

## Defensoría de la Salud



### Verificación

Acciones implementadas ante el crecimiento de pacientes positivos  
ante la pandemia en el Área COVID.19 Hospital general de  
Enfermedades del IGSS

Guatemala, 21 de mayo de 2020.

Página 1 | 7

## I. OBJETIVOS

General:

Evaluar las condiciones generales en que están siendo atendidos los pacientes COVID.19 en el Hospital General de Enfermedades

Específicos:

1. Establecer las condiciones de infraestructura en que se están atendiendo los pacientes con COVID.19
2. Establecer el periodo de tiempo de espera desde el diagnóstico hasta la conducta a seguir en la ruta de atención.
3. Evaluar las condiciones en que el personal médico y paramédico se encuentra brindando la atención.

## II. HALLAZGOS

- El área destinada para la atención de pacientes COVID.19 positivos se encuentra en un espacio donde normalmente funciona la emergencia, misma que fue dividida en área para atención a pacientes COVID.19 y para pacientes con otro tipo de enfermedades. Consta de
  - Medicina 17 paciente
  - Área de intensivo 09 pacientes
  - Pasillo 52 pacientes
  - Carpa 34 pacientes
  - Observación 11 pacientes
  - Total 123 pacientes
- Fueron entrevistados 25 pacientes y se dialogó con aproximadamente 40 más de ellos, quienes manifestaron su descontento por los tratos inhumanos que se les proporciona y las condiciones de infraestructura donde están siendo atendidos.
- Los pacientes están ubicados uno al lado del otro, en total hacinamiento, la mayoría de ellos ubicados en un pasillo (Servicio de Pasillo) de alrededor de 2.5 metros de ancho, sin que sea posible debido a la gran cantidad de personas que se dé el distanciamiento de 1.6 metros recomendados como estándar para la atención hospitalaria de pacientes COVID.19.
- En el área de la Carpa que está prácticamente ubicada en la banqueta sobre la calle, se encuentran los pacientes que recién han llegado y que están en espera de que se les tome muestra de hisopado, no existen tampoco sillas, por lo que los pacientes se encontraron alrededor de las 21.00 horas cenando en el piso.
- Este espacio implementado a través de una carpa tiene espacios abiertos que dan directamente a la calle, esto debido a la infraestructura. Esto deriva en que quienes transitan por el lugar tengan una total visibilidad de las

personas que están siendo atendidas y las condiciones en las cuales están siendo tratadas.

- No existen áreas específicas para hombres o mujeres, todos los pacientes comparten el mismo espacio.
- El total de pacientes encontrados en las diferentes áreas del servicio COVID.19 fue de 123 y únicamente 25 cuentan con cama o camilla. Se resalta que incluso se encontraron dos pacientes por cama.
- Se trasladaron 45 pacientes el día 21 de mayo a los diferentes servicios habilitados para seguimiento y cuarentena.
- La mayoría de los pacientes se encuentra en el suelo, durmiendo algunos en colchonetas, otros en esponjas y otros incluso en cartones.
- Personas mayores fueron encontrados en sillas de ruedas, donde han dormido por más de 3 días.
- Los pocos pacientes que tenían sábanas, indicaron que no se les ha cambiado desde que se les entregó. En promedio 3-6 días.
- La ropa hospitalaria para usarla durante la estancia en este servicio, solo se les entregó una vez y no se les ha facilitado de nuevo para que puedan cambiarse.
- No se cuenta con suficiente agua embotellada, únicamente se observaron dos garrafones de agua salvavidas para el total de pacientes.
- Se observaron nueve bolsas rojas, presumiblemente de desechos bio infecciosos que fueron retiradas al momento de la visita, y colocadas a las afueras del área de aislamiento.
- Prácticamente se observaron cúmulos de basura a cada dos o 3 metros, entre los cuales se destacaban los residuos de la cena.
- Los pacientes manifestaron que se les realizó el hisopado y han esperado desde 6 horas hasta 3 días para que se les indique el resultado del examen y con esto la conducta médica que se va a seguir.
- Los resultados de las pruebas son dados de forma verbal, no se muestra ni se entrega constancia al paciente.
- Se encontró pacientes diagnosticados positivos, con pacientes que están a la espera de los resultados, lo cual los pone en riesgo de contagio.
- Los pacientes que utilizan medicamentos para enfermedades crónicas, no se les está proveyendo de medicamentos para tales diagnósticos, por lo que los pacientes deben llevar sus propios medicamentos, corriendo el riesgo de que quien no los lleve, pueda comprometer su estado de salud.
- En cuanto a la alimentación, la misma está siendo entregada con retraso de una o dos horas, por lo que llega a los pacientes fría, siendo calificada por los pacientes entrevistados como de regular calidad.
- Todos los pacientes entrevistados indicaron que desde su ingreso no han sido revisados por ningún médico, incluso que no se les toma la temperatura.
- El servicio también cuenta con un área de tamizajes, en la cual uno de los médicos asignados para la atención realiza las pruebas de hisopado. El día 21/5/2020 se habían realizado 38 pruebas.
- Por lo menos 8 pacientes estaban solicitando egreso contraindicado manifestando que actúan de esta manera debido a la incomodidad del lugar

