



RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 2 dos de octubre de 2023 dos mil veintitrés.

VISTO para resolver el expediente número **290/2019-B**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**, en contra de personas servidoras públicas adscritas al Hospital General de Salamanca, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5 fracción VII y 57 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, esta resolución se dirige a la Directora del Hospital General de Salamanca, Guanajuato, en su carácter de superior inmediata de las autoridades infractoras, con fundamento en los artículos 3 fracción VII.8, 11 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud de Guanajuato; 4 fracción V.8., 8 párrafo tercero, 9 fracciones II, IV, XX, XXIV y XXV, y 60 fracción VIII del Reglamento Interior del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa señaló que cuando trabajaba en el Hospital General de Salamanca, Guanajuato, dos enfermeras la trataron indignamente; lo cual hizo del conocimiento de la Directora, pero dicho maltrato no cesó, hasta que fue despedida.

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

En la presente resolución, se utilizan acrónimos y abreviaturas para hacer referencia a diversas instituciones, organismos públicos, normatividad y personas, siendo las siguientes:

Institución - Organismo público – Normatividad - Persona	Abreviatura-Acrónimo
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	Corte IDH
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHG
Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato.	ISAPEG
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Constitución General
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	Constitución para Guanajuato
Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.	Ley de Derechos Humanos
Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	Reglamento Interno de la PRODHG
Directora del Hospital General de Salamanca, Guanajuato.	DHG

ANTECEDENTES

[...]

CONSIDERACIONES

[...]

CUARTA. Caso concreto.



La quejosa expuso que el 5 cinco de abril de 2019 dos mil diecinueve, le dijo a la DHG que tenía problemas con las enfermeras supervisoras Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, quienes continuamente la ofendían haciéndole comentarios despectivos, como: “*ya estás vieja, ya no puedes caminar bien*”; y que se burlaban por su edad y le gritaban; sin embargo, la DHG no atendió su queja, ni consideró su condición de salud, ni su edad avanzada, para solucionar su problemática.

Además, la quejosa señaló que el 10 diez de agosto de 2019 dos mil diecinueve, se encontraba en el área de urgencias pediátricas cuando una persona de nombre XXXXX le dijo: “*vengo a cubrirla, ya que la enfermera Paula me dice que usted está de vacaciones*”, por lo que se dirigió con la enfermera Paula, quien le indicó: “*te tienes que ir acaso eres pendeja, tienes vacaciones*”; por lo que le respondió que no le faltara al respeto y que le diera el oficio de periodo de vacaciones para que pudiera retirarse pero que Paula Soledad Muñoz Valor, muy molesta, le dijo: “*vámonos al estacionamiento porque ahora si le voy a dar unos buenos chingadazos*”; a lo que la quejosa no respondió y se retiró.¹

También, la quejosa dijo que el 24 veinticuatro y 25 veinticinco de agosto de 2019 dos mil diecinueve, le informó a la enfermera Martha Leticia, que se sentía mal ya que presentaba inflamación de sus pies y rodillas, solicitándole apoyo de alguna otra enfermera, dada su condición de salud, pero que la persona enfermera Martha Leticia le contestó gritando: “*ahora si ya me tienes harta yo no soy Paula camínele usted por delante, vámonos porque yo si le voy a dar sus chingadazos*”, que al ver esa reacción la persona enfermera XXXXX, le dijo: “*cálmate Martha*”, por lo que la quejosa decidió retirarse, y más tarde fue revisada por el personal médico XXXXX, y XXXXX, prescribiéndole incapacidad médica este último.²

Asimismo, la quejosa señaló que no le pagaban tiempo extraordinario cuando la dejaban salir después del horario; que no le otorgaban vacaciones, permisos económicos y pases de salida cuando ella los pedía, y que sus vacaciones se las programaban discrecionalmente; que no podía tomar su descanso para alimentos; y que la obligaron a renunciar; al respecto, esta PRODHEG se encuentra impedida para pronunciarse sobre estos puntos de queja en particular, pues son de naturaleza laboral; de conformidad con lo previsto en los artículos 102 apartado B párrafo tercero de la Constitución General; 4 párrafo tercero de la Constitución para Guanajuato; y 7 párrafo segundo de la Ley de Derechos Humanos.

En cuanto al punto de queja atribuido a la DHG; la persona servidora pública negó los hechos, señalando que el día 5 cinco de abril de 2019 dos mil diecinueve, no estuvo en el hospital, debido a que asistió a un foro estatal en la ciudad de León, Guanajuato, y para demostrar su dicho anexó la constancia de asistencia a dicho evento;³ por lo que no atendió ni habló con la quejosa.

