

Recomendación 5/96

La Recomendación 5/96 es el resultado de una exhaustiva investigación en cada uno de los siete hospitales generales dependientes del Departamento del Distrito Federal, donde personal de la CDHDF comprobó que existen serias deficiencias en el abasto de medicamentos y otros insumos, en el mantenimiento de las instalaciones médicas, en las condiciones de higiene y sanidad, en la utilización del parque vehicular, y en las medidas de seguridad, lo cual ocasiona que los servicios que se brindan a la población no sean los adecuados.

Por ello, a fin de garantizar plenamente el derecho que tienen los ciudadanos a la protección de la salud, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal solicita al Director General de Servicios de Salud del DDF, doctor Armando Ruiz Massieu, que de acuerdo con las características de cada hospital se tomen las medidas adecuadas y suficientes para corregir tales irregularidades.

De manera inmediata, las autoridades del gobierno de la ciudad respondieron que, sin tardanza, se atenderán las peticiones establecidas en esta Recomendación emitida por la CDHDF el 3 de junio del presente año.

México, D.F., a 3 de junio de 1996

Doctor Armando Ruiz Massieu
Director General de Servicios de Salud del
Departamento del Distrito Federal

Distinguido señor Director:

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, 17, fracciones I, II, inciso a, IV y X, 22, fracción IX, y 24, fracciones I y IV, de la Ley de esta Comisión, y 95, 96, 99 y 100, de su Reglamento Interno, ha concluido las investigaciones de los hechos materia de diversos expedientes de queja iniciados con motivo de deficiencias en los hospitales generales que dependen del Departamento del Distrito Federal.

I. Investigación

1. El 5 de octubre de 1995, se recibió en esta Comisión escrito de queja de la señora Martha Pérez Martínez —enfermera especialista "b" del Hospital General La Villa—, al que se asignó el expediente CDHDF/121/95/GAM/D3903.000, y en el que manifestó que:

a) El 26 de septiembre del mismo año, se le encargó que atendiera a ocho pacientes en el Servicio de Cirugía General. Para ello, sólo le proporcionaron cuatro agujas y dos pares de guantes, y no le dieron jabón ni los materiales que requería para atenderlos. La Jefa de enfermeras le dijo que *la situación era del conocimiento de las autoridades del nivel central y que priorizara el uso del material*;

b) Durante los días siguientes —27, 28 y 29 de septiembre— tampoco le proporcionaron los materiales suficientes para atender a los pacientes que estaban bajo su cuidado;

c) Para hacer de su conocimiento las anomalías descritas, se entrevistó con el licenciado José Rodríguez Vela, Subdirector Administrativo, quien —en forma agresiva y despótica— le dijo que *no podía sacar dinero para comprar lo que hacía falta*, y

d) Considera que *la falta de material está provocando infecciones intrahospitalarias y aumentando los riesgos de las enfermedades de los pacientes*.

2. El 10 de octubre de 1995, mediante oficio 23348, esta Comisión solicitó un informe sobre los hechos motivo de la queja a la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal. El informe requerido se recibió el 20 de octubre del mismo año.

3. El 23 de octubre de 1995, la quejosa aportó al expediente copia del documento que dirigió al Director General de Servicios de Salud, mediante el que le informa sobre las carencias de material de curación y de medicamentos que sufre el Hospital General La Villa.

4. El 24 de octubre de 1995, personal de esta Comisión realizó una inspección ocular en el Hospital General La Villa, de la que se obtuvo evidencia fotográfica.

5. El 31 de octubre de 1995, se realizó otra inspección ocular en el Hospital General La Villa.

6. El 24 de noviembre de 1995, personal de esta Comisión se entrevistó con el doctor Jorge Ramón Pérez Bran y con el licenciado José Rodríguez, subdirectores Médico y Administrativo, respectivamente, y con el doctor Francisco Javier Retana Márquez, Asistente de la Dirección del turno vespertino del Hospital General La Villa. Asimismo, se efectuó un recorrido por distintas áreas de éste.