donde son atendidos. Al consultar al personal médico sobre esta situación se indicó que de acuerdo al protocolo, se le da el egreso contraindicado y se notifica para el seguimiento en casa de ser positiva la prueba, sin embargo No se tiene la certeza de que efectivamente estos casos sean seguidos por el área de epidemiología como corresponde.

- Autoridades indicaron a los pacientes que serían trasladados a un hotel, sin embargo los hoteles contratados, Biltmore y Guatemala Inn, ya sobrepasaron la cantidad establecida.
- Se creó un albergue temporal en la Unidad Periférica Zona 5 donde se está llevando también pacientes estables, con un total de 45 pacientes trasladados.
- Una paciente femenina de 77 años, ingresó desde el lunes 18 de mayo y aun no cuentan con cama, camilla o traslado, está durmiendo en cartones en el suelo y se le proporcionó una silla de ruedas la misma noche de la verificación.
- A los pacientes únicamente se les proporcionó una mascarilla quirúrgica al momento del ingreso, la misma no ha sido cambiada, algunos pacientes tienen ya 6 días con la misma mascarilla.
- Únicamente se cuenta con un sanitario en el área de pasillo para la cantidad de pacientes, además que el mismo es de difícil acceso y es utilizado por hombres y mujeres por igual, asimismo se cuenta únicamente con una ducha para todos los pacientes. En el baño no se encontró papel ni jabón para lavarse las manos.
- La falta de un número adecuado de sanitarios y duchas limita el acceso a los servicios básicos de pacientes que son personas mayores, con discapacidad y dependientes de oxígeno, toda vez que no cuenta quien los asista.
- Hay un área específica para pacientes con enfermedades crónicas pero que no están complicados, se cuenta con dos máquinas de hemodiálisis para ser utilizadas con pacientes positivos.
- Los pacientes que necesitan de cuidados de terapia intensiva, se remiten al hospital de Tecun Uman.
- La ruta de ingreso de los pacientes es complicada, el ingreso se hace por toda la emergencia desde el ingreso del parqueo hasta el lugar de aislamiento.
- El protocolo de salida para el personal incluye el retiro del equipo de protección personal con lo que los médicos, enfermeras y demás deben ducharse, sin embargo la única ducha con que se cuenta no provee de intimidad ni espacio adecuados para colocar la ropa limpia además de que la infraestructura inadecuada provoca inundaciones en todo el baño.
- Actualmente los médicos y enfermeras que están cubriendo el área de aislamiento son el mismo personal que antes cubría la emergencia, únicamente fueron divididos.
- Se cuenta con dos médicos, una enfermera graduada y dos enfermeras auxiliares por turno para atender a más de 100 pacientes.
- Al principio de la enfermedad se estaba evaluando a cada paciente positivo, con el fin de que si presentaba síntomas leves o era paciente positivo asintomático, pudiera realizar la cuarentena en su hogar, no obstante a partir

del suceso de un paciente fallecido en el Hospital Juan José Arévalo Bermejo se cambió el protocolo de atención y actualmente se ingresa a todos.

- Se estuvo realizando pruebas con el Gene Xpert, actualmente únicamente se están haciendo pruebas de PCR, pues hay desabastecimiento de pruebas Gene Xpert; por lo que en promedio los resultados están tardando en ser entregados entre 6 a 24 horas de acuerdo a los médicos, toda vez que deben llenarse la capacidad total de la máquina para poder correrse la prueba.
- El personal médico y paramédico cuenta con equipo de protección personal adecuado.
- El personal de enfermería para la atención a pacientes es de 4.
- Únicamente los pacientes que cuentan con teléfono celular tienen acceso a comunicación con su familia, ya que no existe una ruta institucional establecida para esto.
- Se encontraron pacientes con enfermedades crónicas y complicaciones que llevan incluso 3 días en espera de exámenes complementarios como electrocardiogramas, controles de glucosa, rayos X, etc.

