

## Defensoría de la Salud



### **Verificación A la emergencia del Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo IGSS**

Guatemala, 05 de junio de 2020.

## I. Antecedentes

Debido al rápido incremento de caso positivos para COVID.19 en el país y la falta de una respuesta integral del Estado de Guatemala en la que se garantice la atención en salud a todos los guatemaltecos y se articule la réplica del sistema nacional de salud, el IGSS se ha visto en la necesidad de ampliar los espacios para atención de pacientes, lo que llevó a un inminente cierre del Hospital General de Enfermedades derivando esto en la referencia de los pacientes a otras unidades como el Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo haciéndose urgente la verificación de los espacios de atención en el marco de esta re estructura que está enfrentando el Seguro Social.

## II. Objetivos

General

Establecer las condiciones generales en que se encuentra siendo atendidos los pacientes que acuden a solicitar atención medica en el Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo.

Específicos

1. Verificar los espacios en que se encuentran siendo atendidos los pacientes que acuden a solicitar atención general.
2. Establecer la ruta de atención de pacientes que presentan casos sospechosos o confirmados de COVID.19 junto a otras enfermedades en la emergencia
3. Conocerla ruta de atención y referencia de pacientes COVID.19, moderados y graves.
4. Determinar los tiempos de atención de todos los pacientes que solicitan atención en el Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo.
5. Establecer la cantidad de fallecidos que se han dado en el Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo en el marco de la pandemia por COVID.19.

## III. Hallazgos

- Personal de seguridad y enfermería se encuentra en la puerta de entrada a la intemperie tomando temperatura y colocando alcohol en gel a quienes se apersonan a solicitar atención médica.
- Desde la entrada del parqueo de la emergencia se encuentran un aproximado de 40 pacientes en un túnel improvisado con plástico negro sin que se respete el distanciamiento **social**, donde además estos han permanecido entre 8 y 24 horas. Dentro de los pacientes que se encontraban personas mayores, personas con enfermedades crónicas, personas con discapacidad, todos compartiendo en mismo espacio.
- Se creó una nueva clínica de clasificación donde se establece el nexo epidemiológico del paciente, así como otras acciones a considerar, para dictar conducta.
- En total se encontraron 38 pacientes positivos ingresados en el hospital.
- La ruta de atención a pacientes con enfermedades respiratorias incluye:

Pasos en la ruta de atención	Tiempo Promedio	Personal Asignado
Espera en pasillo a la intemperie hasta que el evaluado en la clínica de clasificación	2-8 horas	Clínica de Clasificación: 1 médico y 1 auxiliar de enfermería
Realización hisopado de acuerdo a criterio médico	2-4 horas	A cargo del personal de laboratorio (1-2 persona de)
Espera de resultados de pruebas de hisopadas	2-8 horas	Para el área de pasillos están asignados 2 auxiliares de enfermería (1 de los cuales también asiste la clínica de clasificación)
Decisión de conducta médica (referencia a otros servicios del Seguro de Salud, alta, ingreso al hospital, etc.)	2-4 horas	1 médico de clasificación que puede ser apoyado para consultas resto de personal de turno.
Promedio de espera	8-24 horas	Se encontraron dos pacientes que llevan en espera más de 36 horas.

- Se improvisaron espacios dentro del hospital para separar a los pacientes COVID.19 sin embargo estas divisiones consistentes en biombos o simplemente pasillos, esto no permite que se dé una adecuada separación y con esto se arriesga la vida los pacientes y del personal, toda vez que no existe espacio de 1.6 metros establecidos en los estándares.
- Se encontraron pacientes adultos mayores, pacientes con enfermedades crónicas y personas con discapacidad a la intemperie esperando trámites administrativos; con espera de 4 a 8 horas.
- Tanto en adultos como en pediatría, se están atendiendo pacientes COVID.19 sospechosos y positivos separados por divisiones improvisadas con pacientes con otras dolencias o diagnósticos.
- Las sala que correspondía al área de Recuperación se convirtió en sala de encamamiento para pacientes de cirugías de emergencia, con capacidad para entre 4 a 6 pacientes.
- El personal de enfermería, médico, administrativo, servicios generales es insuficiente para dar respuesta adecuada a las necesidades del servicio, tomando en cuenta que además se han traslado a médicos, enfermería y personal administrativo para el apoyo de otras áreas: Hospital de Rehabilitación (área COVID.19), hoteles medicalizados, etc. Además del

personal en cuarentena, personal suspendido por riesgo de enfermedades de contagio por diversas enfermedades.