7. El 11 de diciembre de 1995, personal de esta Comisión realizó una inspección ocular en las salas quirúrgicas y en las áreas de lavado quirúrgico y de recuperación del mismo hospital.

8. El 22 de diciembre de 1995, la señora Verónica Ortiz, Coordinadora de la sección "Espacio del lector" del periódico *El Financiero*, envió a la Comisión Nacional de Derechos Humanos copia de una carta abierta anónima que se publicó en ese diario el 27 de noviembre. Por cuestiones de competencia, la Comisión Nacional remitió dicho escrito a esta Comisión, el que dio origen al expediente de queja CDHDF/122/95/VC/N4979.000, que fue acumulado, el 25 de enero de 1996, al CDHDF/121/95/GAM/D3903.000. En la carta abierta se señala que:

a) El 25 de julio de 1995, el doctor Rubén Linares Palafox, Director del Hospital General Balbuena, giró instrucciones para que todas las tomografías que requirieran los pacientes se realizaran exclusivamente en el Centro Médico Tíber, a pesar de que ciertos laboratorios otorgan cortesías —que son controladas por el Director, quien, *por lo general, se las da a sus recomendados*— para los pacientes indigentes o de escasos recursos económicos;

b) Ello ocasiona que muchos pacientes no puedan realizarse los estudios que requieren;

c) El 13 de noviembre de 1995, el Director informó a su personal que el hospital estaba en quiebra, *por falta de insumos*, por lo que desde ese momento se restringían *los exentos de pago que otorga el área de Servicio Social* y todas las cirugías programadas;

d) Las cuotas de recuperación son muy altas y la mayoría de las veces no se toma en cuenta la situación económica de los pacientes, y

e) El 9 de noviembre, se publicó una circular en la que se señalaba que quedaban suspendidos los exentos de pago y se autorizaba a los médicos para solicitar a los familiares de los pacientes los medicamentos necesarios para su tratamiento. Al expedir dicha circular, el Director no tomó en cuenta que algunos de los enfermos llegan en calidad de desconocidos, no tienen familiares o son de escasos recursos económicos.

9. El 26 de diciembre de 1995, mediante oficio 29339, esta Comisión solicitó a la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal un informe sobre los hechos narrados en la carta abierta. El informe requerido se recibió el 12 de enero de 1996.

10. El 11 de enero de 1996, la señora Carmen Martínez Ruvalcaba acudió a esta Comisión para denunciar el *lamentable* servicio que se brinda en el Hospital General Xoco y manifestó que, desde que ingresan los pacientes, se solicita a sus familiares que compren sueros, gasas y demás "implementos" *para la recuperación de los convalecientes*. A la queja presentada por

la señora Martínez Ruvalcaba se asignó el expediente CDHDF/122/96/COY/D0148.000, que fue acumulado, el 24 de enero de 1996, al CDHDF/121/95/GAM/D3903.000.

11. El 16 de enero de 1996, mediante oficio 0853, esta Comisión solicitó al Director del Hospital General Xoco un informe sobre los hechos motivo de la queja de la señora Martínez Ruvalcaba. El informe solicitado se recibió en esta Comisión el 17 de enero de 1996.

12. El 16 de enero del año en curso, se recibió escrito de queja del señor Ernesto Lucio Leonel, empleado del Hospital General Xoco, con el que se abrió el expediente CDHDF/122/96/BJ/D0201.000, que fue acumulado, el 22 de enero del presente año, al CDHDF/121/95/GAM/D3903.000. En su escrito, el señor Lucio Leonel manifestó que:

a) Desde septiembre de 1995, el hospital carece del material básico para su adecuado funcionamiento, *lo que se refleja en una calidad deficiente en la atención de los pacientes;*

b) El personal del hospital y los familiares de los pacientes se han visto obligados a adquirir *bultos de ropa estéril, soluciones parenterales, medicamentos, material e instrumental quirúrgico, alimentos y ropa, y*

c) La mayoría de los pacientes que se atienden en el hospital son indigentes o de escasos recursos económicos

