EXPEDIENTE: DH/197/2015
RECOMENDACIÓN: 31/2015

C. DR. JESUS PAVEL PLATA JARERO
SECRETARIO DE SALUD DEL
ESTADO DE NAYARIT
P R E S E N T E.

La Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 1º, 4º, 102, apartado B, y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7 y 101 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nayarit; 1, 15, 18 fracciones X, XIII, XV y XVIII, y 25 fracción XVI de su Ley Orgánica y 4, 16 y 35 del Reglamento Interior que la regula, se encuentra facultada para realizar investigaciones, estudios, análisis o revisiones al sistema de salud del Estado, y en consecuencia, a formular recomendaciones e informes especiales en la misma materia; en ese contexto, se procede al análisis de las constancias que integran el expediente **DH/197/2015,** el cual fue radicado de oficio, por actos presuntamente violatorios de derechos humanos, consistentes en Inadecuada Prestación del Servicio Público en Materia de Salud, cometidos en agravio de la sociedad, y atribuidos al ***Director del Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit***; según los siguientes:

ANTECEDENTES.

De conformidad con el artículo 18, fracciones X y XVIII, de la Ley Orgánica que rige las actividades de esta Comisión Estatal, éste Organismo tiene la facultad de supervisar y diagnosticar el sistema de salud en la entidad; asimismo, tiene la atribución de sugerir a las diversas autoridades del Estado, que en los ámbitos de su competencia, promuevan las adecuaciones y modificaciones a las prácticas administrativas que, a juicio de esta Comisión, redunden en una mejor protección de los Derechos Humanos.

Por otra parte, de acuerdo con la Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Estado de Nayarit, corresponde a este Organismo Protector de los Derechos Humanos, prevenir y erradicar toda forma de discriminación, por lo que tiene la atribución de promover programas y acciones para tal fin, así como desarrollar y difundir investigaciones sobre las prácticas discriminatorias. Al respecto, el artículo 13, fracción VII, de dicha Ley, considera conducta discriminatoria negar o condicionar los servicios de atención médica.

Ahora bien, esta Comisión Estatal ha recibido diversas quejas y denuncias sobre negativa e inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud de esta entidad; pues los usuarios señalaron presuntas violaciones a sus derechos humanos por actos u omisiones que causaron la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de los servicios de salud; reclamando principalmente, la ausencia de personal médico y la falta de medicamentos, retención de

pacientes, así como malos tratos y discriminación, en especial contra personas pertenecientes a los pueblos originarios de esta entidad.

En ese contexto, se consideró necesario atender dicha problemática, por lo que este Organismo, en ejercicio de sus facultades y atribuciones, ordenó la apertura de una investigación sobre la materia aludida, a desarrollarse en aquellos centros de salud u hospitales en los cuales existe mayor incidencia de quejas o denuncias por violaciones a los derechos humanos de los pacientes.

Bajo tal objetivo, el día 27 veintisiete de marzo del año 2015 dos mil quince, se supervisó el ***Hospital General ubicado en el poblado de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit***, para conocer las causas y circunstancias que originan las deficiencias en el servicio, con el objetivo de proteger el derecho de los usuarios a una atención integral, de calidad idónea, profesional y éticamente responsable, para evitar conductas que impliquen deficiencias o negligencias médicas.

Al respecto, es necesario precisar que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y espiritual y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Luego, el derecho a la protección de la salud puede definirse como aquel derecho por virtud del cual la persona humana y los grupos sociales, especialmente la familia, en cuanto que titulares del mismo, pueden exigir de los órganos del Estado y de los grupos económicos y profesionales, en cuanto sujetos pasivos, que establezcan las condiciones adecuadas para que aquellos puedan alcanzar un estado óptimo de bienestar físico y mental, y garanticen el mantenimiento de esas condiciones.

Como parte del Derecho a la protección de la salud, encontramos la asistencia médica, entendiendo a esta como la facultad que le es dada al particular para obtener de los poderes públicos el auxilio de la ciencia médica para la prevención, la curación, el alivio o consuelo psico-afectivo eficaces en la enfermedad.

Dentro de los objetivos que busca este derecho, se encuentra una atención de calidad, que comprende la asistencia individual preventiva y el tratamiento de la enfermedad y en la enfermedad, como la rehabilitación para la reinserción del individuo en su medio. Por lo tanto, exige la planificación, creación y mantenimiento de servicios asistenciales de diversos grados de complejidad: primario, secundario y terciario.

El derecho a la protección de la salud es un derecho humano, pues es inherente por naturaleza a todas las personas, y en nuestro país está garantizado por el artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; además, el Estado Mexicano también se ha comprometido a garantizar el derecho a la protección de la salud y por consiguiente el de asistencia médica, a través de tratados y convenios internacionales de aplicación obligatoria para las autoridades mexicanas de acuerdo con el artículo 1º y 133 Constitucional.

Resultando entonces, que los sujetos titulares del derecho a la protección de la salud son, sin excepción, todos los seres humanos, mientras que el bien jurídico protegido es el óptimo funcionamiento fisiológico del individuo; en ese sentido, es un derecho que sin distinción de ninguna especie, goza toda persona y toda colectividad.

Ahora bien, a efecto de que este derecho pueda hacerse efectivo, los gobernados deben poseer, principalmente, los siguientes derechos:

a) El derecho a tener acceso a los servicios de asistencia médica impartidos o autorizados por el Estado de conformidad a las normas vigentes, cuyo objetivo será promover, conseguir o preservar el funcionamiento fisiológico óptimo de los gobernados.

b) El derecho a recibir una asistencia médica eficiente y de calidad proporcionada tanto por los servidores públicos pertenecientes al sector salud, como por las instituciones privadas cuya supervisión corre a cargo del Estado.

c) Derecho garantizado por el Estado, dentro de sus posibilidades, para crear la infraestructura normativa e institucional necesarias para una adecuada prestación de los servicios de salud.

d) Derecho garantizado por el Estado para implementar las medidas necesarias para perseguir las acciones u omisiones que pongan en peligro la salud de los miembros de la sociedad; y

e) Derecho a que el Estado, dentro de sus posibilidades, implemente las medidas necesarias para fomentar y promover la cultura de la salud entre los miembros de la sociedad.

En esa tesitura, el derecho a la protección de la salud implica una permisión para el titular, quien tiene la libertad de acceder a los servicios de asistencia médica, siguiendo los requerimientos establecidos por la ley. Con respecto a los servidores públicos, impone las obligaciones de no interferir o impedir el acceso a dichos servicios en los términos legales, de realizar la adecuada prestación y en su caso supervisión de los mismos y la creación de infraestructura normativa e institucional que se requiera.

ACCIONES – EVIDENCIAS.

En la visita de supervisión desahogada el 27 veintisiete de marzo del año 2015 dos mil quince, al **Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit,** personal de este Organismo procedió a practicar entrevistas y a desahogar encuestas (previamente elaboradas) a pacientes o usuarios de dicho servicio de salud, que estaban en las salas de espera o bien, ya bajo una atención médica, mismas que abordan temas relacionados con la calidad en la atención médica que reciben, es decir, sobre el trato que brinda el personal del establecimiento y la calidad en el servicio médico, el

suministro de medicamentos, los trámites administrativos, claridad en la información y tiempos de espera, entre otras cuestiones.

Además, se realizó la inspección física de las instalaciones del Hospital, durante la cual se recabaron impresiones fotográficas para documentar la investigación.

Aunado a lo anterior, el personal de actuaciones elaboró acta circunstanciada en la que se plasmaron las condiciones estructurales del Hospital General y conductas o prácticas advertidas que pudiesen ser violatorias de derechos humanos; actuación que a continuación se cita:

"…Nos entrevistamos con el administrador del Hospital General a quien se le explicó que él motivo de nuestra presencia era con la finalidad de desarrollar investigación sobre el respeto a los derechos humanos de los usuarios de los Servicios de Salud del Estado de Nayarit, abordando aquellos aspectos materiales como humanos que pudiesen ser detonantes de deficiencias en la asistencia médica; acto continuo, se le solicitó su cooperación para que diera respuesta a diversas interrogantes previamente elaboradas, relativas a las condiciones generales bajo las cuales se brinda atención médica en ese hospital; encuesta la cual se anexa a la presente actuación para su posterior valoración.