Asimismo, la DHG señaló que la quejosa presentó ese día un escrito en el que solicitaba se atendiera una solicitud anterior para “[...] *la ubicación de un servicio que facilitara mi (su) trabajo [...]*”; lo que se constató con la copia de dicho escrito que cuenta con el sello de “RECIBIDO” de dicha fecha;⁴ sin embargo, reiteró que no tuvo comunicación con ella, sino que solamente personal a su cargo le recibió el citado escrito.

En ese sentido, con los medios de prueba que obran en el expediente no se encuentra demostrado que la quejosa hubiese hablado con la DHG para exponerle la problemática con las enfermeras supervisoras Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor.

¹ Foja 121.

² Foja 121 vuelta.

³ Foja 138.

⁴ Foja 139.



Lo anterior, se robusteció con el testimonio de XXXXX, jefa de recursos humanos, quien señaló que a principios de abril de 2019 dos mil diecinueve, la DHG le pidió que se presentara en su oficina y una vez ahí le solicitó que atendiera el escrito de petición de la quejosa de cambio de servicio;⁵ razón por la cual no se emite recomendación al respecto.

En cuanto al punto de queja de que las enfermeras supervisoras Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, continuamente ofendían a la quejosa, le hacían comentarios despectivos, se burlaban por su edad, le gritaban y la amenazaban con golpearla; obran en el expediente, los testimonios de XXXXX,⁶ XXXXX,⁷ XXXXX,⁸ y XXXXX,⁹ quienes declararon que la quejosa fue tratada indignamente por parte de las enfermeras supervisoras los días 10 diez, 11 once y 25 veinticinco de agosto de 2019 dos mil diecinueve, pues señalaron:

XXXXX: “[...] Paula Muñoz le dijo vámonos al estacionamiento, al cabo para lo que usted camina, yo voy y regreso, esto último se lo dijo en tono burlesco [...]”.

XXXXX: “[...] observo que Martha Leticia empujó a la Sra. XXXXX [...]”.

XXXXX: “[...] la señora XXXXX era una persona mayor y sí se le cargaba la mano en su trabajo poniéndole a hacer tareas de más y dejándola sola en turnos que se requiere de 02 dos enfermeras, por parte de las citadas enfermeras (Martha Leticia y Paula Muñoz) [...]”.

XXXXX: “[...] le comento a la enfermera XXXXX que había escuchado a las demás enfermeras que le habías tenido miedo a la enfermera Paula de invitarte al estacionamiento a darse unos golpes. Ella se agacha y no me contesta y le digo cuando somos adultos mayores Sra. XXXXX ya no pensamos en pelear o discutir sino en preservar la vida [...]”.

Por lo anterior, se demostró que Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor trataron indignamente a la quejosa, contraviniendo los numerales 4.3 fracción IV, 5.1.5 y 5.4.4 del Código de Conducta del ISAPEG, que contemplan el deber de conducirse con respeto, trato igualitario y evitar cualquier tipo de violencia y conductas que atenten contra la dignidad de las personas.¹⁰

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, omitieron salvaguardar del derecho humano al trato digno de XXXXX.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a XXXXX, por lo que esta PRODHG girará oficio a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para proceder a su ingreso al Registro Estatal de Víctimas del Estado de Guanajuato y se surtan los efectos previstos en la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato y su reglamento.

SEXTA. Reparación Integral.

⁵ Foja 147.

⁶ Foja 154.

⁷ Foja 159.

⁸ Foja 177.

⁹ Foja 201.

¹⁰ Descargable en:

https://normatividadestatalymunicipal.guanajuato.gob.mx/descarga_file.php?nombre=C%C3%B3digo%20de%20Conducta%20del%20Instituto%20de%20Salud%20P%C3%ABlica%20del%20Estado%20de%20Guanajuato.pdf&archivo=d6539d3b57159babf6a72e106beb45bd.pdf&id_archivo=6984#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20Conducta%20para,p%C3%ABlicas%2C%20orientar%20su%20desempe%C3%B1o%20en



Es relevante señalar que la jurisprudencia internacional y la Corte IDH han reconocido que una resolución de recomendación como la presente con base en la investigación que la sustenta, constituye por sí misma una forma de reparación y de medida de satisfacción, al consignar la verificación de los hechos y la revelación pública de la verdad; y se instituye como declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos¹¹ como los que a continuación se citan.

Los puntos 18, 19, 21, 22 y 23 de los Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones; establecen que para garantizar a las víctimas la reparación integral, esta debe de ser proporcional atendiendo a las circunstancias de cada caso; para lo cual, es necesario cumplir los principios de rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, juzgar, y en su caso, sancionar a las personas presuntas responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, pues el concepto “reparación integral” tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Con apoyo en el criterio de la Corte IDH, en el caso Suárez Peralta Vs Ecuador,¹² se debe dejar en claro que cualquier menoscabo a los derechos humanos, da lugar a que las personas obtengan una reparación, lo que implica que el Estado tiene el deber de proporcionarla; por ello, la competencia de esta PRODHG para declarar que se ha omitido salvaguardar de los derechos humanos, y señalar a las personas servidoras públicas que fueron responsables - como sucedió en esta resolución- va vinculada a su atribución para recomendar la reparación integral de los daños causados, debiendo tener presente que la responsabilidad en materia de derechos humanos que compete al Estado como ente jurídico, es distinta a la civil, penal o administrativa.