- Se estima derivado de lo anterior el hospital está funcionando únicamente con el 60% del personal.
- Del 17 de mayo al 5 de junio han fallecido 9 personas con diagnóstico de COVID.19 o sospecha del mismo, en las siguientes fechas:

Fecha del Fallecimiento	Número de Fallecidos
17/05/2020	01
19/05/2020	01
24/05/2020	01
26/05/2020	01
28/05/2020	04
29/05/2020	01
Total	09

Fuente: Registro Morgue/Defensoría de Salud

- La morgue también habilitó un espacio para atención de pacientes COVID.19 con capacidad únicamente para tres cuerpos.
- Fue implementada en el área de consulta externa una clínica donde se está realizando suspensión laboral a todo aquel paciente que necesite presentarla. En promedio la gestión de las suspensiones es de 4-8 horas.
- Pacientes leves están siendo remitido a la Unidad Periférica de la Zona 5 para su atención.
- Pacientes moderados, están siendo atendidos en la Observación donde se encontraron 28 pacientes todos dependientes de oxígeno.
- El área de Observación prácticamente se convirtió en Intensivo, donde los 28 pacientes ubicados se encuentran en condición grave, dos de ellos en ventilación mecánica. No pueden ser trasladado al nuevo hospital de Tecún Umán porque este se encuentra saturado.
- Debido a la demanda el área de Observación no cuenta con tomas suficientes de oxígeno, por lo que la mayoría de pacientes se encuentran atendidos a través de cilindros de oxígeno.
- El personal del área de Observación cuenta con equipo de protección personal.
- Para la atención del área de Observación esta designado únicamente 1 enfermera graduada, 2 auxiliares de enfermería y dos médicos.
- A los pacientes no se les está proporcionando mascarillas.
- No existe más disponibilidad de ventiladores para pacientes COVID.19 al momento de la supervisión.
- Los pacientes sospechosos están en el túnel improvisado en espera de atención y/o resultados, mezclados con muchos que probablemente serán confirmados como positivos.
- Se contaba con 60 trajes de protección personal, para la emergencia. Generalmente se utilizan entre 10 y 15 en un día.
- Se le proporcionó mascarillas al personal, y a quienes tendrán contacto con sospechosos se les otorga bata quirúrgica estéril, zapatones, gorro y alcohol en gel.

- Las pruebas se realizan en Gen Expert, el cual tiene capacidad para correr 8 pruebas, cada hora.
- El laboratorio tiene en cuarentena a 12 personas (2 turnos de turno de 6 personas), por lo que están turnando cada 3 días.
- A pesar que el laboratorio cuenta con equipo Film Arrayd para pruebas COVID.19 no puede utilizarse debido a que no cuenta con reactivo, por lo que el diagnostico se centra en el uso de Gene Expert.
- En bodega solo se ubicó existencia de 80 pruebas para COVID.19 para utilizarse con Gene Expert.
- El laboratorio ha corrido un total de 111 pruebas durante el mes de junio, siendo las cifras las siguientes:

Fechas	Numero de Pruebas
01/06/2020	16
02/06/2020	20
03/06/2020	14
04/06/2020	39
05/06/2020	22
Total	111

Fuente: Registro de Laboratorio/Defensoría de Salud

#### Pacientes

- Se entrevistó y dialogó con varios pacientes quienes manifestaron tener desde 8-24 horas hasta dos días en el espacio de pasillo.
- A los pacientes no se le ha proporcionado mascarilla ni guantes durante el tiempo de espera.
- Los resultados de las pruebas de laboratorio realizadas oscilan desde 2 horas y media hasta 8 horas.
- Se encontró a pacientes adultos mayores que llevaban más de 36 horas con diagnostico y a espera de cama para su traslado.
- Se encontraron personas en acompañamiento de pacientes que por no cotizar el seguro social no se les realizó la prueba de hisopado, retrasando el proceso de identificación del caso.
- A los pacientes con enfermedades concomitantes no se les está proveyendo de medicamento para dichas dolencias, por lo que deben solicitar a un familiar que se los traslade o los compre.
- Los sanitarios están contiguos uno de otro para pacientes COVID.19 o para pacientes negativos.
- Solo se cuenta con un baño.
- Se encontraron a pacientes en este pasillo incluso con tanques de oxigeno debido a su condición de salud.
- A los pacientes se les brindo alimentación, sin embargo no se les está proveyendo de sábanas o algún tipo de ropa para protegerse del clima (lluvia y frío) tomando en cuenta que están prácticamente a la intemperie y que además son pacientes con enfermedades respiratorias.