13. El 22 de enero de este año, se recibió en esta Comisión escrito de queja del señor Rubén Márquez Antonio, al que se asignó el expediente CDHDF/122/96/GAM/D0285.000, que fue también acumulado, el 23 de enero del año en curso, al CDHDF/121/95/GAM/D3903.000. En este escrito se señala que:

a) El 15 de enero de 1996, sus hermanas, María de Jesús y María Félix Márquez Antonio, fueron internadas en el Hospital de Urgencias Médicas La Villa porque habían sido atropelladas;

b) En el hospital no se les había atendido adecuadamente y la alimentación que se les proporcionó era insuficiente;

c) A los familiares de los pacientes se les solicita material de curación, medicamentos y agua, y

d) Le pidieron \$6,000 por la operación de sus hermanas y le dijeron que no serían atendidas ni saldrían del hospital si no pagaba.

14. El 22 de enero del año en curso, mediante oficio 01276, esta Comisión solicitó al Director General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal, doctor Armando Ruiz Massieu, que se tomaran medidas precautorias para garantizar que a las presuntas agraviadas, María de Jesús y María Félix Márquez Antonio, se les atendiera oportuna y adecuadamente.

15. Personal de esta Comisión realizó varias visitas de inspección a todos los hospitales generales del Distrito Federal: al Hospital General Balbuena, el 29 de febrero de 1996; al Hospital General Iztapalapa, el 4 de marzo de 1996; al Hospital General "Doctor Rubén Leñero", el 5 de marzo de 1996; al Hospital General "Gregorio Salas" y al Hospital General La Villa, el 6 de marzo de 1996; al Hospital General Milpa Alta, el 7 de marzo de 1996, y al Hospital General de Xoco, el 8 de marzo de 1996.

II. Evidencias

1. Escrito de queja de la señora Martha Pérez Martínez, en los términos ya señalados.

2. Oficio DAJ/199/95, del 20 de octubre de 1996, al que la licenciada Minerva Cervantes de Castillejos, Directora de Asuntos Jurídicos de esa Dirección General, adjuntó los informes del licenciado José Rodríguez Vega, Subdirector Administrativo, y Beatriz Campos Zedillo, Jefa de enfermeras, del Hospital General La Villa, que dan respuesta al informe requerido por esta Comisión sobre los hechos motivo de la queja formulada por Martha Pérez Martínez.

El Subdirector Administrativo manifestó que:

a) El cuerpo de gobierno esta pendiente de que se cumplan las instrucciones del Director y de las autoridades responsables de los servicios de salud del Departamento del Distrito Federal, *haciendo con ello que no se rechacen pacientes, y los que ingresen..., sean recibidos de la mejor manera posible... No porque no se cuente con los insumos deseados se deja de atender a los pacientes...*;

b) Según consta en la bitácora correspondiente, la enfermera Martha Pérez recibió el material mínimo necesario para atender a los enfermos. Uno de ellos falleció porque aquella no le suministró los medicamentos indicados;

c) Efectivamente, en el hospital *se carece de algunos insumos, pero abono a las buenas enfermeras que cuando se carece de algún medicamento se tiene la capacidad creativa para sustituir o para priorizar con lo que se cuenta, y la C. Martha Pérez, en lugar de demostrar esa capacidad, se dedica a hacer crítica..., y*

d) La afirmación de que trató de modo despótico a la quejosa es *totalmente* falsa.

Por su parte, la Jefa de enfermeras remitió una relación de los pacientes encomendados los días 26, 27, 28 y 29 de septiembre de 1995 a la enfermera Pérez. En dicha relación, constan las prescripciones de los médicos y las notas de enfermería.

3. Copia simple del documento enviado por la enfermera Martha Pérez al Director General de Servicios de Salud, en el que se hacen de su conocimiento las carencias de material y medicamentos que sufre el Hospital General La Villa.

4. Acta del 31 de octubre de 1995, en la que consta que personal de esta Comisión realizó una inspección ocular en el Hospital General La Villa.

