

Guatemala, 26 de noviembre 2019 **Ref.CCML-PAII/ydvp-727-2019**

Señor Presidente Junta Directiva:

Reciba un cordial saludo del Procurador de los Derechos Humanos, deseando éxitos en sus actividades.

De la forma más respetuosa me permito informarle que en el marco de la competencia legal y constitucionalmente asignada al Procurador de los Derechos Humanos a través de la Defensoría de la Salud del Procurador de los Derechos Humanos, se realizó en el mes de agosto del presente año, un monitoreo en diferentes servicios de salud del área metropolitana que brindan atención a los pacientes con enfermedad renal crónica, con el fin de establecer el estado de situación de las mismas y con esto evidenciar el respeto al derecho humano a la salud; del citado monitoreo, se desprendieron una serie de recomendaciones dirigidas a la institución a su cargo, las cuales me permito compartirle por esta vía, esperando sean tomadas en cuenta:

- 1. "Se debe seguir avanzando e innovando estrategias, en la búsqueda de la descentralización de los servicios, con el objetivo de llevar los mismos más cerca del paciente. Estas acciones pueden incluso incluir ofertas de trabajo que se estimen atractivas (en el interior del país) al personal especializado, abriendo con esto la posibilidad de que las personas se atiendan tanto en el tratamiento especializado como en las citas de seguimiento, en lugares geográficamente más cercanos a sus lugares de procedencia y evitando con esto viajes hacia la ciudad capital. Estas acciones no pueden verse en aislado y deben contemplarse dentro de políticas institucionales de expansión y acceso a servicios, que respondan a la epidemiología y la carga que las enfermedades crónicas en el marco de la transición epidemiológica que atraviesa el país, representan para el Seguro Social.
- 2. A través de las unidades del IGSS correspondientes deben realizarse estudios con énfasis en los Departamentos con mayor incidencia de la IRC, con el objeto de buscar las causas de las mismas y con este sustento buscar alianzas estratégicas necesarias para fortalecer las líneas institucionales y sobre todo las locales de la prevención.
- 3. Es necesario que el Seguro Social realice estudios de impacto con el objeto de evidenciar desde el marco de la gestión administrativa y con énfasis en el respeto al derecho humano a la salud, los beneficios no solo económicos (para el Seguro Social) si no para el paciente (mejora en la calidad de vida) de contar con servicios de atención especializados para la atención a la IRC, ubicados en sus mismos Departamentos.

Servicios Generales RECIBIDO 27/ NOV/19



- 4. El IGSS y el MSPAS deben sumar esfuerzos y buscar entre las acciones que ambas instituciones realizan, esto con el objetivo de fortalecer la prevención y en esta misma línea hacer visible la problemática tan seria que para salud pública representa la enfermedad renal crónica. Debe incluirse dentro de esta línea, los esfuerzos conjuntos que deben de ir desde el fortalecimiento de los datos estadísticos disponibles hasta la armonización de los protocolos de atención.
- 5. El Seguro Social debe implementar estrategias innovadoras que amplíen la base de afiliados y derechohabientes, con esto facilitar el acceso a los beneficios de los diversos programas que brinda el IGSS. Si desde su fundación el Seguro Social a la fecha únicamente cubre al 20% de la población del país, se debe evaluar profundamente este escenario, siendo indispensable en este momento ser creativos y hacer atractiva la inclusión a los beneficios del Seguro Social a muchos de los sectores que no lo ven como tal en este momento.
- 6. En la búsqueda de ampliar la base de afiliados y derechohabientes y con esto acercar los servicios en general a la población que cotiza los derechos, es imperativo que se contemplen planes de mejora continua, incluido aquí por supuesto el tema de la infraestructura, que bien podría partir de un plan maestro en el cual se incluyan con el sustento epidemiológico necesario, la urgencia de instalar centros de atención especializados (que pertenezcan al Seguro Social).
- 7. Con la experiencia de la implementación del servicio de atención a pacientes renales crónicos atendidos con hemodiálisis en las Clínicas de Panchoy de Antigua, Guatemala; el Seguro Social puede en este momento realizar en alguna medida una comparación en la línea de inversión y beneficios para los pacientes, esto en el marco de recibir la atención en una área geográficamente más cercana a los lugares de procedencia de los pacientes. Esta experiencia aún con las lecciones aprendidas puede ser fundamental para la visión futura de acceso a servicios de atención especializada.
- 8. La inversión total en atención a pacientes renales crónicos debe tener estudios comparativos de impacto actuales, que evidencien el beneficio o ahorro que el Seguro Social y el paciente pudieran tener con esta modalidad de atención, versus que el IGSS contara a través de sus unidades médicas con servicios de atención propios; tomando además en consideración que el Seguro Social como tal es formador de recurso humano especializado y sub especializado y esto representa una fortaleza fundamental para incidir en el acceso y disponibilidad de los servicios.
- 9. Es necesario que a través de la Sub Gerencia de Integridad y Transparencia Administrativa –SITA- del IGSS se revise la ruta de atención definida para la atención de quejas y/o denuncias dirigidas al paciente renal crónico que es atendido a través de los servicios contratados, así como la recepción y sobre todo la gestión/búsqueda de solución de las denuncias a que hacen referencia los pacientes en el marco de la atención recibida en la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.

10. La Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, debe ser reestructurada de forma



integral, incluyendo en los planes de mejora desde la infraestructura, la cual es insuficiente para la demanda actual, hasta planes de capacitación con énfasis en la sensibilización y calidad humana en que deben ser atendidos los pacientes. Se debe resaltar que esta unidad médica del IGSS, atiende las especialidades, incluyendo como ejemplo la enfermedad renal crónica, esclerosis y cáncer. Esto debe ser un parámetro fundamental dentro del contexto no solo de la selección y contratación del recurso humano médico y paramédico, sino de todo el personal que tiene contacto con los pacientes. Se resalta además que el mismo Seguro Social, cuenta con una escuela de enfermería y además forma médicos especialistas, lo que permitiría incluir planes de fortalecimiento que deriven en una atención más humana.

11. El Seguro Social debe buscar a través del lanzamiento de sus Políticas de Prevención de la Seguridad Social en Guatemala, el fortalecimiento de la línea inversión en programas de prevención, que necesariamente deben incluir educación en salud, estilos de vida saludables, etc.; así como la concepción integral y atención de la salud en sus diferentes dimensiones. "

Estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar las acciones de la administración pública para la agilización de las gestiones administrativas en materia de derechos humanos, para que estas sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía del derecho humano a la salud de la población guatemalteca.

Sin otro particular y con muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Licenciado
Carlos Contreras
Presidente de la Junta Directiva
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Su Despacho

Claudia Caterina Maselli Loaiza

Procuradora Adjunta II

Procurador de los Derechos Humanos

c.c. Doctora
Ana Marilyn Ortíz Ruíz
Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Su Despacho

Archivo