El Hospital General de San Francisco, municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, actualmente cuenta con la siguiente infraestructura y servicios:

1. *Consulta externa*
2. *Áreas administrativas*
3. *Sala de espera*
4. *Urgencias (adultos y pediatría) con su respectiva sala de espera*
5. *Consultorio dental*
6. *Farmacia*
7. *Laboratorio*
8. *Rayos X*
9. *Quirófano*
10. *Sala de recuperación*
11. *Área de hospitalización*

Anexo al hospital general se encuentran las áreas de: cocina, comedor; lavandería; almacén de RPBI y sala de maquinas, oficinas de nutrición, sala de usos múltiples.

En cuanto a las áreas deshabilitadas para brindar atención médica se encuentra la de hospitalización que se proyecta como la segunda ampliación del hospital, esto permitirá ofrecer al usuario atención inmediata para ser hospitalizado, puesto que el área actual es saturada por la demanda de usuarios que acuden a hospitalizarse.

Actualmente el Hospital brinda atención en todos sus turnos, cuenta con una plantilla de médicos completa, sin faltantes de personal;

acreditado en el mes de septiembre del 2014 dos mil catorce, por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

El área de consulta externa la cual consta de:

- *Consultorio Dental*
- *Consultorio de Medicina General*
- *Consultorio de Medicina Preventiva*
- *Consultorio de Medicina Interna*
- *Consultorio de Cirugía General*
- *Consultorio de Pediatría*
- *Consultorio de Ginecología y Obstetricia*
- *Consultorio de Traumatología y Ortopedia*
- *Consultorio de Otorrinolaringología*
- *Consultorio de Urgencias Pediátrica y de Adultos*
- *Sanitarios*
- *Sala de Espera*
- *Laboratorio de Análisis Clínicos*
- *Departamento de Rayos X*
- *Modulo de Información*
- *Modulo de Trabajo Social*
- *Farmacia*

La atención médica se brinda las 24 horas del día, puesto que cuentan con los servicios de urgencias adultos y pediátricos; además de contar con médicos especialistas en todos los turnos como lo son: cirugía general, anestesiología, ginecología, pediatría. El servicio de traumatología se proporciona de lunes a viernes en turno matutino y vespertino; otorrinolaringología se brinda los días sábados, domingos y días festivos.

No existe carencia de medicamentos, puesto que los mismos se surten constantemente ha dicho hospital, por lo regular una vez por semana.

El consultorio de Dental brinda la atención de manera eficiente, pues la plantilla de esta área esta completa, (tres médicos, uno en turno matutino, vespertino y de fin de semana). Actualmente no hay carencias de medicamentos, insumos o material para la atención en el área dental.

En el Hospital General de San Francisco cuenta con dos quirófanos equipados de acuerdo a la normatividad, y una sala de toco cirugía. Además de contar con un área de CEYE, área de transferencia de pacientes, vestidores para mujeres y hombres, recuperación y central de enfermería dentro del área de quirófano.

El área de urgencias cuenta con dos consultorios, además de nueve camas de hospitalización, cada cama con servicio de aspiración y oxigeno; cuentan con carro rojo el cual tiene todos los insumos

necesarios para las urgencias que se requieran. Anexa a dicha área se encuentra el área de hospitalización pediátrica de urgencias, que mantiene cuatro camas-cunas, además de un área de hidratación oral y pediluvio.

El área de urgencias cuenta con sistema de aire acondicionado. La sala de espera de los pacientes brinda comodidad para su estancia, cuentan con servicios de dos baños, tanto para mujeres como hombre.

La zona de acopio de residuos biológicos infecciosos se encuentra en la parte posterior de la unidad médica, esta se encuentra cerrada. Refiere el encargado de la unidad que cada mes se realiza el acopio de los residuos por una empresa particular (se anexan copias de bitácora).

La unidad médica cuenta con el servicio de dos ambulancias de traslado las cuales se encuentran equipadas como lo marca la normatividad.

Aunque la plantilla de médicos se encuentra completa (en todos los turnos), el número de usuarios que acuden a solicitar los servicios del hospital supera a la capacidad de respuesta que tienen las diversas áreas de consulta, es decir, se requiere de la apertura de mayor de espacios de consulta y en consecuencia de la contratación de un número mayor de médicos generales y de especialidad (Tales circunstancias se presentan con mayor incidencia en la atención brindada por las áreas de especialidades y sub-especialidades); estos factores retrasan y en ocasiones hace nugatoria la asistencia médica; entre las que podemos resaltar:

- *Ginecología y obstetricia*
- *Pediatría*
- *Medicina general*
- *Medicina Interna*
- *Traumatología y ortopedia*

En relación al servicio de Anestesiología no existe personal suficiente para cubrir la ausencia del médico adscrito, esto es que ante cualquier tipo de incidencia o falta del personal, se suspende todo el servicio quirúrgico o en su defecto se refiere en caso de urgencia a la unidad médica más próxima para su atención.

En cuanto a al equipo e insumos que con mayor frecuencia hay carencias:

- *Gasas estériles*
- *Guantes estériles*
- *Material de curación*
- *Punzocat, normogoteros, termómetros.*

Aunado a lo anterior, para mejorar la atención médica se requiere:

- *Concluir la segunda etapa del hospital referente al área de hospitalización.*
- *Equipar y habilitar el área de lavandería, con nuevas lavadoras y secadoras industriales.*

De las encuestas aplicadas a los pacientes se desprenden las siguientes inconformidades en común:

- *Carencia de medicamentos, propios del cuadro básico, en especial aquellos que se requieren para la atención de enfermedades crónicas degenerativas; padecimientos de infecciones de vías respiratorias, como tal: amoxicilina, acido fólico y ranitidina.*

- *Cobro de ambulancia excesivos para traslado de pacientes, lo cual oscila entre $1,500.00 (Mi Quinientos Pesos 00/100 Moneda Nacional) a $1,600.00 (Mil Seiscientos Pesos 00/100 Moneda Nacional) aún cuando tenga seguro popular o sea de escasos recursos.*

- *Falta de equipo e insumos en laboratorio de análisis clínicos.*

- *Tiempos de espera prolongados para recibir la atención médica, la mayoría de los pacientes refiere que por falta de médicos y personal de enfermería los tiempos son prolongados, hablando de 1-3 horas para recibir atención médica de especialidad.*

- *Retención de pacientes en el hospital por parte de personal de administrativo, por falta de pago de los servicios proporcionados en el nosocomio. En la mayoría de los casos, se obliga al paciente que firme un titulo ejecutivo "pagaré" para poder salir de las instalaciones médicas.*

Por otro lado, el administrador de la unidad médica, señaló que se requiere se den inicio a los trabajos de ampliación en el área de hospitalización, puesto que tiene más de un año que no ha tenido avances dicha obra, permaneciendo en obra negra.

Por ultimo, se anexan a la presente las impresiones fotográficas recabadas durante la supervisión, asimismo las encuestas practicadas a los pacientes en salas de espera y hospitalizados…".

Por último, se le formularon diversas preguntas - *previamente elaboradas* - al personal médico y de enfermería del establecimiento de salud, sobre temas relativos al nivel y capacidad de atención, organización y núcleo de población en relación a la cobertura del Hospital, programas de salud y de prevención de enfermedades, supervisiones realizadas por autoridades sanitarias, capacitación del personal médico, suficiencia de personal, suficiencia de medicamentos, aplicación de Normas Oficiales, cantidad y tipo de consultas atendidas, cobro de cuotas, instalaciones y equipo médico, servicio general de

mantenimiento, horarios de atención al público, integración de expedientes clínicos, capacidad y mantenimiento de ambulancias, manejo de residuos peligrosos, biológicos e infecciosos, servicio de urgencias, entre otros.

Por otra parte, durante el ejercicio de las actividades en mención, con fundamento en lo establecido por el artículo 15 y 18, fracción II, de la ley Orgánica que regula las actividades de este Organismo Autónomo, se recabaron las quejas que en particular formulaban los usuarios del servicio prestado por el nosocomio de referencia, las cuales se desglosaron para su atención.

También se proporcionó orientación jurídica a quienes así lo solicitaron, y se gestionó la inmediata solución de algunos problemas específicos planteados por los pacientes o sus familiares.