5. Acta del 24 de noviembre de 1995, en la que consta que personal de esta Comisión se entrevistó con el doctor Jorge Ramón Pérez Bran, con el licenciado José Rodríguez y con el doctor Francisco Javier Retana Márquez, subdirectores Médico y Administrativo y Asistente de la Dirección del turno vespertino, respectivamente, del Hospital General La Villa, y efectuó un recorrido por distintas áreas de éste.

6. Acta del 11 de diciembre de 1995, en la que consta que personal de esta Comisión realizó una inspección ocular de las salas quirúrgicas, y de las áreas de lavado quirúrgico y de recuperación del Hospital General La Villa.

7. Copia de la carta abierta anónima publicada el 27 de noviembre de 1995, en el periódico *El Financiero*, enviada por la señora Verónica Ortiz a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la que, por cuestiones de competencia, fue remitida a este organismo, y cuyo contenido se describe en el capítulo anterior.

8. Escrito de queja de la señora Carmen Martínez Ruvalcaba en los términos ya señalados.

9. Oficio DAJ/022/96, del 12 de enero de 1996, en el que la Dirección General de Servicios de Salud nos expresó que la nota publicada en el periódico *El Financiero* era inexacta por las siguientes razones:

a) El motivo real de esa publicación es un conflicto laboral y sindical que dio lugar a la sustitución del Director y del Subdirector Administrativo del Hospital General Balbuena;

b) La decisión de realizar las tomografías en el Centro Médico Tíber se debió a que en el hospital se carecía de ese servicio y a que se consideró la calidad y rapidez del servicio de ese centro, que por cada seis tomografías —pagadas— otorgaba una gratis para el hospital, la que se utilizaba para pacientes con bajos recursos;

c) Respecto de las *cirugías canceladas* que se mencionan en la nota, sólo se decidió diferir las *no urgentes* en espera de que se tuviese el material y el equipo necesarios para realizarlas, ya que se presentó una disminución en el abasto de medicamentos y material de curación;

d) Desde el 29 de julio de 1995, la contratación de personal es competencia de la Dirección General de Operaciones de la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal;

e) De acuerdo con lo dispuesto en el Diario Oficial de la Federación del 16 de mayo de 1995, las cuotas de recuperación se determinan según *las categorías de cobro y, en su caso, a los criterios para conceder exención de pago* (se anexó fotocopia de la circular del 9 de noviembre de 1995, para hacer constar que las exenciones de pago no fueron canceladas);

f) Las solicitudes de materiales de curación y medicinas a los pacientes o a sus familiares se debieron a la disminución del abasto y a la crisis económica, y

g) No existe minuta de la reunión del 13 de noviembre de 1995, referida en la nota periodística, por lo que la Dirección General no puede opinar sobre la presunta declaración de quiebra del hospital.

10. Escrito de queja del 16 de enero de 1996 del señor Ernesto Lucio Leonel, en los términos ya señalados en el capítulo anterior.

11. Oficio sin número del 17 de enero de 1996, por el que el Director del Hospital General Xoco informó, sobre la queja de la señora Carmen Martínez Ruvalcaba, que: *Hemos tenido un desabastecimiento parcial de medicamentos y material de curación, pero lo que probablemente sucedió es que en algún momento alguien le solicitara su colaboración a los familiares del paciente, en espera de que pasara la etapa crítica...*

12. Oficio DAJ/035/96, del 24 de enero del presente año por el que la Dirección General de Servicios de Salud informó que la cantidad cobrada a las pacientes María de Jesús y María Félix Márquez Antonio, por la atención hospitalaria que se les brindó, fue \$230 por paciente y no de \$6,000, como se afirma en la queja y que, por otro lado, las presuntas agravadas fueron dadas de alta el 20 de enero de 1996, hecho que se hizo constar en el acta del 23 de enero del mismo año.

