



ACUSE

PRESIDENCIA
OFICIO NO. VG/026/2019
ASUNTO: INFORME ESPECIAL

Querétaro, Querétaro, a 15 de enero de 2019

DOCTOR JULIO CÉSAR RAMÍREZ ARGÜELLO
SECRETARIO DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO
P R E S E N T E

Distinguido Señor Secretario:

Roxana Ávalos Vázquez, en mi calidad de Presidenta de la Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro (DDHQ)¹, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1 y 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 2 y 33 apartado A de la Constitución Política del Estado de Querétaro (CPEQ); 1, 3 y 17 fracciones I, VI, VIII y IX inciso c), 28 fracciones I y X y 120 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Querétaro (LDHEQ); presento a la opinión pública y a Usted, en su carácter de Secretario de Salud del Estado de Querétaro, el siguiente:

INFORME ESPECIAL SOBRE CENTROS DE SALUD

1. Como parte de las labores que emprende este organismo y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 17 fracción IX, inciso c) de la LDHEQ, es atribución de esta institución, el supervisar las condiciones de las personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad realizando visitas a diversos establecimientos como es el caso de los centros de salud a efecto de verificar que los usuarios de dichos centros sean atendidos con estricto apego a sus derechos humanos consagrados en la CPEUM y en los tratados internacionales de los que México forma parte.

2. El presente informe se dirige a Usted, en su carácter de Secretario de Salud del Estado de Querétaro y Coordinador General del organismo público descentralizado denominado Servicios

¹ Cuando se haga referencia a una Ley, Tratado, Institución o personas, se escribirán de manera seguida las siglas alfanuméricas que le corresponden, entre paréntesis, mismas que en lo sucesivo servirán para hacer referencia a la Ley, Tratado, Institución o personas sin necesidad de escribir de manera repetitiva su nombre completo.

MGGP/MD

Querétaro
Zacarías Oñate No. 13
Col. Cimatero C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 286, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Frey Junípero Serra No. 5 Int. B
Col. Centro
Tel. (441) 298 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ), con fundamento en lo dispuesto por el artículo 28 fracciones I, II y IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; artículos 3, 13, 18 y 19 de la Ley de Salud del Estado de Querétaro; y 1, 2, 10 y 11 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro; y por tratarse de los organismos con la obligación de administrar y operar en el Estado de Querétaro los servicios de salud a la población abierta en materia de salubridad general.

3. Ante tal circunstancia y por revestir dicho tema suma trascendencia, es que se estima importante emitir el presente pronunciamiento con la finalidad de exponer las condiciones y resultados obtenidos de las visitas realizadas a diversos centros de salud en el Estado de Querétaro.

I. ANTECEDENTES

4. Durante el transcurso del año 2017, personal adscrito a la DDHQ se constituyó en 53 cincuenta y tres centros de salud ubicados en los municipios de Querétaro, Corregidora, El Marqués, Amealco de Bonfil, Tolimán, Colón, Cadereyta de Montes, San Joaquín y Pinal de Amoles.

5. Por lo que este organismo protector de derechos humanos, en ejercicio de sus facultades conferidas por el artículo 17, fracción IX, inciso c), procedió a corroborar que las labores de los centros de salud visitados estuvieran apegados a las disposiciones jurídicas que rigen el Sistema de Salud del Estado de Querétaro a efecto de que se vele por el respeto a la dignidad y a los derechos humanos de los usuarios de dichos establecimientos de salud.

6. Al respecto, se revisaron aspectos tales como el horario de atención que ofrecen los centros de salud, la plantilla de personal con la que cuentan, el tipo de infraestructura, equipamiento y el nivel de abastecimiento de medicamentos y vacunas que tienen disponibles, tomando en cuenta los objetivos plasmados en la Ley de Salud del Estado de Querétaro en cuanto a que los servicios de salud deberán estar organizados de forma integral, universalizada, que supere los desequilibrios territoriales y sociales, bajo los principios de coordinación, eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

M/GGP/M/D

2

7. Finalmente, se revisaron cuestiones relativas a la atención que se brinda por parte del personal que labora en los centros de salud ya sean profesionales, técnicos o auxiliares, a efecto de verificar que los mismos se conduzcan de manera profesional y éticamente responsable, a través de un trato respetuoso y digno de conformidad con lo establecido por la Ley de Salud del Estado de Querétaro. Lo anterior se analizó a través de entrevistas realizadas de forma aleatoria a usuarios de los distintos centros de salud visitados.