### III. CONCLUSIONES:

1. El Hospital General de Enfermedades es el único hospital de referencia del Seguro Social, por lo que atiende históricamente con déficit, toda vez que la demanda lo supera. La apertura de nuevos espacios para la atención especializada a pacientes con COVID.19 en este servicio ha generado una situación que va más allá del colapso.
2. Al ser abierto el Hospital General de Enfermedades del IGSS para la atención a pacientes COVID.19 ha debido implementar espacios incluso de forma improvisada para brindar el tratamiento, mismo que se provee a través del personal médico y de enfermería del área de Emergencia, con el que ya se contaba y en espacios físicos que no reúne las condiciones mínimas de respeto a la dignidad para los pacientes como para el personal médico y de enfermería.
3. La apertura del Hospital General de Enfermedades del IGSS hace aún más visible el déficit de infraestructura de este servicio, así como de la red de servicios del Seguro Social.
4. El espacio asignado para la atención paciente COVID.19 bajo ninguna perspectiva reúne las condiciones mínimas de acuerdo a los estándares hospitalarios para brindar atención en salud, a extremos que los pacientes duermen en el suelo, entre cúmulos de basura esperan hasta 6 días por resultados, no reciben atención médica oportuna.
5. Los pacientes con enfermedades crónicas no están siendo atendido de forma oportuna.
6. Alrededor del 80% de pacientes que se encontraron en el área de COVID.19 son pacientes asintomáticos, sin complicaciones respiratorias que bien pueden ser atendidos en áreas no hospitalarias.

7. Debido a la decisión de cambiar el protocolo de atención, con lo que los pacientes debe ser ingresado en áreas hospitalarias o en otros espacios, incluyendo hoteles que se han medicalizado, estos espacios alternativos mencionados también se saturaron, por lo que este momento no existe opción de traslado para los pacientes asintomáticos y no complicados.
8. La carga adicional de atención a pacientes con COVID.19 ha generado que la atención a pacientes con otro tipo de patología, tal es el caso de pacientes con enfermedades crónicas se vea limitado, así como la atención a referencias del interior del país.
9. Carece que toda lógica administrativa sobrecargar un servicio hospitalario que históricamente ha dejado de ser funcional debido a la gran demanda con la que siempre opera.
10. Las condiciones generales de infraestructura, alimentación, atención médica, acceso a servicios básicos, disponibilidad de camas, acceso a medicamentos y demás evidencia de forma alarmante una clara violación al derecho humano a la salud.

#### IV. RECOMENDACIONES

1. Realizar las gestiones que sean necesarias de forma urgente dentro del marco de la emergencia nacional y se priorice la búsqueda y contratación de espacios tanto hospitalarios como alternativos (hoteles, albergues) para la atención digna de pacientes diagnosticados con COVID.19 y con esto cerrar en definitiva la atención a pacientes COVID.19 en el Hospital General de Enfermedades y con esto cerrar en forma definitiva la atención a pacientes COVID.19 en el área actual donde se está realizando.
2. Evaluar de no darse lo anterior la apertura de forma total del Hospital General de Enfermedades para la atención a pacientes COVID.19 y buscar alternativas de contratación a través de servicios contratados de otros hospitales para la atención a pacientes que no tengan diagnóstico de COVID.19.
3. Actualizar los protocolos de atención a pacientes COVID.19 leves y asintomáticos, respetando la rectoría del MSPAS para que se abra la posibilidad de realizar los periodos de cuarentena en casa con el seguimiento domiciliar oportuno a través de los equipos de epidemiología.
4. Fortalecer las áreas de atención de epidemiología y medicina comunitaria para que a través de las mismas se de seguimiento en forma urgente a todos los pacientes que han solicitado egreso de forma contraindicada, así como a sus familias.
5. Agilizar los procesos para la adquisición de pruebas diagnósticas para COVID.19 a través de GenXpert u otra prueba rápida similar, que sea sensible y con alta especificidad y con esto acelerar los resultados y evitar largos e innecesarios periodos de espera a los pacientes.
6. Trasladar de forma urgente el servicio de atención de COVID.19 a un área que reúna las condiciones mínimas de espacio, servicios básicos,

disponibilidad de camas, ventilación y demás en respeto de la dignidad del ser humano y en garantía de los derechos humanos tanto de los pacientes como del personal sanitario.

7. Los espacios que se consideren para brindar la atención a pacientes COVID.19 deben contar necesariamente con una ruta efectiva de ingreso y egreso del área de aislamiento del servicio a COVID.19, pues la misma actualmente cuenta con grandes deficiencias que puede provocar que la infección se propague en el personal sanitario.
8. Los servicios de COVID.19 que se implementen deben de forma urgente realizar la contratación de personal médico, paramédico y de enfermería único y exclusivamente para que puedan otorgar atención a los pacientes sin que los turnos del personal propio del hospital se vean afectados, esto como medida paliativa, toda vez que es urgente que este servicio se traslade.
9. Tomar las medidas necesarias para no desatender a los pacientes que no son positivos, pero que presentan enfermedades, crónicas y degenerativas, sin que se deje de lado a los pacientes COVID.19 positivos.