De manera general, podemos establecer que los servicios que brinda el **Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit,** dependiente de los Servicios de Salud del Estado, son limitados, porque el número de médicos generales y especialistas adscritos, no son suficientes para atender al número de usuarios que por día acuden a solicitar la asistencia médica, lo mismo ocurre con la infraestructura del nosocomio, la cual se ve rebasada por el mismo factor; las salas de espera y el área de hospital son saturadas, en muchos casos los pacientes permanecen por horas en espera de recibir consulta o bien, ser canalizado a una área especializada para su atención; todos estos factores provocan el retraso en el diagnóstico y tratamiento que debe recibir el peticionario de los servicios de salud, incluso se llega a negar su atención por estas limitaciones; si la infraestructura es limitada, seguramente el servicio adolecerá de alguna deficiencia, no necesariamente imputable al personal médico; aunado a ello, existe desabasto de insumos y material de curación como gasas, soluciones asépticas, suturas, entre otras; existencia de cobro indebido por el servicio de ambulancia a personas de escasos; malos tratos por parte del personal de laboratorio; retención de pacientes ante la falta de pago de los servicios brindados en agravio de personas de escasos recursos.

MARCO JURÍDICO.

ÁMBITO INTERNACIONAL.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 25.1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la *salud* y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la **asistencia médica** y los servicios sociales necesarios.

Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial

Artículo 7 1. Toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y a que se le haga justicia conforme a la ley y en condiciones de igualdad. Toda persona, sin distinción por motivos de raza, de color o de origen étnico, tiene derecho a la seguridad personal y a la protección del Estado contra todo acto de violencia o atentado contra su integridad personal cometido por funcionarios públicos, o por cualquier individuo, grupo o institución.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

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.

Convención Americana Sobre Derechos Humanos.

Artículo 4. Derecho a la Vida. 1. Toda persona tiene derecho a que se respete su vida…

Artículo 5. Derecho a la Integridad Personal. 1. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

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

Convención Internacional Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial

Artículo 5. …Los Estados Partes se comprometen a prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas y a garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, particularmente en el goce de los derechos siguientes: …**e)** Los derechos económicos, sociales y culturales, en particular: …**IV)** El derecho a la *salud* pública, la *asistencia médica*, la seguridad social y los servicios sociales.

Convención sobre los Derechos del Niño

Artículo 24. 1. Los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de *salud* y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los

Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos *servicios sanitarios*.

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

Artículo 12. 1. Los Estados partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera de la atención médica a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, el acceso a *servicios de atención médica*, inclusive los que se refieren a la planificación de la familia.

Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Artículo 25. Los Estados Partes reconocen que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de *salud* sin discriminación por motivos de discapacidad. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a *servicios de salud* que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud.

Convenio Número 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo

Artículo 25.1. Los gobiernos deberán velar por que se pongan a disposición de los pueblos interesados *servicios de salud* adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental. **2.** Los servicios de salud deberán organizarse, en la medida de lo posible, a nivel comunitario. Estos servicios deberán planearse y administrarse en cooperación con los pueblos interesados y tener en cuenta sus condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos de prevención, prácticas curativas y medicamentos tradicionales.

Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de RIAD)

Numeral 45. Los organismos gubernamentales deberán asignar elevada prioridad a los planes y programas dedicados a los jóvenes y suministras suficientes fondos y recursos de otro tipo para prestar servicios eficaces, proporcionar las instalaciones y el personal para brindar servicios adecuados de *atención médica*, salud mental, nutrición, vivienda y otros servicios necesarios, en particular de prevención y tratamiento del uso indebido de drogas y alcohol, y cerciorarse de que estos recursos lleguen a los jóvenes y redunden realmente en beneficio de ellos.

ÁMBITO NACIONAL.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 4. 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.

Ley General de Salud

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

I. El bienestar físico y mental del hombre, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades;
II. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana;
III. La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuven a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social;
IV. La extensión de actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud;
V. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población;

Artículo 3. En los términos de esta Ley, es materia de salubridad general:

I. La organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el Artículo 34, fracciones I, III y IV, de esta Ley;
II. La atención médica, preferentemente en beneficio de grupos vulnerables;
II bis. La Protección Social en Salud.

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.

Artículo 51. Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Artículo 18. Los establecimientos en los que se presten servicios de atención médica, deberán contar con un responsable, mismo que deberá tener título, certificado o diploma, que según el caso, haga constar los conocimientos respectivos en el área de que se trate.

Artículo 19. Corresponde a los responsables a que hace mención el artículo anterior, llevar a cabo las siguientes funciones:

I. Establecer y vigilar el desarrollo de procedimientos para asegurar la oportuna y eficiente prestación de los servicios que el establecimiento ofrezca, así como para el cabal cumplimiento de la ley y las demás disposiciones aplicables…

Artículo 21. En los establecimientos donde se proporcionen servicios de atención médica, deberá contarse, de acuerdo a las Normas Técnicas correspondientes, con personal suficiente e idóneo.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS.

(Regulación de los servicios de atención médica)

NOM-030-SSA3-2013 (Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud);

NOM-087-ECOL-SSA1-2002
(Establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológicos infecciosos que se generan en establecimientos que prestan atención médica);

NOM-229-SSA1-2002
(Establece los criterios de diseño, construcción y conservación de las instalaciones fijas y móviles, los requisitos técnicos para la adquisición y vigilancia del funcionamiento de los equipos de diagnóstico médico con rayos X, los requisitos sanitarios, criterios y requisitos de protección radiológica que deben cumplir los titulares, responsables, asesores especializados en seguridad radiológica en establecimientos para diagnóstico médico que utilicen equipos generadores de radiación ionizante (rayos X) para su aplicación en seres humanos, con el fin de garantizar la protección a pacientes, personal ocupacionalmente expuesto y público en general);

NOM-004-SSA3-2012
(Del expediente clínico);

PROY-NOM-007-SSA2-2010
(Atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido);

NOM-013-SSA2-2006
(Para la prevención y control de enfermedades bucales);

PROY-NOM-005-SSA3-2007
(Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios);

PROY-NOM-034-SSA3-2012
(Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas);

NOM-016-SSA3-2012
(Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada);

PROY-NOM-007-SSA3-2009
(Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos);

NOM-015-SSA3-2012
(Para la atención integral a personas con discapacidad);

PROY-NOM-036-SSA2-2009
(Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, sueros, faboterápicos, antitoxinas e inmunoglobulinas en el humano)

ÁMBITO LOCAL.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nayarit

Artículo 7. - El Estado tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Todos los habitantes del estado gozarán sea cual fuere su condición:

I. La más estricta igualdad ante las leyes, sin otras diferencias que las que resulten de la condición natural o jurídica de las personas.

XIII. Los derechos sociales que a continuación se enuncian: …**2.** Toda mujer y su producto tienen derecho a la *atención médica gratuita* durante el periodo de embarazo y el parto. …**5.** Los adultos mayores tienen derecho a una vida con calidad; a la protección de su patrimonio, *salud*, alimentación, a la asistencia y seguridad social y a la igualdad de oportunidades, la ley protegerá esos derechos, sin restricción alguna. Las autoridades garantizarán el derecho de *acceso gratuito a los servicios de salud*.

Ley de Salud para el Estado de Nayarit

Artículo 6o. El sistema estatal de salud tiene los siguientes objetivos:

I. Proporcionar servicios de salud a toda la población del Estado y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios del Estado y a los factores que condicionan y causan daños a la salud, con especial interés en la promoción, implementación e impulso de acciones de atención integrada de carácter preventivo, acorde con la edad, sexo y factores de riesgo de las personas;

Artículo 25. Se entenderá por servicios de salud, todas aquellas acciones que se realicen con el fin de proteger, promover y restaurar la salud de las personas y de la colectividad.

Artículo 26. Los servicios de salud se clasificarán en tres tipos: I.- De atención Médica;

Artículo 27. Conforme a las prioridades del sistema estatal de salud, se garantizaran las extensión cuantitativa y cualitativa de los servicios de salud, preferente a los grupos vulnerables…

Artículo 28. Para la organización y administración de los servicios de salud, se definirán los criterios de distribución de universos de usuarios, de regionalización y de escalonamiento de los servicios, así como universalización de cobertura y de colaboración institucional.

Artículo 44. Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportuna y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares.

