

Oficio No. JLAG 138/2017

Expediente No. MGA 372/2016

ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD No. 05/2017

Visitadora Ponente: Lic. Mariel Gutiérrez Armendáriz

Chihuahua, Chih., a 27 de febrero de 2017

**C.P. ALBERTO JOSÉ HERRERA GONZÁLEZ
DIRECTOR DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO
P R E S E N T E.-**

Vista la queja presentada por “A”¹, radicada bajo el número expediente MGA 372/2016, en contra de actos que consideró violatorios a sus derechos humanos, esta Comisión de conformidad en los artículos 102 apartado B de la Carta Magna y 43 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resuelve según el examen de los siguientes:

I.- HECHOS:

1.- El día 14 de octubre de 2016, se recibió escrito de queja signado por “A” en el que refirió presuntas violaciones a los derechos humanos en el cual refiere medularmente:

“...El suscrito me encuentro pensionado y cuento con la seguridad social de Pensiones Civiles del Estado, con el número de afiliación “B” y es el caso que acudo a consulta y observo una serie de irregularidades que atentan con el Derecho a la Salud de las personas; errores de los cuales también estoy siendo afectado en mi salud por falta de tratamiento especializado en dermatología, del cual se me programó cita hasta el 16 de diciembre de 2016, lo que representa demasiado tiempo para una cita con especialista, así como un verdadero seguimiento a un tratamiento. Ignoro si es por exceso de pacientes, falta de personal médico o cubrir algún especialista que se encuentre cubriendo vacaciones o ausente, para que cualquiera de estos casos se tomen las medidas necesarias para que no afecten la salud de los pacientes...” [sic].

2.- En fecha 03 de noviembre del año 2016 se recibió el informe signado por el Mtro. Felipe Gregorio Orpinel León, Coordinador Jurídico y Apoderado Legal de Pensiones Civiles del Estado informando lo siguiente:

¹ Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo defensor de derechos humanos considera conveniente guardar la reserva del nombre del quejoso, así como otros datos que puedan llevar a su identificación, los cuales se hacen del conocimiento de la autoridad mediante documento anexo.

“...Con relación a la narrativa de hechos que menciona el quejoso, “A” me permito manifestar, primeramente, el mecanismo que utiliza esta Institución para otorgar citas con médicos especialistas adscritos a la Institución.

Una vez que el médico de familia o quien atienda por medio del Departamento de Urgencias al paciente, en su caso, le otorgue al derechohabiente una receta médica en la que obre alguna transferencia médica, precisamente éste debe acudir a la Sección de Citas Médicas para solicitar se le otorgue una consulta médica con el profesional de la medicina de la especialidad que al efecto proceda, ante lo cual se le proporcionará la fecha de la misma, el médico con quien deberá acudir, el horario establecido para tal efecto, así como el domicilio correspondiente, y misma que deberá ser confirmada un día hábil previo a la fecha de la consulta ya referida.

En este sentido, para el caso concreto que nos ocupa, resulta que “A” se apersonó el día 13 de octubre de 2016 en la Sección de Citas Médicas con el fin de obtener una consulta en los términos del párrafo anterior, misma que se le otorgó para el 16 de diciembre de este año, con la Dr. “C” tras transferencia médica generada por el Dr. “D”, esto es, dos meses y tres días después del día en que solicitó la misma.

Bajo tal dinámica, tenemos, en primera instancia, que ningún ordenamiento de los que rigen la prestación del servicio médico asistencial por parte de este organismo prevé que se tenga que otorgar una cita con médico especialista dentro de determinado periodo, contado a partir de que la misma se solicite.

No obstante lo anterior, efectivamente, con el fin de mantener altos estándares de calidad en el cumplimiento de sus obligaciones, esta Institución maneja diversos mecanismos que permiten que, entre otras cosas, la asignación de consultas con médicos especialistas se realice de la manera materialmente más protectora del derecho a la salud a que tiene todo mexicano, según lo reconoce la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el acceso a la seguridad social, desde la perspectiva del servicio médico, igualmente reconocido por tal ordenamiento.