II. OBSERVACIONES

8. Como resultado de las visitas antes mencionadas, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro advirtió algunas irregularidades comunes para todos los establecimientos como es el hecho de que el servicio se presta en un horario reducido, es decir, en un solo turno de medio día o en dos turnos sin que exista la atención nocturna ni de fin de semana en muchos de ellos debido a la falta de personal médico, circunstancia que provoca, de igual forma, dilación en la atención. Adicionalmente se detectó la insuficiencia de medicamentos y vacunas, así como la carencia de equipo médico.

9. Fue una observación recurrente que en los centros de salud más alejados de las urbes, el abastecimiento de medicamentos se realiza una vez al mes, por lo que resulta común que, por diversas circunstancias, el abasto no sea suficiente y se termine antes de la fecha en que los mismos son resurtidos. Tales son los casos del Centro de Salud de la cabecera del Municipio de Tolimán, visitado el 11 de mayo de 2017 y del Centro de Salud de la Comunidad de Santa Rosa de Lima, Colón, al que se acudió el 14 de julio de 2017, donde se nos informó que, en razón de que la cantidad de medicamentos que les proporcionan se calcula con base en la población de la comunidad, cuando hay alta demanda de atención por parte de pobladores de otras comunidades, los medicamentos no son suficientes. Esta misma circunstancia se observó también en el Centro de Salud de la cabecera de Cadereyta de Montes, establecimiento supervisado el 7 de septiembre de 2017.

10. Al respecto, la tesis P. XIX/2000 del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación del 25 de octubre de 1999 estableció que el derecho a la protección de la salud consagrado en el

M/MSGP/MD

3

Querétaro
Zacarias Oñate No. 13
Col. Clamarío C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 8
Col. Centro
Tel. (441) 286 11 38

Lada sin costo, 01 800 400 8800
www.ddhqro.org

artículo 4 constitucional comprende la recepción de medicamentos básicos para el tratamiento de las enfermedades como parte integrante del servicio básico de salud, lo que conlleva el deber de proporcionar dichos medicamentos por parte de las dependencias y entidades que prestan los servicios respectivos.

11. Se observó, de igual forma, que algunos centros carecen de equipamiento médico o, de tenerlo, resulta inservible pues no se cuenta con el personal médico capacitado para manejarlo. Esta problemática se observó específicamente en el Centro de Salud de la cabecera del Municipio de Tolimán, donde se hizo del conocimiento de este organismo que no se cuenta con médicos especialistas para el manejo del equipo.

12. En este sentido, fue una situación recurrente encontrarnos con la falta de personal tanto médico, es decir, doctores y enfermeras, como otro tipo de personal como serían trabajadores de intendencia y auxiliares administrativos. De forma ejemplificativa, en el Centro de Salud de la cabecera de Cadereyta de Montes, se señaló que tienen insuficiencia de personal de enfermería e intendencia. En los diversos establecimientos de salud adjudicaron la falta de personal a distintas circunstancias, como la falta de suficiencia presupuestal para realizar las contrataciones o debido a que las condiciones laborales que se ofrecen no son atractivas si se toma en cuenta la distancia que el médico debe de recorrer para llegar a los centros de salud más alejados. La falta de personal médico tiene por consecuencia que se dilate la prestación de la atención.