Artículo 45. Los usuarios deberán ajustarse a las reglamentaciones internas de las instituciones prestadoras de servicios de salud, y dispensar cuidado y diligencia en el uso y conservación de los materiales y equipos médicos que se pongan a su disposición.

Articulo 47.- Las autoridades sanitarias del Estado y las propias instituciones de salud, establecerán sistemas de orientación y asesoría a los usuarios sobre el uso de los servicios de salud que requieran, así como mecanismos para que presten sus quejas, reclamaciones y sugerencias respecto a la prestación de los servicios de salud y en relación a la falta de probidad, en su caso, de los servidores públicos.

Articulo 48.- Las personas o instituciones públicas o privadas que tengan conocimientos de accidentes o alguna persona requiera de la prestación urgente de servicios de salud, cuidarán, por los medios a su alcance, que los mismos sean trasladados a los establecimientos de salud más cercanos, en los que puedan recibir atención inmediata sin perjuicio de su posterior remisión a otras instituciones.

Artículo 56.- La atención materno-infantil tiene carácter prioritario y comprende las siguientes acciones:

I.- La atención de la mujer durante el embarazo, el parto y el puerperio;

II.- La atención del niño y la vigilancia de su crecimiento y desarrollo, incluyendo la promoción de la vacunación oportuna…

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Nayarit

Artículo 40.- A la Secretaría de Salud le corresponde las siguientes atribuciones:

IV. Conforme a los lineamientos normativos del Sistema Estatal de Salud, asegurar en beneficio de la población: **a)** La adecuada organización y operación de los servicios de atención médica, materno familiar, planificación familiar, salud mental y educación para la salud.

OBSERVACIONES:

Del estudio y análisis de los hechos, tomando como base las evidencias precisadas en los apartados que anteceden, y de los elementos de prueba que esta Comisión Estatal se allegó, los cuales obran en el expediente de queja, en estricto apego a lo dispuesto por los artículos 57, 66, 96, 102, 105 y 110 de la Ley Orgánica que rige a esta Comisión Estatal, en suplencia de queja y valorados que fueron todos los elementos de prueba y convicción se advierte la existencia de violaciones a los Derechos Humanos, en agravio de los pacientes o usuarios de los servicios que en materia de salud proporciona el ***Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, dependiente de los Servicios de Salud del Estado.***

En ese sentido, este Organismo defensor y promotor de la vigencia de los derechos humanos, en su actuación, no debe limitarse a conocer e investigar presuntas violaciones y a orientar a las victimas de éstas, si no que, debe buscar la prevención y la identificación de las prácticas administrativas y de gobierno que constituyan un peligro para la vigencia de los derechos humanos, promoviendo así, un cambio en la cultura y en las conductas sociales.

En ese sentido y atendiendo al caso que nos ocupa, se realizan las siguientes consideraciones:

I. El derecho a la protección de la salud ha sido concebido como una parte fundamental de los derechos humanos y de lo que entendemos por una vida digna como el derecho a disfrutar del nivel más alto posible de salud física y mental.

De conformidad con el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, son titulares del derecho a la protección de la salud, todas las personas y toda colectividad que se encuentren en el territorio nacional. Este derecho, correlativamente impone al Estado la obligación de promover leyes que aseguren servicios de salud adecuados. Al respecto, se entiende que esta disposición protege la posibilidad de acceder, en condiciones de igualdad, a servicios de salud, y no a la salud en sí misma. Pues es un derecho al que puede hacerse extensiva la previsión de igualdad contenida en el Artículo 1º Constitucional, que prohíbe cualquier tipo de discriminación.

El Estado Mexicano suscribió convenios internacionales que muestran el consenso internacional entorno a la importancia de garantizar, al más alto nivel, ciertas pretensiones relacionadas con el disfrute del derecho a la salud, y existen documentos que las desarrollan en términos de su contenido y alcance. Uno de los más importantes es la *Observación*

General Número 14 del Comité de los Derechos Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, organismo encargado de monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos por los Estados firmantes del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del cual México es parte y el que, esencialmente, consagra la obligación de proteger, respetar y cumplir progresivamente el derecho a la salud y no admitir medidas regresivas en su perjuicio, absteniéndose de denegar su acceso, garantizándolo en igualdad de condiciones y sin condicionamiento alguno, debiendo reconocer en sus ordenamientos jurídicos, políticas y planes detallados para su ejercicio, tomando, al mismo tiempo, medidas que faciliten el acceso de la población a los servicios de salud, es decir, este ordenamiento incluye no solamente la obligación estatal de respetar, sino también la de proteger y cumplir o favorecer este derecho.

En su Observación General número 14, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, como se dijo ha establecido que el derecho a la protección de la salud comprende los siguientes elementos *esenciales e interrelacionados*, que se reflejan en obligaciones específicas para los Estados, y cuya aplicación dependerá de las condiciones prevalecientes en cada uno de ellos:

1) Disponibilidad: se refiere a la obligación de los Estados de garantizar la disponibilidad de infraestructura o establecimientos, bienes y servicios de salud suficientes, cuya naturaleza dependerá de diversos factores, en particular del nivel de desarrollo del Estado.

2) Accesibilidad: la infraestructura o establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos y todas. Este elemento se conforma por cuatro dimensiones, a saber: (I) no discriminación, (II) accesibilidad física, (III) accesibilidad económica o asequibilidad y (IV) acceso a la información.

3) Aceptabilidad: la infraestructura o establecimientos, bienes y servicios de salud deben respetar la ética médica y ser adecuados culturalmente, sensibles al género y a las necesidades de la edad, así como estar diseñados para respetar la confidencialidad y mejorar el estado de salud de las personas aceptadas.

4) Calidad: la infraestructura o establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser apropiados científica y médicamente, lo cual requiere, entre otras cosas, personal capacitado, medicamentos no caducos aprobados científicamente, el equipamiento correcto, agua potable y condiciones sanitarias adecuadas.

El derecho a la protección de la salud también se relaciona con los derechos de los pacientes y de los médicos; al respecto, es necesario citar la ***Carta de los Derechos Generales de los Pacientes***, misma que contiene el decálogo siguiente:

1. Recibir atención médica adecuada. El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda

la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

2. Recibir trato digno y respetuoso. El paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.

3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz. El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustada a la realidad.

4. Decidir libremente sobre su atención. El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado. El paciente, o en su caso el responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tiene derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico. Lo anterior incluye las situaciones en las cuales el paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de donación de órganos.

6. Ser tratado con confidencialidad. El paciente tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión. El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

8. Recibir atención médica en caso de urgencia. Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico, en cualquier

establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

9. Contar con un expediente clínico. El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente que deberá cumplir con la normativa aplicable y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo al fin requerido.

10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida. El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados. Así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

Asimismo, es necesario citar la ***Carta de los Derechos Generales de los Médicos***, que está conformada por el siguiente decálogo:

1. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza. La médica o el médico tiene derecho a que se respete su juicio clínico (diagnóstico y terapéutico) y su libertad prescriptiva, así como su probable decisión de declinar la atención de algún paciente, siempre que tales aspectos se sustenten sobre bases éticas, científicas y normativas.

2. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional. La médica o el médico tiene derecho a contar con lugares de trabajo e instalaciones que cumplan con medidas de seguridad e higiene, incluidas las que marca la ley, de conformidad con las características del servicio a otorgar.

3. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional. Es un derecho de la médica o del médico, recibir del establecimiento donde presta su servicio: personal idóneo, así como equipo, instrumentos e insumos necesarios, de acuerdo con el servicio a otorgar.

4. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica. La médica o el médico tiene derecho a no emitir juicios concluyentes sobre los resultados esperados de la atención médica.

5. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo profesional. La médica o el médico tiene derecho a recibir del paciente y sus familiares trato respetuoso, así como información completa, veraz y oportuna relacionada con el estado de salud. El mismo respeto deberá recibir de sus superiores, personal relacionado con su trabajo profesional y terceros pagadores.

6. Tener acceso a educación médica continúa y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional. La

médica o el médico tiene derecho a que se le facilite el acceso a la educación médica continua y a ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional, con el propósito de mantenerse actualizado.

7. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión. La médica o el médico tiene derecho a participar en actividades de investigación y enseñanza como parte de su desarrollo profesional.