Para los efectos de los actos reclamados en la queja que nos ocupa, hay particularmente dos mecanismos, lo que a continuación me permito transcribir:

- En la receta en la que se plasme la transferencia médica generada hacia el correspondiente especialista, el médico familiar o de urgencias tiene la facultad de agregar en la misma alguna referencia que permita concluir que existe una urgencia en el tratamiento que deba recibir el derechohabiente, situación que en este caso el quejoso no prueba de ninguna manera, sino que únicamente realiza una narrativa de hechos que permite inferir que la cita médica se otorgó poco más de dos meses después de que fue solicitada.*

Cabe aclarar que el derechohabiente “A”, no prueba tener ningún tipo de conocimiento profesional o científico que le permita concluir que el tardar ese lapso

en otorgarle la cita relativa represente “demasiado tiempo para una cita con un especialista, así como un verdadero seguimiento a un tratamiento”, correspondiendo dicha conclusión únicamente a una persona que tenga la preparación necesaria para ejercer la profesión de la medicina, precisamente como lo es, para este caso el Dr. “D”, quien en ningún momento manifestó dentro de sus notas médicas que existiera algún tipo de urgencia, ni mucho menos emergencia, que generara la necesidad de otorgarle atención inmediata en materia de dermatología al quejoso.

- *Aunado a lo anterior, en la misma Sección de Citas Médicas se cuenta con la llamada “ventanilla nocturna”, misma que conlleva que, en un horario de 19:00 a 20:00 Hrs., existe la posibilidad para nuestros derechohabientes detener a una cita médica que durante ese día hábil no haya sido confirmada (como lo marcan nuestros protocolos) por quien originalmente tuvo acceso a ella, lo que permite que alguna persona distinta tenga acceso a la misma.*

En tal orden de ideas y yéndonos a la práctica de este mecanismo en particular, nos encontramos con que es muy común que los derechohabientes logren tener acceso a una cita médica con un especialista de manera inmediata cuando utilizan esta herramienta, prácticamente asegurándose la misma si se asiste durante tres o cuatro días hábiles.

Este mecanismo tiene fundamentada su lógica elemental basada en que si un derechohabiente tiene la verdadera urgencia de consultar a un médico especialista sobre su estado de salud, el confirmar su cita debe ser un elemento básico que no debe dejar pasar, por lo que en caso de que haya sido omiso en este paso, es presumible que no la requería con dicha urgencia, siendo lo elementalmente justo el abrirle a persona la posibilidad de tener acceso a la misma de manera inmediata.

Como ejemplo de esta situación, adjunto al presente informe, se servirá encontrar impresión de la pantalla del sistema de citas médicas, en la que se puede advertir que el día 31 de octubre de 2016 se abrió espacio suficiente para que la Dra. “E” atendiera algún derechohabiente, lo que sucede de manera recurrente con diversos médicos y de diferentes especialidades.

Bajo la tesitura ya mencionada, cabe mencionar que el quejoso no manifiesta de forma concreta los derechos humanos que considera vulnerados, y que tampoco esa H. Comisión nos expresa los mismos. Pero, de igual modo, de la redacción de la queja interpuesta, se logra inferir que la misma versa sobre presuntos hechos violatorios del derecho fundamental de acceso a la salud consagrado en el artículo cuarto, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos...

Derivado de ello, tenemos lo estipulado en el Reglamento de Servicios Médicos para los Trabajadores del Servicio del Estado, que regula la prestación del servicio médico por parte de este organismo a sus asegurados y los beneficiarios, mismo que, como ya se mencionó, en ningún momento obliga a esta Institución a otorgar una cita con un médico especialista dentro de determinado tiempo, aún y cuando,

derivado de políticas públicas internas, se cuenta con mecanismos para buscar la más amplia protección del derecho a la salud, los que ya fueron descritos en líneas anteriores.

Por tales razones, así como los argumentos lógico jurídicos ya esgrimidos, es notorio que esta Institución, ni ninguna de sus autoridades, ha violado en sentido alguno los derechos humanos de "A".

No omito mencionar que no se considera necesario ni oportuno realizar una reunión de conciliación con el quejoso, pues derivado de la redacción de su queja así como de los hechos, motivaciones y fundamentos ya descritos, es notorio que el quejoso pretende utilizar el procedimiento de queja que estipula la regulación en materia de derechos humanos aplicable para nuestro estado, con el único fin de obtener beneficios personales que no encuentran más fundamento que lo que a su juicio considera una necesidad, y no salvaguardar sus derechos humanos, siendo éste el verdadero objetivo esencial de la normatividad de la materia.