13. Oficio DAJ/0074/96, del 11 de marzo de 1996, en el que la Dirección General de Servicios de Salud señaló que: *...hay ocasiones en que se ha solicitado al familiar de algún paciente ya sea material de curación o medicamentos específicos, en virtud de que el hospital no cuenta con ellos y son necesarios para la atención médica del enfermo...*

14. Oficio DAJ/0074/96, del 11 de marzo de 1996, mediante el cual, respecto de la queja presentada por Ernesto Lucio Leonel, la Dirección General de Servicios de Salud informó que: *como es de su conocimiento, hemos tenido un desabasto parcial de medicamentos y material de curación, pero lo anterior de ninguna manera refleja una deficiente atención para los pacientes...* También se nos aseguró que es falsa la aseveración del quejoso con relación a que se obligue al personal o a los pacientes a adquirir algún medicamento u otros insumos.

15. Oficio DAJ/0074/96, del 11 de marzo de 1996, por el que, en relación con la queja presentada por Rubén Márquez Antonio, la Dirección General de Servicios de Salud informó lo

siguiente: *a los familiares de los pacientes se les solicita únicamente lo que corresponde a lo que es estrictamente necesario para darles su atención y que por las condiciones del abasto hospitalario no contamos con ellos por el momento... En relación con las cuotas de recuperación, éstas, asimismo, se ajustan estrictamente a lo estipulado por la norma.*

16. Actas y material fotográfico de las visitas de inspección que personal de esta Comisión realizó a diversos hospitales que dependen de esa Dirección, a saber: al Hospital General Balbuena, el 29 de febrero de 1996; al Hospital General Iztapalapa, el 4 de marzo de 1996; al Hospital General "Doctor Rubén Leñero", el 5 de marzo de 1996; al Hospital General "Gregorio Salas" y al Hospital General La Villa, el 6 de marzo de 1996; al Hospital General Milpa Alta, el 7 de marzo de 1996, y al Hospital General de Xoco, el 8 de marzo de 1996.

En todos ellos, la observación se orientó a: revisar el suministro del cuadro básico de medicamentos y materiales; conocer el instrumental médico utilizado en los distintos servicios y el estado de uso que tienen esos instrumentos; advertir el estado de la ropa hospitalaria, del mobiliario y de las instalaciones; apreciar las condiciones de higiene y sanidad de las áreas destinadas a la atención de pacientes, y constatar la operación y las condiciones de funcionamiento de los servicios auxiliares. Los resultados fueron:

16.1. Del cuadro básico de medicamentos y de los materiales:

En todos los hospitales visitados se recogió el testimonio de médicos y enfermeras, quienes manifestaron que en los últimos meses del año pasado la red hospitalaria del Departamento del Distrito Federal no fue abastecida adecuadamente de medicinas y de otros insumos indispensables para la atención médica. Expresaron también que esto dio lugar a que la prestación del servicio se haya realizado en condiciones difíciles y de riesgo para los pacientes —por ejemplo, al realizarse cambios de programación de intervenciones quirúrgicas—. La insuficiencia de medicinas y otros insumos hizo necesario que estos se solicitaran a los pacientes o a sus familiares. Aproximadamente en el mes de febrero, comenzó a regularizarse el suministro de medicamentos y de materiales. El personal del Hospital General Milpa Alta expuso que, durante el tiempo que duró el desabasto, recibieron apoyo de la autoridad delegacional y de la comunidad.

Los entrevistados manifestaron que el suministro actual no cubre ni en cantidad ni en calidad los requerimientos con que cada servicio hospitalario debe contar para ofrecer atención

Hicieron notar que en los turnos nocturnos, los fines de semana y los días festivos, se agudiza la falta de medicamentos o materiales, y solicitaron nuestra intervención para que las autoridades garanticen la dotación suficiente de insumos las 24 horas del día y todos los días del año.

Personal de la Dirección y de la Administración de los hospitales visitados coincidió en señalar que se aplican medidas para racionalizar el suministro de medicamentos y materiales a cada uno de los servicios hospitalarios específicos, por tratarse de recursos limitados.