8. Asociarse para promover sus intereses profesionales. La médica o el médico tiene derecho a asociarse en organizaciones, asociaciones y colegios para su desarrollo profesional, con el fin de promover la superación de sus miembros y vigilar el ejercicio profesional, de conformidad con lo prescrito en la ley.

9. Salvaguardar su prestigio profesional. La médica o el médico tiene derecho a la defensa de su prestigio profesional y a que la información sobre el curso de una probable controversia se trate con privacidad, y en su caso a pretender el resarcimiento del daño causado. La salvaguarda de su prestigio profesional demanda de los medios de comunicación respeto al principio de legalidad y a la garantía de audiencia, de tal forma que no se presuma la comisión de ilícitos hasta en tanto no se resuelva legalmente cualquier controversia por la atención médica brindada.

10. Percibir remuneración por los servicios prestados. La médica o el médico tiene derecho a ser remunerado por los servicios profesionales que preste, de acuerdo a su condición laboral, contractual o a lo pactado con el paciente.

Correlativamente con lo anterior, se deben considerar las obligaciones que tienen los pacientes y el personal médico, pues su respeto es fundamental para lograr un servicio de salud satisfactorio para todos.

Obligaciones del Paciente.

a) Respetar sus citas.

b) Cumplir las prescripciones medicamentosas y de toda clase que se les den.

c) Acatar las recomendaciones higiénicas.

d) Comportarse de manera educada y respetuosa dentro de la institución de salud, tanto con las instalaciones como con el personal médico y administrativo de la misma.

e) Asearse diariamente.

Obligaciones del Médico

a) Desempeñarse con calidad y calidez.

b) Contar con preparación del más alto nivel.

c) Tener pulcritud, formalidad y presencia.

d) Tener una actitud de entrega con cada uno de sus pacientes.

e) Comportarse de manera educada y ejemplar.

f) Ser puntual.

II. Del texto actual del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se desprende, si bien no en estos términos literales, un derecho fundamental de toda persona a acceder a un nivel de vida adecuado o digno; derecho que también encuentra fundamento expreso en diversos instrumentos internacionales, entre los que podemos destacar el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Una característica distintiva de este derecho radica en la íntima relación que mantiene con otros derechos fundamentales, tales como el derecho a la vida, alimentación, vestido, vivienda, educación y **salud,** pues es claro que para que una persona se encuentre en condiciones de alcanzar un determinado nivel de bienestar requiere que todas sus necesidades básicas se encuentren adecuadamente satisfechas. Así, se advierte que la plena vigencia del derecho fundamental a un nivel de vida adecuado o digno depende a su vez de la completa satisfacción de esta esfera de derechos propia de las necesidades básicas de los seres humanos.

El artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales prevé obligaciones de contenido y de resultado; aquéllas, de carácter inmediato, se refieren a que los derechos se ejerciten sin discriminación y a que el Estado adopte dentro de un plazo breve medidas deliberadas, concretas y orientadas a satisfacer las obligaciones convencionales, mientras que las de resultado o mediatas, se relacionan con el principio de progresividad, el cual debe analizarse a la luz de un dispositivo de flexibilidad que refleje las realidades del mundo y las dificultades que implica para cada país asegurar la plena efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales. En esa lógica, teniendo como referente el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de ***salud física y mental*** contenido en el artículo 12 del citado Pacto, se impone al Estado Mexicano, por una parte, *la obligación inmediata de asegurar a las personas, al menos, un nivel esencial del derecho a la salud* y, por otra, una de cumplimiento progresivo, consistente en *lograr su pleno ejercicio por todos los medios apropiados*, hasta el máximo de los recursos de que disponga. De ahí que se configurará una violación directa a las obligaciones del Pacto cuando, entre otras cuestiones, el Estado Mexicano, y por ende las autoridades de esta Entidad Federativa, no adopten las medidas apropiadas de carácter legislativo, administrativo, presupuestario, judicial o de otra índole, para dar plena efectividad al derecho indicado.

III. Violaciones a Derechos Humanos.

Del análisis de las constancias que integran la presente investigación, se advierte la existencia de violaciones a derechos humanos, en los servicios de salud que presta el Hospital General de San Francisco**,** Nayarit, dependiente de los Servicios de Salud del Estado, en las siguientes ramas:

a) Medicamentos.

La atención médica comprende actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias, definiéndose a las actividades curativas como aquellas que tienen como fin efectuar un diagnóstico temprano y ***proporcionar tratamiento oportuno.***

Derivado de lo anterior, se encuentra reconocido en la Ley General de Salud, reglamentaria del derecho a la protección de la salud, el que tal garantía comprende la recepción de los medicamentos primordiales para el tratamiento de una enfermedad, como parte integrante del servicio de salud consistente en la atención médica, que en su actividad curativa significa el proporcionar un tratamiento oportuno al enfermo, lo que incluye, desde luego, la aplicación de los medicamentos básicos correspondientes conforme al cuadro de insumos del sector salud, sin que obste a lo anterior el que los medicamentos sean recientemente descubiertos y que existan otras enfermedades que merezcan igual o mayor atención por parte del sector salud, pues éstas son cuestiones ajenas al derecho del individuo de recibir los medicamentos básicos para el tratamiento de su enfermedad, como parte integrante del derecho a la protección de la salud que se encuentra consagrado como derecho humano, y del deber de proporcionarlos en la diversas unidades médicas de acuerdo al nivel de atención brindada.

Los medicamentos esenciales se definen como aquéllos de importancia vital que deben estar disponibles, en todo momento, en las dosis adecuadas y en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades fundamentales de salud de todos los segmentos de la población.

Como simple referencia es de señalarse que el cuadro básico debe contemplar medicamentos de los siguientes campos de la medicina: Analgesia, anestesia, cardiología, dermatología, endocrinología, enfermedades infecciosas y parasitarias, enfermedades inmunoalérgicas, gastroenterología, gineco-obstetricia, hematología, intoxicaciones, nefrología y urología, neumología, neurología, nutriología, oftalmología, oncología, otorrinolaringología, planificación familiar, psiquiatría, reumatología, soluciones electrolíticas y substitutos del plasma, vacunas, toxoides, inmunoglobulinas y antitoxinas.

En ese mismo orden de ideas, y considerando las constancias que integran la presente investigación, se obtiene que el **Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit**, aún cuando tiene en existencia suficiente medicamento, el mismo se raciona

o limita al paciente, esto es, que al presentarse las recetas en el área de farmacia, las mismas no son surtidas en su totalidad, por ejemplo, se documento caso especifico, en el cual de 5 cinco medicamentos que debieron de entregarse al usuario, sólo se le otorgaron 2 dos, dejando de proporcionarle en especifico, amoxicilina, acido fólico y ranitidina; cabe mencionar que tal usuario del servicio contaba con seguro popular y tales fármacos estaban en existencia.

En este contexto, consideramos que debe garantizarse plenamente el acceso al derecho a la salud de los usuarios de los servicios prestados en el Hospital General de referencia, lo que implica también proporcionar medicamentos, especialmente a aquellos usuarios con enfermedades **crónico-degenerativas,** ello con independencia de que los tengan o no en existencia, debiéndose en el ultimo de los casos subrogar tales medicamentos, para dar con ello cumplimiento pleno a las disposiciones de la **Ley de Salud para el Estado de Nayarit**, la cual en su artículo 33 señala: *"Que las actividades de atención médicas son:…I. Preventivas… II Curativas, que tienen como fin efectuar diagnostico temprano* ***y proporcionar tratamiento oportuno****… III. Rehabilitación…"*. Lo que significa que el usuario tiene el derecho a recibir el medicamento necesario para el alivio del padecimiento que presente.

b) Recursos Humanos.

El ***Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit***, no cuenta con el personal médico suficiente para brindar al usuario una atención médica oportuna y de calidad; la falta de personal incide en retardos en la asistencia médica que llegan a poner en peligro la integridad física de los pacientes, o incluso, por esa falta de personal especializado se incurre en la negativa del servicio requerido por la comunidad.

No obstante, que la plantilla de médicos generales y especialistas se encuentra completa en todos sus turnos, el número de usuarios que acuden a solicitar los servicios del nosocomio rebasa la capacidad de consulta o respuesta que se requiere para garantizar una atención de pronta y de calidad, en ese sentido es necesario la apertura de un número mayor de espacios de consulta y hospitalización, y como consecuencia la contratación de médicos generales y de especialidad, de acuerdo al nivel de atención brindada en el nosocomio.