Así, cuando el Estado, a través de alguna de sus instituciones, incurre en responsabilidad debido a la conducta de cualquiera de las personas servidoras públicas a su servicio, es su obligación reparar las consecuencias de tal afectación.

Por ello, habiéndose acreditado la omisión de salvaguardar del derecho humano de la víctima, y la responsabilidad de la autoridad infractora, conforme a lo señalado en esta resolución, en apego a los estándares internacionales en materia de derechos humanos,¹³ y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación deberá realizar las acciones necesarias para lograr la reparación integral del daño generado a la víctima tomando en consideración particular lo siguiente:

¹¹ Corte IDH. Caso El Amparo Vs. Venezuela. Reparaciones y Costas. Sentencia del 14 catorce de septiembre de 1996 mil novecientos noventa y seis. Serie C No. 28, párrafo 35. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_28_esp.doc
Corte IDH. Caso Barbani Duarte y otros Vs. Uruguay, Fondo Reparaciones y costas. Sentencia del 13 trece de octubre de 2011 dos mil once. Serie C No. 234, párrafo 243.

Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_234_esp.doc

Corte IDH. Caso Fontevecchia y D'Amico Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia del 29 veintinueve de noviembre de 2011 dos mil once. Serie C No. 238, párrafo 102.

Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.doc

¹² Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs Ecuador. Excepciones Preliminares, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 21 veintiuno de mayo de 2013 dos mil trece. Serie C. No. 261 Párrafo 161.

Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf

¹³ Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 dieciséis de diciembre de 2005 dos mil cinco. Consultable en: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation>



Medidas de satisfacción.

La autoridad a quien se dirige esta resolución, deberá emitir una disculpa por escrito, dirigida a XXXXX, por las conductas realizadas por Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, con fundamento en lo establecido en el artículo 67 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Adicionalmente, la autoridad a quien se dirige esta resolución deberá instruir a quien legalmente corresponda para que se inicie una investigación, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por las omisiones a la salvaguarda a los derechos humanos cometidas por Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor; debiendo tomar en cuenta las pruebas y razonamientos de esta resolución; ello de conformidad con lo establecido en el artículo 67 fracción V de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de no repetición.

De conformidad con lo establecido en los artículos 68 fracción II, y 69 fracciones I y IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, para evitar la repetición de hechos como los señalados en la presente resolución, y contribuir a su prevención, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación, deberá entregar un tanto de esta resolución a Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, e integrar una copia a su expediente personal.

Además, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación, deberá enviar un oficio a Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, donde les solicite adoptar todas las medidas legales y administrativas que garanticen la no repetición de hechos como los estudiados en esta resolución.

Asimismo, la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá girar las instrucciones que correspondan, para que se imparta una capacitación dirigida a todo el personal del Hospital General de Salamanca, Guanajuato, sobre temas de derechos humanos, con énfasis en el trato digno en el ámbito laboral.

Medidas de rehabilitación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 56 fracción I de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, con la finalidad de facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa de los hechos que generaron las omisiones a la salvaguarda de sus derechos humanos, y por ser un elemento parte de la reparación integral del daño, la autoridad a quien se dirige esta resolución, deberá realizar las gestiones necesarias ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para que se otorgue atención psicosocial a la víctima, derivada de los hechos que originaron la presente resolución; en términos de lo establecido en los artículos 30 fracción I y 32 de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir a la DHG, la presente resolución de recomendación, al tenor de los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO. Se emita una disculpa por escrito dirigida a XXXXX, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

SEGUNDO. Se instruya a quien legalmente corresponda para que se inicie una investigación, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.



TERCERO. Se entregue un tanto de esta resolución a Martha Leticia Olmarez Hernández y Paula Soledad Muñoz Valor, e integrar una copia a su expediente personal, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

CUARTO. Enviar un oficio donde les solicite adoptar todas las medidas legales y administrativas que garanticen la no repetición, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

QUINTO. Se instruya a quien corresponda para que se imparta una capacitación, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

SEXTO. Se instruya a quien corresponda, para que se realicen las gestiones necesarias ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHG si la acepta en un término de cinco días hábiles siguientes a su notificación, y en su caso, dentro de los siguientes quince días naturales, aporte las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes por conducto de la Secretaría General de la PRODHG.

Así lo resolvió y firmó el maestro Vicente de Jesús Esqueda Méndez, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Nota: Las citas de pie de página en la presente versión pública se modificaron respecto de su orden numérico, sin embargo, se mantiene el mismo contenido al documento original.