Por su parte, personal de enfermería indicó que es necesario que las áreas administrativas de los hospitales realicen una adecuada valoración de los requerimientos que, turno por turno, tiene cada servicio. Precisan que ello es indispensable para evitar que, por fallas en los mecanismos internos de dotación, ocurra que, a la falta de un medicamento o material, el personal que presta el servicio se vea obligado a sustituirlos por otros, o que, como es frecuente, se recurra a otros servicios dentro del mismo hospital para adquirirlos por medio de *trueques*. Afirmaron que las mismas reglas de intercambio operan entre hospitales.

El personal aseveró que ha tenido que aportar de su bolsillo algunos de los materiales necesarios para la realización de sus funciones —guantes, cubrebocas o gorros—, o reciclar los ya utilizados.

La escasez de papelería, en especial de hojas de seguimiento clínico, fue un señalamiento constante del personal médico y de enfermería.

Durante los recorridos por los almacenes y las farmacias de los hospitales, frecuentemente se encontraron materiales o medicamentos reportados como faltantes en las especialidades. Algunos informantes manifestaron que esa irregularidad se deriva de la falta de un adecuado programa de diagnóstico de requerimientos y suministro de insumos a los servicios por parte de las áreas administrativas.

Por otro lado, los hospitales generales "Gregorio Salas", Iztapalapa y Milpa Alta no tienen banco de sangre, lo cual hace necesario que se solicite el apoyo de otras instituciones hospitalarias o del Centro Nacional de Transfusión Sanguínea, o que se tenga que trasladar a los pacientes a otros hospitales.

16.2. Del instrumental y del equipamiento médicos:

En los diversos recorridos, se observó una significativa carencia de instrumentos y equipos electromédicos básicos, que deteriora gravemente la calidad de la atención a los pacientes. En este sentido, destacan las áreas de urgencias de los hospitales generales Milpa Alta, Iztapalapa, "Gregorio Salas" y Balbuena, donde se constató la falta o descompostura total de desfibriladores, baumanómetros, estetoscopios, electrocardiógrafos, ventiladores y equipos de oxígeno, entre otros.

El instrumental y el equipo existentes:

- a) Son insuficientes para atender a los pacientes, aun en situaciones en que la capacidad no está saturada;
- b) Están deteriorados debido a la falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, y
- c) Son inadecuados, por obsoletos o porque para su adquisición y distribución en servicios específicos no se utilizan criterios técnico—médicos.

16.3. De las condiciones de la ropa hospitalaria, del mobiliario y de las instalaciones:

En todos los hospitales se pudo constatar que la ropa de cama —sábanas y cobertores—, las batas para los pacientes y para los médicos, y la ropa para las mesas quirúrgicas —particularmente de trabajo de parto— son insuficientes para cubrir las necesidades diarias de todos los turnos y están sumamente deterioradas.

En cambio, en los almacenes se cuenta con las prendas requeridas en los servicios.

El mobiliario de los hospitales, salvo los de Milpa Alta y La Villa, está deteriorado por el uso y la falta de mantenimiento preventivo y correctivo. Las camas —clínicas y normales— destinadas a los pacientes internos, los colchones, las camillas y las mesas quirúrgicas y tocoquirúrgicas, se encuentran deterioradas. Si bien una parte de este mobiliario requiere una simple compostura, otra se encuentra prácticamente inservible.

Las instalaciones eléctricas e hidráulicas, así como las áreas de sanitarios y vestidores, salvo las de Milpa Alta y La Villa, necesitan, en general, reparaciones y mantenimiento.

Personal del Hospital General "Gregorio Salas" señaló que el estado de deterioro en que se encuentran los equipos de oxígeno en el área de quirófanos da lugar a constantes fugas y acumulación de gas.