Las áreas médicas que tienen mayor demanda de servicio, y por ende que presentan retrasos en la atención médica o incluso su negativa, por los factores antes tratados, son las siguientes:

- Ginecología y Obstetricia
- Pediatría
- Medicina General
- Medicina Interna
- Traumatología.

En relación al servicio de anestesiología, no se tiene al personal suficiente para cubrir las ausencias del médico adscrito, estos es, que ante cualquier tipo incidencia o falta que éste tenga, se suspende todo el servicio quirúrgico sin importar la gravedad de los padecimientos a atenderse; limitándose así la asistencia médica.

La calidad en el servicio es un requisito no solamente de la existencia misma del sistema comprendido globalmente *(puesto que no sirve de nada un sistema sanitario que opere en pésimas condiciones de calidad, lo que puede llevar incluso no a la protección de la salud sino seguramente a su empeoramiento),* sino que es un elemento para alcanzar un mínimo de igualdad entre quienes acceden a servicios públicos de salud y de quienes lo hacen a servicios privados.

La insuficiencia de personal es una de las principales limitaciones para el fortalecimiento de la atención primaria y otros servicios de salud, como los curativos, promocionales, preventivos y de rehabilitación. El personal sanitario representa uno de los principales componentes de los sistemas de salud, siendo una prioridad mantener completa la plantilla de médicos generales y especialistas para con ello evitar el retardo en el diagnostico y tratamiento de los padecimientos, la negativa de atención y sobre todo poner en riesgo la integridad física de los usuarios del servicio.

La falta de personal médico capacitado en las diversas áreas de la salud, va en contra de una atención de calidad y de lo dispuesto por el artículo 6º, fracción primera, de la Ley General de Salud, la cual a la letra señala:

> *"Proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios y a los factores que condicionen y causen daños a la salud,…"*

Así como también a lo establecido por el artículo 21 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, el cual establece:

> *"En los establecimientos donde se proporcionen servicios de atención médica deberá contarse, de acuerdo a las normas técnicas correspondientes,* ***con el personal suficiente e idóneo****"*

Debe ser prioritario para las autoridades responsables del Sistema Estatal de Salud, dar solución inmediata a los problemas relativos a la falta de recursos humanos, la preocupación política y económica debe estar subordinada a este principio.

Por ello, se considera necesario se asigne mayor número de personal médico, paramédico y de enfermería al **Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit,** pues el adscrito es insuficiente ante la alta demanda del servicio, ocasionando una carga de trabajo extenuante para el personal médico que labora y la saturación del servicio de consulta; esto factores traen consigo, que pacientes no reciban la atención que requieren, o bien que sea de baja

calidad por la imperiosa necesidad que tienen los médicos de solventar de forma rápida las atenciones con el propósito de atender mayor número pacientes.

Como antes se estableció, uno de los principales problemas es la carencia de personal médico especializado, que ocasiona el retardo en la atención que requieren los usuarios, y baja el nivel en la calidad de la atención que se les presta, por la premura que agobia a los propios profesionales de la salud.

La atención médica debería ser de calidad, brindando un trato digno y humano, sin dejar de lado otros aspectos, tales como la suficiencia y la calidad de los recursos físicos; la disponibilidad y capacidad profesional o técnica de los recursos humanos, congruentes con el nivel de la atención que se otorgue; el suministro de material como insumos; la organización de los servicios; la realización de los procedimientos y actividades de la atención conforme a las normas de calidad vigentes; la obtención de resultados de la atención congruentes con el objetivo de la misma y todo ello dentro de un marco de trato social y humanitario.

Por lo antes expuestos, es necesario que el **Hospital General de San Francisco, Nayarit**, cubra los servicios médicos de forma adecuada, aumentando el personal médico, de enfermería y administrativos, de acuerdo al número de usuarios que demandan día a día esos servicios, y como consecuencia, la ampliación de su infraestructura, para con ello garantizar que se otorguen prestaciones oportunas y de calidad idónea, de acuerdo con lo establecido por el artículo 51 de la Ley General de Salud, que dispone:

> *"Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones **oportunas y de calidad idóneas** y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como un trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares…".*

Por otro lado, el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, establece que los responsables de las unidades de salud tienen la obligación de vigilar el ***procedimiento*** para asegurar la eficaz y oportuna prestación de los servicios de salud:

> *Artículo 19: "Corresponde a los responsables a que hace mención el artículo anterior, llevar a cabo las siguientes funciones: I. Establecer y vigilar el desarrollo de los procedimientos para **asegurar la oportuna y eficiente prestación de los servicios que el establecimiento ofrezca**, así como para el cabal cumplimiento de la ley y las demás disposiciones aplicables…".*

Obligación que a su vez, se fija en el artículo 27 de la Ley de Salud para el Estado de Nayarit, al ordenar que:

> *"Conforme a las prioridades del sistema estatal de salud,* ***se garantizaran las extensión cuantitativa y cualitativa de los servicios de salud, preferente a los grupos vulnerables".***

Por lo anterior, se actualiza una violación a los Derechos Humanos en agravio de los usurarios del servicio de salud proporcionado por el Hospital General aludido, al no ofrecer una servicio médico de calidad y éticamente responsable, por la falta de personal especializado (médico y de enfermería), pues ante tal deficiencia se ocasiona el retardo o tiempo prolongado para que el usuario o paciente reciba consulta, llegando incluso hasta la negativa para la misma.

c) Infraestructura

Los recursos institucionales son limitados en el Hospital General en mención; en ese sentido, la gran mayoría de los problemas que surgen en consulta externa, urgencias y hospitalización, son ocasionados por lo limitado de los recursos institucionales. Al respecto, algunas obligaciones y responsabilidades del personal médico resultan ser también de la institución, ya que no es suficiente que el personal se esmere en la atención hacia el usuario, cuando se carece del instrumental, insumos y mobiliario médico necesario; es decir, si la infraestructura es limitada, seguramente el servicio adolecerá de alguna deficiencia, no necesariamente imputable al personal médico, que tiene el derecho de contar con los medios necesarios para brindar una atención de calidad y oportuna, con la correlativa obligación de la institución de proporcionar dichos medios.

Por ejemplo, no es función del personal médico sino de la institución proveer de un equipo de rayos X, ultrasonido, de laboratorio o de cualquier procedimiento de diagnóstico o terapéutico, para que aquel pueda cumplir con su obligación de brindar una atención integral al usuario.

Por tanto, en este rubro es necesario subrayar las **obligaciones de las Instituciones de salud**, que son las siguientes:

a) Contar con instalaciones, mobiliario e instrumental médico en buen estado.

b) Tener equipo actualizado y en buenas condiciones.

c) Dar frecuente mantenimiento a las instalaciones y al equipo.

d) Contar con personal especializado y entrenado para los niveles de atención médica que proporcione cada unidad.

e) Tener previstas la retribución y las prestaciones del impartidor de los servicios de salud.

f) Promover la investigación y enseñanza en los diversos niveles de la atención médica.

Respecto a las instalaciones y equipamiento de los establecimientos de salud estas van de acuerdo al nivel de atención que se brinde, sean estos considerados Centros de Salud, Hospitales Integrales, Hospitales Generales y Civiles, o bien atención de primer, segundo o tercer nivel.