13. Adicionalmente, la falta de personal también tiene como consecuencia que los centros de salud tengan un horario de atención al público muy reducido. Al respecto, se encontró, por ejemplo, que en la Casa de Salud de la Comunidad de San Martín, Colón, visitado el 5 de julio de 2017, el servicio se presta los martes de cada quince días en un horario de 8 a 15:30 horas; en el Centro de Salud de Santiago Mexquititlán, Amealco de Bonfil, se cuenta con horario de atención de medio día; en la cabecera de Pinal de Amoles se atiende de 8 a 19 horas diariamente; en el centro de la cabecera de Cadereyta de Montes se recibe a la población en un horario de 7 a 20:30 horas de lunes a viernes; en la Comunidad de San José de la Peñuela, Colón, se otorga la atención médica en dos turnos, matutino y vespertino. De forma más amplia, el Centro de Salud de la cabecera de San Joaquín, supervisado el 6 de septiembre de 2017, presta sus

M/M/GP/M/D

4

servicios de 7 a 21 horas de lunes a viernes y de 8 a 20 horas los sábados y domingos, con guardias que cubren los residentes.

Las urgencias se atienden en los hospitales generales, es decir, Querétaro, San Juan del Río, Cadereyta de Montes y Jalpan de Serra, sin embargo, en muchas ocasiones las poblaciones se encuentran muy alejados de dichas instituciones de salud por lo que los usuarios no cuentan con los recursos o el tiempo de trasladarse de manera oportuna. Esta situación de movilidad provoca a su vez que los hospitales de dichas cabeceras municipales se encuentren dando el servicio al máximo de su capacidad.

14. También se encontró que, en muchos de los casos, la infraestructura de los centros de salud no es la adecuada. Alarmante fue el caso del Centro de Salud de Santa Rosa de Lima, Colón, el cual sufrió inundaciones durante el año 2016. Después de haber cambiado la ubicación del centro en varias ocasiones por falta de instalaciones, durante el mes de octubre se consiguió una casa en renta donde se estableció la clínica, sin embargo, el espacio es muy pequeño para ofrecer atención médica de calidad. De igual manera, en la Comunidad de San José de la Peñuela, Colón, si bien hay un edificio nuevo destinado a ofrecer los servicios médicos, al momento de la supervisión, no había sido inaugurado, por lo que se seguía proporcionando la atención en el edificio que ya no se encuentra en condiciones físicas adecuadas para brindarla.

15. Se sostuvieron entrevistas aleatorias con usuarios de los distintos centros de las cuales se dedujo que, en muchas ocasiones, la inconformidad que tienen con el servicio médico se debe al trato del personal que brinda la atención. Si bien, todo servidor público debe de conducirse hacia la ciudadanía con honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de acuerdo con la CPEUM, dicha obligación cobra especial importancia con funcionarios que tratan con asuntos relacionados con la salud de las personas, pues son temas que se relacionan con derechos humanos de vital importancia como es el derecho a la vida, el derecho a la integridad personal y la dignidad inherente a todos los seres humanos. Dicha obligación se contempla también en el artículo 45 de la Ley de Salud del Estado de Querétaro el cual insta que los usuarios tendrán derecho a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como un trato respetuoso y digno por parte de los profesionales, técnicos y auxiliares.

MINGP/MD

5

Querétaro
Zacarías Oñate No. 13
Col. Cimatarío C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 296 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

16. Es importante resaltar que varios de los centros en los que se detectaron irregularidades, son centros que atienden a poblaciones mayormente indígenas, por lo que de conformidad con el artículo 2 apartado B, fracción III de la CPEUM y el artículo 6 de la Ley de Salud del Estado de Querétaro, el sistema de salud estatal debe de asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud a dichas comunidades, lo que hace necesario poner especial énfasis en la infraestructura y servicios que ahí se proveen.

17. Este organismo pudo concluir que las irregularidades detectadas en algunos centros de salud se deben a su lejanía de la capital, lo que provoca que no se conozcan las necesidades materiales y humanas de dichos centros y, por lo tanto, no se implementen acciones para solucionar esas deficiencias. A efecto de conocer las necesidades de todos los centros de salud sin importar su ubicación geográfica, es importante mantener un programa permanente de inspección, vigilancia y control de los servicios de salud. Al respecto, la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso de *Ximenes Lopes c. Brasil* resaltó el deber de los estados de regular y fiscalizar las instituciones que prestan servicios de salud de forma permanente como medida necesaria para lograr la prestación de servicios de salud públicos de calidad y, por ende, la debida protección de la vida e integridad de las personas bajo su jurisdicción.