En las áreas de cocina y comedor, los equipos de preparación —estufas y marmitas— y refrigeración de alimentos presentan descomposturas que, en algunos casos, los tienen fuera

de funcionamiento o ponen en riesgo al personal operativo. En el Hospital General Balbuena se observaron fugas de gas. A excepción de los hospitales generales La Villa y Milpa Alta, los utensilios para preparar y servir la comida son escasos y, generalmente, se encuentran maltratados y desgastados.

16.4. Del estado de higiene y sanidad de las áreas destinadas a la atención de los pacientes:

En general los hospitales, a excepción —nuevamente— de Milpa Alta y La Villa, se encontraban muy sucios en las áreas de especialidades, incluso en urgencias y en quirófanos. Personal médico y de enfermería refirió que esto se debe a la falta de personal de limpieza.

Fue notoria la falta de jabones y papel higiénico en los sanitarios, tanto los que usan los pacientes hospitalizados como el personal. En las especialidades, los lavabos carecen de jabones, toallas y desinfectantes, e incluso, en algunos casos, de agua corriente.

Personal de los hospitales generales Iztapalapa y "Gregorio Salas" plantearon la necesidad de contar con una sección de descontaminación en sus respectivas áreas de urgencias, debido a la significativa cantidad de indigentes que llegan en condiciones extremas de desaseo.

Las personas encargadas de los servicios de cocina manifestaron que no les son proporcionados regularmente, y en la cantidad necesaria, los materiales y los utensilios de limpieza que requieren -jabón, escobetillas, jergas, etc.—, por lo que en muchas ocasiones tienen que proveerlos ellas mismas.

16.5. De los servicios auxiliares:

Los hospitales, excepto La Villa, tienen un parque vehicular en precarias condiciones de funcionamiento. Al carecer de equipos para estabilizar o tratar a los pacientes, sus ambulancias sólo pueden ser utilizadas para transportación. Les faltan también equipos de intercomunicación o estos no funcionan. No se les suministra un mantenimiento preventivo ni los insumos necesarios para su uso —incluso gasolina—, ni las herramientas básicas para su reparación

Según algunos médicos y enfermeras, el personal de la Policía Preventiva que se encuentra encargado de la custodia externa de los establecimientos hospitalarios y, en ocasiones, de efectuar rondines por los diferentes servicios, es insuficiente para salvaguardar la seguridad de las personas, de los materiales y de los equipos.

En los hospitales generales "Gregorio Salas" e Iztapalapa, el personal de las áreas de cuneros insistió en la urgente necesidad de garantizar un efectivo control de entradas y salidas de personas, para evitar el robo de infantes.

III. Observaciones

Del examen de las evidencias recabadas se desprende que:

1. La red hospitalaria del Departamento del Distrito Federal carece del abasto necesario de medicamentos y otros insumos para prestar una atención médica adecuada a los pacientes. El suministro actual presenta graves deficiencias en cuanto a las cantidades y calidad requeridas por los servicios específicos de los hospitales generales. Se pudo comprobar que, frecuentemente, se solicita a los pacientes o a sus familiares que adquieran por su cuenta esos medicamentos e insumos.

2. Estos establecimientos carecen de un mantenimiento —preventivo y correctivo— adecuado, lo que tiene como consecuencia condiciones de operatividad deficientes observadas particularmente en los sistemas eléctricos, hidráulicos y de gas, y en las cocinas y sanitarios.

3. Las condiciones de higiene y sanidad son deplorables.
4. El parque vehicular es insuficiente e inadecuado.
5. Las condiciones de seguridad son deficientes.

Según el párrafo cuarto del artículo 4o. constitucional —reglamentado por la Ley General de Salud y, en lo conducente, por la Ley General de Salud del Distrito Federal— toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

En las fracciones I y VIII del artículo 14 de esta última ley, se establece que el Sistema de Salud -constituido por las "unidades administrativas y órganos desconcentrados del Departamento (del Distrito Federal) y las personas físicas o morales de los sectores social y privado, que presten servicios de salud y por los mecanismos de coordinación que se suscriban con la Administración Pública Federal" -tenderá, entre otras acciones, a:

"I. Proporcionar servicios de salud a la población y mejorar la calidad de los mismos atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios del Distrito Federal y a los factores que condicionen y causen daños a la salud, con especial interés en las acciones preventivas";

"VIII. En general, a prestar eficientemente los servicios de salubridad general y local a que se refiere esta ley..."