Por último, con relación a los dos cuestionamientos que me realiza de manera particular, procedo a comunicarle lo siguiente:

1.- Sí es correcto que le fue programada consulta con médico especialista dermatólogo a "A", lo que se acredita con copia simple de documento en el que obra dicha información.

2.- La consulta fue programada para el día 16 de diciembre de 2016, por así establecerse de acuerdo al sistema que maneja la Sección de Citas Médicas para asignar tales consultas, existiendo otros mecanismos para modificar la fecha e incluso el médico con quien se realiza la transferencia..."

II.- EVIDENCIAS:

3.- Escrito de queja presentado por "A" el día 14 de octubre de 2016 ante las oficinas del presente organismo en los términos detallados en el hecho número uno. (Foja 1)

4.- Copia simple de cita registrada de Pensiones Civiles del Estado a nombre de "A" para el día 15 de diciembre de 2016 a las 8:00 horas. (Foja 2)

5.- Copia simple de receta médica de fecha 13 de octubre de 2016 a nombre de "A" en el cual se realiza la transferencia médica a dermatología. (Foja 3)

6.- Acuerdo de radicación de fecha 14 de octubre de 2016 mediante el cual se ordena realizar la investigación respectiva. (Foja 4)

7.- Oficio CHI-MGA 331/2016 de solicitud de informes dirigido al Lic. Alberto Herrera González, Director de Pensiones Civiles del Estado. (Foja 5 y 6)

8.- Acta circunstanciada de fecha 03 de noviembre de 2016, elaborada por la licenciada Mariel Gutiérrez Armendáriz, Visitadora a cargo del expediente mediante la cual hace constar que se sostuvo entrevista con representante legal de Pensiones Civiles del Estado. (Foja 7)

9.- Informe de Pensiones Civiles del Estado signado por el Mtro. Felipe Gregorio Orpinel León en su carácter de Coordinador Jurídico recibido en fecha 03 de noviembre de 2016 de lo cual ya fue transcrito en su parte medular, contenida en el párrafo número dos de la presente resolución. (Fojas 8 a 12) a dicho informe se adjuntó la siguiente documentación:

9.1.- Copia de poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración para efectos laborales otorgado por el Director de Pensiones Civiles del Estado. (Fojas 13 a 21)

9.2.- Copia de programación de médico especialista a nombre de "A" con la especialidad solicitada de médico dermatólogo con fecha otorgada de 16 de diciembre de 2016. (Foja 22)

9.3.- Copia de imagen del sistema de Administración de Citas Médicas de fecha 31 de octubre de 2016. (Foja 23)

10.- Acuerdo de recepción de informe de fecha 04 de noviembre de 2016, mediante el cual se ordena dar vista al quejoso del informe de la autoridad de conformidad con lo proveído por el artículo 62 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. (Foja 24)

11.- Acta circunstanciada de fecha 07 de noviembre de 2016, elaborada por la licenciada Mariel Gutiérrez Armendáriz, Visitadora a cargo del expediente mediante la cual hace constar que se citó al impetrante. (Foja 26)

12.- Acta circunstanciada de fecha 08 de noviembre de 2016, elaborada por la licenciada Mariel Gutiérrez Armendáriz, Visitadora a cargo del expediente mediante la cual hace constar que notificó el informe de Pensiones Civiles del Estado al quejoso "A" de conformidad con lo proveído por el artículo 62 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. (Foja 27)

13.- Acta circunstanciada de fecha 16 de enero de 2017, elaborada por la licenciada Mariel Gutiérrez Armendáriz, Visitadora a cargo del expediente mediante la cual hace constar que se realizó llamada telefónica al quejoso sin ser posible localizarlo. (Foja 28)

14.- Acuerdo de cierre de la investigación de fecha 13 de enero de 2017, mediante el cual se ordena a la brevedad posible realizar el proyecto de resolución que corresponda. (Foja 29)

III.- CONSIDERACIONES:

15.- Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en el presente asunto atento a lo dispuesto por el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los artículos 1, 3 y 6 fracción II inciso a), de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