18. De lo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, se puede deducir también que el derecho a la protección de la salud es de vital importancia en consideración de su relación con otros derechos humanos como es el derecho a la vida, el derecho a la integridad personal, la dignidad inherente al ser humano y el derecho de las personas a tener una vida digna. En este sentido, la misma corte en el caso de la *Comunidad Indígena Yakye Axa c. Paraguay*, consideró que el derecho a la vida implica el acceso a condiciones que posibiliten una existencia digna y, a su vez, para garantizar el disfrute de una vida digna, el derecho a la salud es un pilar fundamental.

19. De lo anterior se deduce que el Estado tiene el deber de proteger y garantizar el derecho humano a la protección de la salud de todas las personas, derecho que tiene un carácter prestacional en la medida que implica una serie de obligaciones positivas por su parte como es el asegurar la asistencia médica, con el objetivo de preservar el bien jurídico tutelado por nuestra

MGGP/MD

Querétaro
Zacarías Oñate No. 13
Col. Cimatero C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 268, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 296 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

Carta Magna, es decir, la salud.

III. ACCIONES

20. Esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro no se limitó exclusivamente a revisar las condiciones de los establecimientos visitados, sino que también se vio obligada a actuar de forma emergente como sucedió en el caso de la visita realizada por personal de esta Defensoría a la Comunidad de San Martín, Colón, donde se encontró que la Casa de Salud de dicha comunidad se encontraba cerrada por lo que se inició un expediente de queja por probables violaciones a los derechos humanos de los habitantes de la Comunidad de San Martín. Durante el trámite del expediente, se mantuvo comunicación con el Coordinador Jurídico de SESEQ quien informó acerca del funcionamiento y horarios de dicha Casa de Salud concluyendo que la atención en ese establecimiento se proporciona los martes de cada dos semanas en un horario de 8 a 15:30 horas por personal del Centro de Salud de Ajuchitlán, resultando necesario, en algunas ocasiones, modificar el cronograma de visitas a San Martín en razón del poco personal con que se cuenta en Ajuchitlán.

21. En el mismo sentido, en la supervisión al Centro de Salud de la Comunidad de Santa Rosa de Lima, Colón, la ciudadana que prestó un inmueble de su propiedad para que ahí se brindaran los servicios de salud, manifestó su preocupación al personal de este organismo en relación a que no se le habían reembolsado los pagos referentes a los servicios de agua y luz por parte de las autoridades de salud del Estado. Al respecto, se solicitó información al Coordinador Jurídico de SESEQ quien señaló que los gastos erogados para el pago de dichos servicios correspondientes al mes de mayo 2017 ya habían sido cubiertos y que, para estar en posibilidad de efectuar el reembolso de los servicios del mes de junio de 2017, se estaba en espera de que la ciudadana presentara los comprobantes de pago.

22. La pronta acción por parte de esta institución también fue necesaria en el caso de la visita al Centro de Salud de Santiago Mexquititlán, en el Municipio de Amealco de Bonfil. Derivado de las irregularidades detectadas en dicha supervisión como el hecho de que se cuente con un horario de atención a la población de medio día y se sufra de insuficiencia en el personal y en la

M/INGP/MD

7

infraestructura necesaria para la prestación del servicio, se envió al Doctor Alfredo Gobera Farro, quien fungía como Secretario de Salud y Coordinador General de SESEQ, un oficio solicitando la ampliación del horario de atención de dicha clínica a efecto de proteger el derecho a la salud de esa población en consideración de que, de conformidad con la Ley de Salud del Estado de Querétaro, los servicios de salud deben de satisfacer eficaz y oportunamente las necesidades de la población. En respuesta a dicha solicitud, el Doctor Alfredo Gobera Farro informó que en la zona de Santiago Mexquititlán está garantizada la atención médica de primer nivel en un equivalente al 85% de la demanda de consultas en la población señalando, de igual forma, que para el mes de Febrero de 2018 se tenía previsto un incremento en la atención derivado de la adición a la plantilla laboral de un médico pasante en servicio social y un odontólogo en servicio social.