Por otra parte, el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica dispone que:

"Artículo 21. En los establecimientos donde se presten servicios de atención médica, deberá contarse, de acuerdo con las normas técnicas correspondientes, con personal suficiente e idóneo "

"Artículo 26. Los establecimientos que presten servicios de atención médica, contarán para ello con los recursos físicos, tecnológicos y humanos que señale este Reglamento y las normas técnicas que para ello emita la Secretaría (de Salud)."

"Artículo 48. Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como un trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares."

"Artículo 95. Los hospitales deberán contar con una dotación de medicamentos para su operatividad, las 24 horas del día durante todo el año."

Es evidente que, a pesar de que se han hecho esfuerzos por dotar a los centros hospitalarios del Distrito Federal de los recursos indispensables, estos están lejos de brindar a sus usuarios prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea, y que sus carencias no permiten a su personal proporcionar atención profesional y éticamente responsable.

Es indispensable que la asignación de los recursos para los distintos niveles de atención médica en las instituciones de salud dependa siempre del interés de los pacientes, de forma tal que se pueda satisfacer la demanda real de la población y que los recursos ya instalados tengan una utilización adecuada.

Una política de salud adecuada debe tener entre sus objetivos proteger al mayor número de personas posible, brindando servicios y prestaciones oportunos, eficaces, equitativos y humanitarios, que coadyuven efectivamente al mejoramiento de sus condiciones de salud. La calidad en la prestación de los servicios médicos debe ser motivo de atención constante.

Esta Comisión considera que la situación descrita contraviene lo dispuesto en los artículos 4o. constitucional; 5o., 14, 19, 25, 27, fracciones VIII y X, 28, 29, 35 y 51, de la Ley General de Salud; 14, fracción I, de la Ley General de Salud para el Distrito Federal, y 26, 48, 87 y 95, del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.

Por lo expuesto y fundado, esta Comisión de Derechos Humanos, respetuosamente, se permite formular a usted, señor Director General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal, las siguientes:

IV. Recomendaciones

Primera.

Primera. Que, según las características de cada uno de los hospitales generales dependientes de la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal, se tomen las medidas adecuadas y suficientes para que las áreas administrativas correspondientes garanticen una mejor distribución de medicamentos e insumos, de tal manera que estos sean abastecidos de modo regular y permanente de acuerdo con las necesidades específicas de cada hospital.

Segunda

Segunda. Que, conforme a las normas técnicas establecidas, las áreas de especialidades hospitalarias sean dotadas de los equipos y materiales necesarios y suficientes para garantizar una adecuada atención médica.

Tercera

Tercera. Que, a la brevedad posible, se realicen los trabajos de mantenimiento, preventivo y correctivo, que requieren las instalaciones, el instrumental y los equipos médicos de todos los hospitales.

Cuarta

Cuarta. Que, a la brevedad posible, se tomen las medidas adecuadas para garantizar, en forma permanente, las condiciones imprescindibles de higiene y sanidad en todos los hospitales.

Quinta

Quinta. Que se tomen las medidas necesarias para dotar al parque vehicular —ambulancias— de los instrumentos y herramientas adecuados para mejorar sus condiciones de operación

Sexta

Sexta. Que se solicite a la Secretaría de Seguridad Pública la protección necesaria para salvaguardar la seguridad de los pacientes, del personal, de las instalaciones y de los equipos de todos los hospitales generales.

Con fundamento en los artículos 48 de la Ley, y 103 del Reglamento Interno de esta Comisión, le ruego que si esta Recomendación es aceptada, la respuesta nos sea remitida dentro de los 15 días hábiles siguientes a su notificación, y que las pruebas sobre su cumplimiento se nos envíen dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo anterior.

**El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Luis de la Barreda Solórzano**