#### IV. Conclusiones

1. El Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo ante el inminente cierre del Hospital General de Enfermedades del Seguro Social y la emergencia sanitaria, ha debido re estructurar su infraestructura y dividir los espacios en áreas COVID.19 y NO COVID.19 para la atención a otras enfermedades; limitando la atención a la población en general.
2. Ante al aumento de casos a nivel nacional, la ausencia de disponibilidad de espacios alternativos para la atención a pacientes asintomáticos, así como la falta de acceso a pruebas diagnosticas, la respuesta integral de sistema de salud y la débil rectoría del MSPAS, deriva en la saturación de los servicios de la red hospitalaria incluyendo los del Seguro Social, tal es caso del Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo.
3. Debido a la demanda y que el país se encuentra en la fase exponencial de la pandemia de COVID.19 el riesgo que los hospitales como el Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo Pedro se conviertan totalmente en centros de atención especializada para COVID.19 se incrementa. Con esto se limita la atención a personas con otras enfermedades, que de igual forma tienen derecho a ser atendidas.
4. El déficit de infraestructura histórica y la falta de inversión en la misma, así como de falta de personal especializado en el Seguro Social, en este momento de emergencia sanitaria se hace más evidente.
5. La decisión de referir los pacientes que no pueden ser atendidos en el Hospital General de Enfermedades al Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo, debilito aún más la respuesta del Seguro Social a la pandemia por COVID.19.
6. Con el recurso humano disponible con que cuenta el hospital se sigue atendiendo tanto el área COVID.19 como las áreas comunes, resaltando que existe personal destacado en otros servicios, personal en cuarentena y personal suspendido por riesgos de enfermar.
7. Pese a que en forma pública se indicó por parte de autoridades del Seguro Social que únicamente el Hospital General de Enfermedades atendería casos COVID.19 positivos los mismos han sido remitidos al Hospital Juan José Arévalo Bermejo, donde la infraestructura no permite el aislamiento de forma adecuada de estos pacientes.
8. La ruta de atención de pacientes es ineficiente, pues los pacientes moderados están siendo enviados a la unidad Periférica Zona 5 donde se cuenta con un espacio también improvisado para albergar a pacientes no dependientes de oxígeno, haciendo las veces de albergue, mientras que los pacientes dependientes de oxígeno están siendo colocados en el aislamiento que tiene capacidad para 28 camas, mismas que están ocupadas en su totalidad.
9. Los tiempos de atención son ineficaces provocando que los pacientes permanezcan en espacios inadecuados por más de 24 horas, debido a trámites administrativos engorrosos además de la falta de espacios adecuados para su atención en otras unidades.

10. Aun en el contexto de la emergencia sanitaria las condiciones de atención a pacientes que se detallan en el presente informe son indignas y no corresponde a aquellas que se deben establecer en el marco del respeto al derecho humano a la salud y la vida.

#### Recomendaciones:

##### Junta Directiva del Seguro Social:

1. Acreditar en forma urgente a través de los mecanismos que sean oportunos espacios en áreas hospitalarias privadas, en los servicios de sanidad militar y otros para garantizar la atención de pacientes con COVID.19 con complicaciones.
2. Habilitar mayor número de espacios alternativos (medicalización de hoteles) para la atención a pacientes leves, así como actualizar los protocolos para la atención hospitalaria.
3. El IGSS debe urgentemente articular esfuerzos con el MSPAS en marco de responder en forma integral a la emergencia sanitaria por COVID.19.
4. Ante el estado de emergencia el IGSS debe garantizar la atención en salud a todos los habitantes de este país que lo requieran, **independientemente de la cotización al Seguro Social**, por lo que debe implementar lineamientos oportunos y urgentes que certifiquen la atención en salud y el respeto al derecho humano a la salud ante la crisis sanitaria que enfrenta el país.
5. Buscar estrategias innovadoras para las convocatorias que se dirigen al recurso humano en salud y con esto fortalecer los servicios con personal especializado.
6. El Seguro Social debe establecer una estrategia clara de respuesta a la emergencia, definiendo de forma urgente cuales serán los servicios que de forma exclusiva atenderán pacientes COVID.19 y con esto garantizar la atención de todos los derechos habientes.

##### Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo:

1. Promover procesos de convocatoria innovadoras para personal médico y de enfermería, y especializado en otras áreas, y con esto fortalecer todos los servicios del hospital, ya que operan con déficit importante de personal y esto influye de forma directa con la calidad de atención.
2. Buscar de forma urgente otros espacios físicos donde los pacientes puedan recibir atención bajo techo y protegidos de las inclemencias del tiempo.
3. Abastecer el laboratorio con pruebas diagnosticas para COVID.19 en relación a la demanda y diversificar las metodologías diagnosticas.
4. Promover programas de derivan en el cuidado de salud mental para el recurso humano del hospital.
5. Establecer mecanismos que faciliten el traslado de los pacientes a sus hogares, toda vez que debido a las largas horas de espera por falta de transporte muchos de ellos deben pasar las noches a la intemperie en los alrededores del hospital.