno, del mismo no se puede precisar con claridad los días que cada médico especialista labora, o quien cubre los días festivos o fines de semana, según lo refiere el **inciso b)**; así mismo, en lo que respecta al **inciso c)**, si bien del acta circunstanciada se advierte que se han contratado los servicios de una empresa para que se encargue la limpieza del mencionado nosocomio, también lo es que del acta en mención se desprende que quienes en ella intervinieron, dan fe, que las condiciones de limpieza no son optimas, puesto que se encontraban chicles pegados en el piso, así como pelusa en el suelo, entre otras cosas; por otra parte, en cuanto a lo establecido en el **inciso d)**, se desprende que únicamente se autoriza la entrada a dos familiares de cada paciente, ello en virtud de prevenir contagios y garantizar la seguridad y la limpieza dentro del centro, por lo que se advierte que sí se encuentra garantizada la visita de familiares a pacientes dentro del marco normativo; en otro orden de ideas, respecto del **inciso e)**, si bien se advierte que el Director del hospital refiere que se brinda información a los familiares de los pacientes por la mañana, por la tarde y por la noche, ello se contradice con lo manifestado por los propios familiares, quienes al momento de realizar la inspección correspondiente, se quejaron de la falta de información, así como que cuando esta se proporcionaba, el personal lo hacía de mala gana; de igual forma, en lo respectivo al **inciso f)**, no se advirtió que se hubiera adecuado una estancia en el área de admisión; por último, en cuanto al **inciso g)**, si bien el Director del nosocomio señaló que se había presentado un Protocolo de Actuación en Atención a Personas con Discapacidad, éste no obra agregado al acta circunstanciada.

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

“Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”

En virtud de lo anterior, una vez que la autoridad responsable, acredite el cumplimiento de lo señalado en los **incisos b), c), d), f) y g) del punto recomendatorio en comento**, se acordará lo que en derecho corresponda.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio segundo**, si bien es cierto, de la visita de supervisión se advierte que el Director del Hospital General Saltillo, refiere que en el mes de mayo se publicó una licitación pública para el abasto de medicamento, y además refirió que los medicamentos los recibe directamente del almacén de la Secretaría de Salud, Seguro Popular, Causses y Siglo XXI, también señaló que en ocasiones solicitan a los familiares de los pacientes que consigan los medicamentos, sin embargo, no existe constancia que acredite que se cuenta con el abasto suficiente de medicamentos, material de curación, reactivos de laboratorio, por lo que una vez que la autoridad responsable, acredite el cumplimiento del presente punto recomendatorio, se acordará lo que en derecho corresponda.

Por lo que respecta al cumplimiento del **punto recomendatorio tercero**, una vez que la autoridad responsable acredite que los recién nacidos que requieran de atención y observación médica especial, sean atendidos en el área de cuidados intensivos para neonatos, se acordará lo procedente.

En cuanto al cumplimiento del **punto recomendatorio cuarto**, una vez que la autoridad responsable acredite que se ha llevado a cabo la capacitación a que hace referencia, se acordará lo que en derecho corresponda. **Notifíquese.**

Así lo acordó y firma el VG, Visitador General de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. DOY FE.” “Rúbrica.”

Lo que comunico a usted para su conocimiento, cumplimiento y efectos legales consiguientes.

ATENTAMENTE
“VOZ Y PRESENCIA DE LA GENTE CON DERECHOS”

VG
VISITADOR GENERAL.

C.c.p. Dr.- Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. Para su superior conocimiento.
C.c.p. archivo.