En este sentido, por el nivel de atención que brinda el Hospital General, sus servicios se encuentran regulados por las Normas Oficiales Mexicanas siguientes: **NOM-030-SSA3-2013** *(Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud);* **NOM-087-ECOL-SSA1-2002** *(Establece los requisitos para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológicos infecciosos que se generan en establecimientos que prestan atención médica);* **NOM-229-SSA1-2002** *(Establece los criterios de diseño, construcción y conservación de las instalaciones fijas y móviles, los requisitos técnicos para la adquisición y vigilancia del funcionamiento de los equipos de diagnóstico médico con rayos X, los requisitos sanitarios, criterios y requisitos de protección radiológica que deben cumplir los titulares, responsables, asesores especializados en seguridad radiológica en establecimientos para diagnóstico médico que utilicen equipos generadores de radiación ionizante (rayos X) para su aplicación en seres humanos, con el fin de garantizar la protección a pacientes, personal ocupacionalmente expuesto y público en general);* **NOM-004-SSA3-2012 y NOM-168-002-SSA2** *(Del expediente clínico);* **PROY-NOM-007-SSA2-2010** *(Atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido);* **NOM-013-SSA2-200** (*Para la prevención y control de enfermedades bucales);* **PROY-NOM-005-SSA3-2007** *(Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios);* **PROY-NOM-034-SSA3-2012** (*Regulación de los servicios de salud. Atención prehospitalaria de las urgencias médicas);* **NOM-016-SSA3-2012** *(Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada);* **PROY-NOM-007-SSA3-2009** *(Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos);* **NOM-015-SSA3-2012** (*Para la atención integral a personas con discapacidad);* **PROY-NOM-036-SSA2-2009** (*Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, sueros, faboterápicos, antitoxinas e inmunoglobulinas en el humano),* **PROY-005-SSA3-2007**, *(la cual establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, entendiéndose por atención de este tipo, al conjunto de servicios que se proporcionan en unidades fijas al individuo, cualquiera que sea su denominación con el fin de proteger, promover, restaurar su salud y que no requiere de hospitalización).*

Sobre la infraestructura, insumos, mobiliario, equipo e instrumental médico, atendiendo a las Normas Oficiales Mexicanas y considerando las constancias que integran la presente investigación, esto es, las encuestas realizadas al personal médico, usuarios y la supervisión desahogada por el personal de actuaciones de éste Organismo Autónomo, se obtuvo como resultado el siguiente:

- *En cuanto a las áreas deshabilitadas para brindar atención médica se encuentra la de hospitalización que se proyecta como la segunda ampliación del hospital, esto permitirá ofrecer al usuario atención inmediata para ser hospitalizado, puesto que el área actual es saturada por la demanda de usuarios del servicio.*
- *De manera frecuente el nosocomio carece de gasas estériles, guantes estériles, material de curación, punzocat, normogoteros y termómetros.*
- *Falta de insumos y reactivos en laboratorio de análisis clínicos.*
- *Falta Equipar y habilitar el área de lavandería, con nuevas lavadoras y secadoras industriales.*

Cabe hacer mención que los médicos y personal de enfermería manifestaron su preocupación por las carencias y las condiciones de trabajo en las que se encuentran, ya que las mismas no son las idóneas para brindar una atención de calidad a los usuarios, y que aún cuando son del conocimiento de las autoridades sanitarias, ello no es suficiente para que tomen medidas correctivas que en su momento prevengan negligencias médicas o inadecuadas atenciones en esta materia.

De todo lo anteriormente descrito, podemos decir con claridad, que el médico cuenta con el derecho a recibir de los Servicios de Salud, el personal idóneo, equipo, instrumentos e insumos necesarios de acuerdo con el servicio que se vaya a otorgar; obligaciones institucionales que se encuentran plasmadas en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, específicamente en lo dispuesto por los siguientes artículos:

> ***"Artículo 19.-*** *Corresponde a los responsables a que hace mención el artículo anterior llevar a cabo las siguientes funciones: "...II.- Vigilar que dentro de los mismos se apliquen las medidas de seguridad e higiene para la protección de la salud del personal expuesto por su ocupación…".*
>
> ***Artículo*** 21: *"En los establecimientos donde se proporcionen servicios de atención médica deberá contarse, de acuerdo a las normas técnicas correspondientes, con el personal suficiente e idóneo",*
>
> ***Articulo126:*** *"… Los establecimientos que presten servicios de atención médica contaran para ello con los recursos físico tecnológicos y humanos que señale este reglamento y las normas técnicas que al efecto emita la Secretaría…".*

El retraso en la asistencia médica por carecer de personal, equipo, mobiliario e instrumental médico, trae aparejado a su vez, el retardo en el diagnostico y tratamiento del paciente, y por ende, la violación al derecho de asistencia médica adecuada y oportuna.

d) Unidades Móviles Tipo Ambulancia y Retención de Pacientes.

Por su parte, el **servicio de ambulancia** lo podemos considerar como la extensión de los servicios otorgados por los establecimientos de salud, que le permiten al paciente su trasladado hacía unidades médicas con

atención para hospitalizados, de manera inmediata bajo la supervisión de una persona técnica en urgencias médicas.

Sobre este tema, cobra especial relevancia las denominadas ***"Cuotas de Recuperación"*** las cuales se definen como las contribuciones que se pagan al Estado como contraprestación de los servicios administrativos prestados, sin embargo, la palabra "contraprestación" no debe entenderse en el sentido del derecho privado, de manera que el precio corresponda exactamente al valor del servicio prestado, pues los servicios públicos que realiza el Estado se organizan en ***función del interés general y secundariamente en el de los particulares***, ya que con tales servicios se tiende a garantizar la salud pública.

Además, porque el Estado no es la empresa privada que ofrece al público sus servicios a un precio comercial, con base exclusivamente en los costos de producción, venta y lucro debido, pues ésta se organiza en función del interés de los particulares**;** quedando a las autoridades sanitarias la prevención de estas conductas que demeritan al entorno de la salud y los principios fundamentales de este derecho.

Sobre el tema, tenemos que en el Hospital General aludido, se cuenta con el servicio de ambulancias de traslado vía terrestre, equipadas de acuerdo a la normatividad aplicable, sin embargo, la irregularidad advertida, fue que para su uso, se requiere al paciente el pago (cuota de recuperación) por dicho servicio, independientemente de la situación económica de éste, es decir, sin importar que sea de escasos recursos se les obliga al pago de cierta cantidad, caso contrario, de no poder costear tal pago se les niega el servicio.

Por ejemplo, el costos por el uso de la ambulancia en un traslado a la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, es de aproximadamente $1,500.00 (Un Mil Quinientos Pesos 00/100 Moneda Nacional), situación que viene a limitar en demasía el universo de personas a quien es otorgado el servicio, haciendo así, una clara distinción entre las personas que pueden costear el precio del traslado con las que no, convirtiéndose ésta en una práctica discriminatorio y excluyente.

La negativa del servicio de ambulancia por falta de pago, constituye una ***omisión de una obligación*** que se tiene hacía los usuarios de los servicios de salud, que como consecuencia ocasiona la negativa, suspensión, retraso o deficiencia en la atención médica, y trae aparejado el poner en riesgo su integridad física.

En todo caso, la dirección del nosocomio debe utilizar todos los medios a su alcance para no poner en peligro o bajo riesgo la integridad de los pacientes, evitar el abandono en cuanto asistencia médica se refiere; no se puede desatender, mucho menos actuar con temeridad condicionando los servicios de ambulancia a su pago.

Por otro lado, para el personal directivo de esta unidad, el pago de los servicios que se prestan es el requisito indispensable para atender a una persona, sin importar la situación socioeconómica de la misma; aquí otra de las prácticas irregulares detectadas estriba en que el

administrador o personal a su cargo ordena la retención del paciente cuando éste no puede cubrir la “Cuota de Recuperación” impuesta por los servicios prestados, es decir, no se le permite egresar o salir del nosocomio, utilizando tales acciones como medios de presión para obligar a que sea realizado el pago respectivo, llegando incluso al extremo de retener documentación de los usuarios, como por ejemplo constancia de nacimiento.

En la mayoría de los casos, cuando no puede el usurario o sus familiares pagar la cuota de recuperación, para efecto de que el paciente pueda salir del nosocomio, se le obliga a firmar un titulo ejecutivo denominado “pagaré”.

El artículo 4 Constitucional, establece en términos generales que *toda persona tiene derecho a la protección de la salud-* , quedando claro entonces, que la situación económica (precaria) de una persona no puede ser considerada como causa por la cual se le niegue la atención médica o se le restrinjan y condiciones los servicios de salud.

Los servidores públicos, una vez más, se olvidan de que el derecho a la salud y consecuentemente a la asistencia médica es de carácter universal - *para todos sin distinción de edad, sexo, raza, cultura, nacionalidad, religión, nivel educativo o económico-*, regido por el principio de Gratuidad - *significa que no puede exigirse a los pacientes y usuarios dinero u otras contraprestaciones a cambio de la asistencia sanitaria, siendo la vía de financiación, la de los impuestos, contribuyendo cada uno de manera solidaria y en proporción a su capacidad económica-,* y por consiguiente no supeditado para su prestación en instituciones públicas a un pago previo o posterior a los servicios brindados, ello cuando se trata de personas de escasos recursos.