A efecto de dar seguimiento a las acciones descritas, los días 13, 14 y 16 de abril de 2018 se visitó el Centro de Salud de Santiago Mexquititlán encontrando que los días 13 y 14 el mismo se encontraba cerrado. El día 16 de abril se encontró abierto y el personal adscrito a dicha institución justificó la falta de atención médica los días pasados en base a permisos de ausencia solicitados por dichos servidores públicos. La persona que atendió la diligencia informó que se da servicio de consulta general de lunes a viernes de 8 a 16 horas y las 24 horas se atienden urgencias menores por parte de la doctora residente que se encuentra en funciones desde febrero y hasta mayo del 2018. Los fines de semana se presta el servicio médico dos veces al mes dando consulta general de 8 a 14 horas y de 16 a 18 horas y el resto del tiempo, atención de urgencias menores. Para urgencias mayores, se refiere a los usuarios al hospital de la cabecera de Amealco pues el centro de Santiago Mexquititlán carece del personal, equipo e insumos para afrontar dichas situaciones. A su vez, si el hospital de Amealco no tiene la capacidad para atender la emergencia, se dirige a los pacientes al Hospital General de San Juan del Río. En el mismo sentido, el servicio de odontología se presta por parte de un médico pasante de lunes a viernes de 8 a 15:30 horas y dos sábados al mes de 8 a 14 horas. Finalmente, ciudadanos de la comunidad manifestaron en entrevistas realizadas por personal adscrito a este organismo que el centro de salud si presta su servicio de lunes a viernes, sin embargo, lo otorgan en horarios irregulares.

M'MGGP/M/D

8

Querétaro
Zacarias Oñate No. 13
Col. Cementerio C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 286, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 296 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

IV. NORMATIVIDAD APLICABLE

23. Conviene subrayar que el artículo 4 de la Carta Magna consagra el derecho de protección de la salud de todas las personas. Se considera éste como un valor fundamental para el ejercicio de los demás derechos humanos cuya consecuencia es hacer posible la vida humana, recayendo en las autoridades del Estado Mexicano la obligación de protegerlo y garantizarlo de manera oportuna, eficaz y con calidad.

24. El derecho señalado tiene una proyección tanto individual como pública, definiendo a la primera como la obligación del Estado de alcanzar un determinado bienestar general integrado por un estado físico, mental, emocional y social de una persona, mientras que, en relación con la visión pública, se debe entender como el deber de proporcionar los mecanismos necesarios para garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud.

25. El artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y el artículo 10 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" son provisiones que protegen, de igual manera, el derecho a la salud. Adicionalmente, el mismo está previsto en tratados internacionales de carácter sectorial como es el artículo 12 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, tratados de aplicación obligatoria para México.

26. En el mismo sentido, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales prevé mandatos inmediatos, siendo uno de ellos el adoptar medidas deliberadas, concretas y orientadas a satisfacer las obligaciones de carácter convencional, mismas que deberán conducirse bajo un principio de progresividad; por lo que de acuerdo con el numeral 12 del citado Pacto, será obligación del Estado el adoptar las medidas apropiadas –ya sean de carácter legislativo, administrativo y/o presupuestario– para garantizar el goce efectivo del derecho que tiene toda persona a disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental.

MAGGP/MD

Querétaro
Zacarías Oñate No. 13
Col. Cimatarío C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Llámalo sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 296 11 39

27. Ahora, si bien es cierto que el cumplimiento de las obligaciones antes descritas se lleva a cabo de una manera paulatina y en muchos de los casos se encuentra supeditado a las limitaciones de los recursos con los que se cuente, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas señaló en la Observación General No. 3 relativa a *La índole de las obligaciones de los Estados Partes*, que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales impone obligaciones de efecto inmediato, debiendo el Estado adoptar medidas dentro de un plazo razonable, mismas que deberán ser concretas y orientadas lo más claramente posible hacia la satisfacción de las obligaciones reconocidas en el Pacto.