16.- Según lo indican los numerales 39 y 43 del Ordenamiento Jurídico en consulta, es procedente por así permitirlo el estado que guarda la tramitación del presente asunto, analizar y examinar los hechos, argumentos y pruebas aportadas durante la indagación, a fin de determinar si las autoridades o servidores públicos violaron o no los derechos humanos, al haber incurrido en actos ilegales o injustos, de ahí que las pruebas aportadas en la investigación realizada, en este momento deberán ser valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica y la experiencia, pero sobre todo en estricto apego al principio de legalidad que demanda nuestra Carta Magna, para una vez realizado esto, se pueda producir la convicción sobre los hechos materia de la presente queja.

17.- Corresponde ahora analizar si los hechos planteados en la queja presentada por el impetrante quedaron acreditados, para en su caso, determinar si los mismos resultan ser violatorios de derechos humanos.

18. - La queja interpuesta por "A" consistió en que tras solicitar una cita médica con un especialista dermatólogo como derechohabiente de Pensiones Civiles del Estado, esta le fue otorgada a dos meses posteriores de haberla solicitado, considerando que representa demasiado tiempo para un verdadero seguimiento a un tratamiento.

19.- Del escrito de queja, el informe de la autoridad y las evidencias contenidas en el expediente como lo es la copia de cita registrada (evidencia 4) y copia de programación de médico especialista a nombre de "A" con la especialidad solicitada de médico dermatólogo con fecha otorgada de 16 de diciembre de 2016 (evidencia 9.2) se tiene por acreditado que efectivamente fue programada una cita con el especialista a dos meses de haberla solicitado; razón por la cual nos abocaremos únicamente a determinar si el hecho de que se haya concedido la cita con esa temporalidad, puede considerarse como una violación al derecho a la protección a la salud, por parte de la Institución de Pensiones Civiles del Estado.

20.- La violación al derecho a la salud es entendida como aquel acto u omisión por medio del cual el gobierno no proteja la salud, no proporcione seguro de enfermedad o invalidez, no se proporcione asistencia médica, asistencia especial, se impida el acceso a los servicios de salud o bien la no creación de condiciones que aseguren

a todas las personas la asistencia y servicios médicos; para robustecer lo anteriormente señalado, es menester invocar la siguiente Tesis Aislada en materia Constitucional que fue publicada el día 25 de noviembre de 2016 y que versa de la siguiente manera:

“DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD. DIMENSIONES INDIVIDUAL Y SOCIAL².

La protección de la salud es un objetivo que legítimamente puede perseguir el Estado, toda vez que se trata de un derecho fundamental reconocido en el artículo 4o. constitucional, en el cual se establece expresamente que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. Al respecto, no hay que perder de vista que este derecho tiene una proyección tanto individual o personal, como una pública o social. Respecto a la protección a la salud de las personas en lo individual, el derecho a la salud se traduce en la obtención de un determinado bienestar general integrado por el estado físico, mental, emocional y social de la persona, del que deriva otro derecho fundamental, consistente en el derecho a la integridad físico-psicológica. De ahí que resulta evidente que el Estado tiene un interés constitucional en procurarles a las personas en lo individual un adecuado estado de salud y bienestar. Por otro lado, la faceta social o pública del derecho a la salud consiste en el deber del Estado de atender los problemas de salud que afectan a la sociedad en general, así como en establecer los mecanismos necesarios para que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud. Lo anterior comprende el deber de emprender las acciones necesarias para alcanzar ese fin, tales como el desarrollo de políticas públicas, controles de calidad de los servicios de salud, identificación de los principales problemas que afecten la salud pública del conglomerado social, entre otras”.

21.- Debe analizarse si la autoridad incurrió en algún acto u omisión que se hubiese visto reflejado en la falta de procuración de un estado de salud y bienestar en favor del impetrante o la omisión de atender los problemas de salud que afectan a la sociedad en general, omitir establecer mecanismos para que todas las personas tengan acceso a dichos servicios, lo cual se realiza por medio de políticas públicas, controles de calidad de los servicios de salud, identificación de los principales problemas que afecten la salud pública entre otras, tal y como se desprende de la Tesis citada.