La presente *Recomendación* aunado a las legislación nacional invocada con anterioridad, se sustenta en lo dispuesto por los tratados internacionales ratificados por México, los cuales son de observancia en el sistema de salud del país y consecuentemente del Estado de Nayarit; el derecho a la salud se reconoce de manera implícita a través del derecho a la vida, señalado en los siguientes ordenamientos jurídicos:

Declaración Universal de Derechos Humanos

Artículo 3.- Todo individuo tiene derecho a la vida...”.

Declaración Americana de Derechos Humanos.

Artículo 1.- Todo ser humano tiene derecho a la vida…”.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Artículo 6.1.- El derecho a la vida es inherente a la persona humana. Este derecho estará protegido por la ley. Nadie podrá ser privado de la vida arbitrariamente.

Convención Americana de los Derechos Humanos:

Artículo 4.1.- Toda persona tiene derecho a que se respete su vida. Este derecho está protegido por la ley y, en general, a partir del momento de la concepción…".

A través del reconocimiento explícito del derecho a la salud en la:

Declaración Universal de Derechos Humanos

Artículo 25.1.- Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios...

Declaración Americana de Derechos Humanos y Deberes del hombre.

Artículo 11.- 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.

Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales.

Artículo 11.- Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia..."

Por lo tanto, del análisis lógico jurídico practicado a las evidencias que integran el presente asunto, se acredita la violación de derechos humanos, en particular, la inadecuada prestación del servicio público en materia de salud, en agravio de la sociedad, toda vez que a partir de la valoración de los medios probatorios es posible concluir que:

a) Existe deficiencia en la atención médica, y discriminación en agravio de los usuarios que tiene una situación económica precaria.

b) Las áreas de hospitalización y consulta son insuficientes.

c) Las Ambulancias si bien es cierto cumplen y cuentan con el equipo establecido por la norma PROY-NOM-034-SSA3-2012, no menos cierto es que para que el paciente puede acceder a ellas, se le obliga al pago del servicio.

d) Existe retención de pacientes por no pagar las cuotas de recuperación impuestas por los servicios médicos brindados.

e) Se requiere aumentar la plantilla de personal médico y de enfermería para brindar el servicio de calidad.

f) Es constante la carencia de insumos médicos.

g) Negativa a proporcionar de forma completa los medicamentos que son recetados, aún cuando éstos se encuentren en existencia; lo anterior con independencia que el usuario se encuentre inscrito en el sistema del seguro popular o bien, se trate de personas de escasos recursos.

h) Conforme a las encuestas practicadas a los usuarios, en su mayoría expresan su inconformidad con los servicios recibidos, así como su malestar por los lapsos prolongados de tiempo a los que deben someterse para lograr una atención médica, conservando la percepción de deficiencia y actuación negligente del personal médico y de enfermería.

Por todo lo anteriormente descrito en el presente apartado respetuosamente, ésta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se permite formular a Usted ciudadano **SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL ESTADO DE NAYARIT**, la siguiente **RECOMENDACIÓN**, en el entendido de que el compromiso de este Organismo, es el de coadyuvar con el servicio público, señalando los actos, omisiones o conductas que originan la violación de Derechos Humanos, con la pretensión de que se corrijan las anomalías y que no se repitan, en beneficio de la sociedad.

RECOMENDACIONES:

PRIMERA.- Se giren instrucciones a quien corresponda a efecto de que en cumplimiento al artículo 4 Constitucional, los inherentes de la Ley General de Salud, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicio de Atención Medica, Ley de Salud del Estado y Reglamento Interior de los Servicios de Salud del Estado, sea garantizado a los usuarios una atención médica oportuna, de calidad idónea, profesional y éticamente responsable, con un trato digno y respetuoso; evitando y sancionado las conductas que impliquen deficiencias y negligencias médicas, los malos tratos, discriminación, negativa de atención y de medicamentos; para que se corrijan las anomalías advertidas en el **Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit*;*** para lo cual se solicita se gire oficio correspondiente a este Hospital haciéndosele de su conocimiento las irregularidades advertidas por éste Organismo Local, con los apercibimientos respectivos.

Para los efectos ya señalados se propone también sea instaurado programa permanente de sensibilización y concientización hacia los servidores públicos dependientes de los Servicios de Salud del Estado, en el caso especifico, dirigido al personal que laboran en el Hospital General de esa localidad; aunado a instaurar un sistema efectivo de quejas, para detectar las irregularidades antes indicadas y se proceda según corresponda al respecto.

SEGUNDA.- Se designe personal médico (general y de especialidad), paramédico y de enfermería titulados al Hospital General de San Francisco, Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, en atención a las observaciones plasmadas en el punto III, inciso b) del apartado de Observaciones de la presente recomendación, relativo a los Recursos Humanos.

TERCERA. En cuanto a la infraestructura, se realicen las siguientes acciones en beneficio de los usuarios de los Servicios de Salud:

a) Se giren instrucciones a quien corresponda a efecto el servicio de ambulancia de urgencias o bien de traslado, cumpla con los requisitos y lineamientos fijados por la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-034-SSA3-2012; y en base a la misma Norma se otorgue el servicio de manera adecuada, ***evitando el cobro (obligatorio) de cuotas a personas de escasos recurso***, pues esto trae aparejado una practica discriminatoria y excluyente, pues por cuestión económica se niega tal servicio y más allá, se poner en peligro o bajo riesgo la integridad de los pacientes; haciendo prevalecer así los principios de universalidad y gratuidad bajo los cuales se rige la asistencia médica pública; lo anterior, en los términos establecido en el punto III, inciso d) del apartado de Observaciones de la presente recomendación.

b) Se realicen las gestiones administrativas necesarias para efecto de culminar y habilitar el área de hospitalización que se proyecta como la segunda ampliación del Hospital General.

c) Se gire instrucciones a quien corresponda para efecto de dotar al nosocomio de los insumos necesario; de igual manera, se equipe adecuadamente el área de laboratorio de los insumos y reactivos de análisis clínicos.

CUARTA. Girar sus instrucciones a quien corresponda, a efecto de que se tomen las medidas jurídico-administrativas necesarias para que de manera inmediata cese toda acción u omisión que represente o constituya una violación al Derecho de los Pacientes a recibir una atención médica de calidad, con independencia de sus situación económica, eliminando de forma definitiva, la practica de retener pacientes por no poder cubrir las cuotas de recuperación impuestas por los servicios médicos recibidos, haciendo prevalecer así los principios de Universalidad y Gratuidad que rigen a los servicios de salud del Estado. Lo anterior, conforme a lo expuesto por punto III inciso, d) del apartado de Observaciones de la presente resolución.

QUINTA.- Se giren instrucciones con la finalidad de que doten al Hospital General, de todos los medicamentos del cuadro básico del sector salud; y en el caso de que se tengan en existencia, éstos no sean limitados o negados, esto es, se ordene surtir las recetas de manera completa; lo anterior, conforme a lo expuesto por punto III inciso, a) del apartado de Observaciones de la presente resolución.

La presente Recomendación, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 102 apartado “B” de la Constitución Política de los Estados

Unidos Mexicanos, 101 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nayarit; 2, fracción XVIII, 18, fracción IV, 25, fracción VIII, de la Ley Orgánica de la Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit, es de carácter público.

De conformidad con lo ordenado por el artículo 107 de la Ley Orgánica que rige las actividades de este Organismo Estatal, solicito que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, nos sea informada en el término de diez días hábiles siguientes al de su notificación.

Igualmente solicito a usted, que las pruebas y constancias que acrediten el cumplimiento de la presente Recomendación sean enviadas a esta Comisión Estatal, en otros diez días hábiles adicionales.

La falta de respuesta sobre la aceptación de la Recomendación, dará lugar a que se interprete que la presente no fue aceptada, por lo que esta Comisión quedará en libertad de hacer pública esta circunstancia.

Se emite la presente Recomendación, en la ciudad de Tepic, capital del Estado de Nayarit; a 01 primero del mes de octubre del año 2015 dos mil quince.

A T E N T A M E N T E
El Presidente de la Comisión de Defensa de
los Derechos Humanos Para el Estado de Nayarit.

Mtro. Huicot Rivas Álvarez