28. Dentro de los medios que deberán emplearse, la observación general en comento menciona que, en materia de salud, para garantizar la efectividad de los derechos que han tomado forma en las medidas legislativas, resulta importante la adopción de medidas de carácter administrativo, financiero, educacional y social. Este organismo considera que la legislación en materia de salud es vasta, sin embargo, para su aplicación fáctica, se deberán realizar las acciones necesarias que se desprendan de los programas de inspección, vigilancia y control de los servicios de salud que se pongan en práctica, acciones como sería la implementación de políticas públicas con los que se procure la cercanía con la ciudadanía y de mecanismos que tengan por objetivo que la prestación de los servicios se realice de forma eficaz y oportuna para satisfacer las necesidades de la totalidad de la población del Estado de Querétaro.

29. Es de resaltar que el párrafo 1, del artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales obliga a los Estados a tomar las medidas necesarias "hasta el máximo de los recursos que disponga", debiendo por tanto realizar esfuerzos para la utilización de los recursos que estén a su alcance, sin embargo, aun demostrando insuficiencia de los mismos, no se eliminan las obligaciones del Estado como garante de los derechos económicos, sociales y culturales.

30. Lo anterior se traduce en la obligación que tiene el Estado de garantizar el derecho a la salud sin que la limitación de recursos constituya una justificación para la desatención de dicho rubro. Por lo que, para garantizar el derecho, es necesario establecer una serie de dispositivos,

M/REGP/MD

10

instituciones y prestaciones que deberán tener por lo menos las tres características siguientes: **universalidad**, como lo establece el artículo 4 constitucional al decir que toda persona tiene derecho a la protección de la salud; **equidad**, que implica que los servicios no serán financiados por el pago de cuotas, salvo el caso de que tengan capacidad económica suficiente y **calidad**, el cual es un elemento que sirve para alcanzar un mínimo de igualdad entre quienes acceden a servicios públicos de salud y de quienes lo hacen a servicios privados.

31. La Observación General No. 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas relativa a *El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud* establece que el derecho a la salud deberá de contar con los siguientes elementos esenciales: **disponibilidad**, es decir, que se cuente con suficientes establecimientos de salud; **accesibilidad**, que se entiende en cuatro sentidos, no discriminación, accesibilidad física, accesibilidad económica y acceso a la información; **aceptabilidad**, que se refiere a que los establecimientos deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados; y **calidad**, característica que indica que los servicios de salud deberán ser, además de aceptables, apropiados desde el punto de vista científico y médico.

32. Por su parte, la Ley General de Salud en su numeral 27 y la Ley de Salud del Estado de Querétaro en su artículo 30 disponen que, para el derecho a la protección de la salud, se consideran servicios básicos de salud los referentes a la atención médica integral, la disponibilidad de medicamentos y otros insumos esenciales para la salud y la asistencia social a los grupos más vulnerables como son las comunidades indígenas. La Ley de Salud del Estado de Querétaro establece como objetivo del Sistema de Salud del Estado de Querétaro prestar los servicios de salud a la población en general y asegurar el acceso efectivo a dichos servicios a las comunidades indígenas. El artículo 29 de la misma ley dispone que los servicios de salud deberán administrarse de forma integral y universalizada a efecto de que supere los desequilibrios territoriales y sociales, bajo los principios de coordinación, eficacia, celeridad, economía y flexibilidad. Los derechos de los usuarios de los servicios de salud se prevén en el artículo 51 del mismo ordenamiento siendo estos, de forma enunciativa más no limitativa, ser atendidos por un médico, ser tratados con respeto a su dignidad, vida privada, cultura y valores y recibir, con calidad y continuidad, la atención médica que requieran.