² Décima Época, Registro: 2013137, Primera Sala, Tesis Aislada, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 36, Noviembre de 2016, Tomo II, Materia Constitucional Tesis: 1a. CCLXVII/2016 (10a.), Página: 895.

22.- La autoridad Pensiones Civiles del Estado informó a este organismo cuales son los mecanismos para la obtención de una cita con médico especialista, consistente básicamente en dos procedimientos; el primero de ellos radica en que la referencia sea plasmada por el médico familiar o de urgencia quienes tienen la facultad para describir en la misma, la existencia de alguna urgencia en el tratamiento que deba recibir el derechohabiente y el segundo de ellos consiste en lo que ellos denominan la “*ventanilla nocturna*” que les permite a los derechohabientes tener una cita con un médico especialista en el lugar de alguna persona que no haya confirmado su cita el día hábil anterior, lo que hace muy comúnmente que se logre tener acceso a una cita de manera inmediata sin embargo la persona regularmente deberá presentarse aproximadamente durante tres o cuatro días hábiles.

23.- Informó además la referida autoridad, que la cita que le fue programada al quejoso no se advirtió por parte del médico familiar, que existiera algún tipo de urgencia ni emergencia que generara la necesidad de otorgarle atención inmediata en materia de dermatología al quejoso.

24.- Al respecto, y una vez notificado de ello el impetrante, no realizó manifestación expresa sobre lo informado por la autoridad y tampoco en el sentido de que hubiese tenido alguna complicación en la salud con motivo de que le fue programada la cita con temporalidad de dos meses por lo que se puede inferir que a criterio del impetrante, denota demasiado tiempo para que un derechohabiente sea referido con el médico especialista, sin embargo es pertinente dar la razón a la autoridad en el sentido de que son los especialistas en la medicina (médicos generales y de urgencias) quienes tienen la facultad de determinar cuándo se trata de un caso de urgencia, sin dejar de lado que no por ello la atención sea de menor importancia únicamente para efectos de que la atención de salud se garantice en de manera individual al prestarse la atención especializada y como una protección pública o social para que los casos urgentes sean atendidos de inmediato.

25.- También la autoridad acreditó contar con una política pública consistente en la creación de la “*ventanilla nocturna*” que les da otra posibilidad a los derechohabientes de acceder a una consulta que no se hubiese confirmado por otro paciente, que si bien es cierto la persona tendría que acudir tres o cuatro días consecutivos generalmente es una medida que les ha funcionado como un mecanismo para adelantar citas y que las apartadas no se disipen por la inasistencia de las personas requirentes.

26.- Finalmente se tiene por acreditado, que la autoridad Pensiones Civiles del Estado otorgó la cita al quejoso “A” de conformidad con el funcionamiento del sistema de administración de citas médicas (evidencia 9.3) no advirtiéndose incumplimiento, mala fe o negligencia en la asignación de la cita médica sino que

únicamente fue efectuada conforme a los mecanismos con que cuenta la Institución y que a juicio de este organismo derecho humanista no representan un menoscabo a la prestación del servicio en materia de salud.

27.- Por los motivos anteriores, no se acredita de forma alguna que el impetrante haya sido vulnerado en su derecho a la protección de la salud consagrado en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos sino que al contrario le fue proporcionada cita con médico familiar, siendo referido con especialista en dermatología asignándole una cita de acuerdo con el sistema de citas médicas de la Institución, atendiendo a la atención individualizada del paciente.

Por lo que con fundamento en el artículo 43 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, lo procedente es emitir la siguiente:

IV.- RESOLUCIÓN:

ÚNICA.- Se dicta ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD a favor de Pensiones Civiles del Estado, respecto a los hechos reclamados por el quejoso "A" en fecha 14 de octubre de 2016.

Hágasele saber al quejoso, que esta resolución es impugnabile ante este Organismo Estatal a través del recurso previsto por los artículos 61, 62, 63 y 64 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para lo cual dispone un plazo de treinta días naturales, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.

A T E N T A M E N T E

MTRO. JOSÉ LUIS ARMENDÁRIZ GONZÁLEZ

P R E S I D E N T E

c.c.p.- Quejoso.- Para su conocimiento

c.c.p.- Mtro. José Alarcón Ornelas, Secretario Técnico y Ejecutivo de la CEDH.- Mismo fin.