M/MSP/MD

Querétaro
Zacarias Oñate No. 13
Col. Cimatarío C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 266, local 4-39
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jalpan de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 295 11 39

Lada sin costo. 01 800 400 6800
www.ddhqr.org

V. CONCLUSIONES

33. Por lo antes expuesto es que esta Defensoría de los Derechos Humanos advierte circunstancias que pudieran constituir una vulneración al derecho a la protección de la salud de los usuarios de los centros de salud del Estado de Querétaro; por lo que esta institución considera indispensable, la ejecución de acciones tendientes a maximizar la efectividad de los servicios de salud.

VI. PROPUESTAS

Por consiguiente, esta Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro estima indispensable, para la tutela de los derechos fundamentales, poner a su consideración las siguientes propuestas, sin que las mismas constituyan en sí una Recomendación.

PRIMERA.- De conformidad con el artículo 28 fracción II de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; artículo 77 bis 9 de la Ley General de Salud; y artículos 13 fracción IV y 19 fracción IV de la Ley de Salud del Estado de Querétaro; se realice una evaluación general a los establecimientos públicos de salud con el objetivo de detectar áreas de oportunidad en las cuestiones sobre las que versó el presente documento como es el horario de atención, la infraestructura, la cantidad de personal y el abastecimiento de medicamentos, a efecto de que el disfrute de servicios de salud y de asistencia social satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de toda la población queretana de conformidad con el artículo 2 fracción IV de la Ley General de Salud.

SEGUNDA.- Con fundamento en el artículo 28 fracciones I, II, III y IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; artículos 13 fracciones I y II, 19 fracciones I, II y III, 28, 29, 45 y 51 de la Ley de Salud del Estado de Querétaro; y artículo 27 de la Ley General de Salud; se revisen los criterios de distribución del universo de usuarios y la regionalización de los servicios de salud pública, a efecto de verificar el acceso a los mismos por parte de las comunidades más alejadas de las urbes y, de forma especial, las comunidades con

M/EGP/MD

12

concentración de población indígena, pugnando por la universalización de los servicios. En el mismo sentido, se corrobore que los servicios de atención médica en comunidades indígenas se adapten a su estructura social y administrativa, así como a su concepción de la salud y de la relación del paciente con el médico, a efecto de proteger su derecho a la protección de la salud como grupo en especial situación de vulnerabilidad.

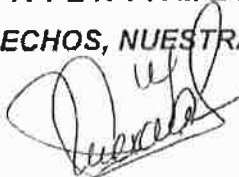
TERCERA.- En su carácter de Secretario de Salud y Coordinador General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, de acuerdo con lo establecido por el numeral 28 fracción III de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; instar a las instancias y el personal a su digno cargo para que cumplan y hagan cumplir, la normatividad vigente y aplicable, tanto nacional como internacional, que rige al Sistema de Salud del Estado de Querétaro, sin soslayar el mejoramiento a las acciones de colaboración con este organismo protector de derechos humanos.

CUARTA.- En atención al artículo 28 fracciones IV y XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; y artículos 13 fracciones II y III, 19 fracciones II y VII de la Ley de Salud del Estado de Querétaro; se impulse la coordinación de los servicios de salud entre todas las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como con los otros niveles de gobierno, de acuerdo con las facultades y competencias de cada uno de ellos, en términos de la legislación aplicable y los convenios de coordinación que para el caso se celebren.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

"TUS DERECHOS, NUESTRA OBLIGACIÓN"



**DOCTORA ROXANA DE JESÚS ÁVALOS VÁZQUEZ
PRESIDENTA DE LA DEFENSORÍA DE LOS
DERECHOS HUMANOS DE QUERÉTARO**

M/SGP/MD

Querétaro
Zacarías Oñate No. 13
Col. Cimentero C.P. 76030
Tels. 214 08 37 / 214 60 07

San Juan del Río
Av. Río Moctezuma No. 268, local 4-30
Plaza San Juan, Col. San Cayetano
Tel. (427) 272 21 85

Jaipán de Serra
Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9
Col. Centro
Tel. (441) 296 11 39

Lada sin costo, 01 800 400 6800
www.ddhqro.org

