

Defensoría de la Salud



Verificación

Verificación a la ruta de atención a pacientes con leves
y moderados de COVID.19 en el IGSS

Guatemala, 8 de mayo de 2020.

I. Justificación:

Ante la emergencia que enfrenta el país por la pandemia de COVID.19, el sistema de salud ha debido en algunos casos adaptar y en otros casos implementar servicios para la atención específicas de pacientes con este diagnóstico.

Las personas derechohabientes del Seguro Social hasta el 6 de mayo fueron tratadas en el Hospital Temporal del Parque de la Industria, situación que se coordinó a través de las autoridades de IGSS, MSPAS y al más alto nivel del Organismo Ejecutivo.

Derivado de gran demanda por el aumento de casos de los servicios de salud del MSPAS, sobre todo del Hospital Temporal del Parque de la Industria, fue necesario que el Seguro Social implementara espacios propios para la atención de sus derechohabientes.

Debido entonces a que estos son espacios nuevos que sobre la marcha y ante los escenarios que cada día el país debe enfrentar es necesario verificar el estado general de estos nuevos servicios y con esto establecer la ruta de atención a los pacientes que son ingresados en estos.

Por lo anterior y en cumplimiento con el mandato constitucional de la Procuraduría de Derechos Humanos, el personal de la Defensoría de Salud se constituyó en las instalaciones del hospital temporal para la atención de pacientes COVID.19 del IGSS para constatar la forma de operar de este nuevo servicio de atención.

II. Objetivo:

Verificar las condiciones generales en que están siendo atendidos los pacientes con diagnósticos de COVID.19 (leves y moderados) en el IGSS.

Específicos:

1. Verificar la cantidad de personal asignado para la atención específica de pacientes leves y moderados con COVID.19 en el IGSS.
2. Verificar el abastecimiento de equipo de protección personal para el recurso humano.
3. Verificar el abastecimiento de medicamentos, material e insumos.
4. Verificar la infraestructura habilitada para la atención de pacientes leves y moderadas de COVID.19 en el IGSS.

III. Hallazgos:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social implementó en un área del Hospital de Rehabilitación el área exclusiva para atención de los pacientes derechohabientes diagnosticados con COVID.19

Infraestructura:

- Se encuentra en una totalmente independiente del Hospital de Rehabilitación.
- Administrativamente depende del Hospital Juan José Arévalo Bermejo.
- Los pacientes que son admitidos en esta servicio deben de ser referidos ya con el diagnostico de ser COVID.19 positivos.
- Cuanta con una ruta específica de ingreso de transporte (ambulancias) para el traslado de pacientes (señalizada).
- Cuenta con ruta de ingreso específica para la atención de pacientes.
- Se evidencia trayecto específico para ingreso del personal.
- Cuanta con espacio para área administrativa, así como con área de descanso y dormitorio para personal médico y de enfermería, así como sector de vestidores.
- Se cuenta con 4 duchas y 2 baños para personal médico.
- Se habilitó espacio para la toma área de laboratorio (toma de muestras), así como una pequeña bodega para el almacenamiento de medicamentos e insumos.
- El 100% del personal cuenta con equipo de protección personal de acuerdo al riesgo, incluyendo el personal de seguridad.
- La alimentación la provee el Hospital de Gineco-Obstetrica para lo cual se estableció una recorrido específico de traslado asegurando el resguardo del personal.
- Actualmente el hospital cuenta con espacio físico para 40 personas que puede ser ampliado a 50.
- Al momento de la supervisión se encontraron 30 pacientes, de los cuales 9 son mujeres y 21 hombres.
- El encamamiento está distribuido en módulo para 6 personas, con camas tipo hospitalario y mesas de noche para cada paciente.
- Las áreas están separadas para atención de hombres y mujeres.
- Cada módulo cuenta con televisión, se encontraron limpios y ventilados
- El área de atención cuenta además con espacio para la estación de enfermería.
- Se evidencio que para cada sector (hombre y mujeres) se cuenta con 3 duchas y 2 baños; y con áreas de lavamanos.
- Se cuenta con equipo de resucitación para atención de emergencias

Pacientes:

Se entrevisto a 20 pacientes tanto hombres como mujeres indicando lo

siguiente:

- La visita médica se realiza a diario.
- La atención la califican como buena y el resaltan la sensibilidad del personal médico y de enfermería.
- La comida la sirven en los horarios establecidos siendo de acuerdo a los pacientes de buena calidad.
- Los espacios los manifiestan cómodos, indicando que a diario se les da ropa para cambiarse y que a diario también se les cambia la ropa de cama.
- No existen quejas sobre los baños y las duchas.
- Se indicó los inconvenientes que tienen para comunicarse con sus familiares ya que la mayoría han sido trasladados de otros hospitales y sus pertenencias personales (por protocolo han debido quedarse en el servicio que los diagnostico).
- Debido a lo anterior se cuenta con dificultades para contar con insumos de necesidad personal, como cremas, toallas húmedas, toallas sanitarias, etc.
- Se manifestó temor e incertidumbre al momento de salir del hospital, toda vez que debido a la situación han sido estigmatizados en sus comunidades, así como sus familias.
- Existe malestar ya que se han dado retrasos en que se les indique los resultados de las pruebas de hisopados.
- No se entregan resultados de las pruebas de hisopado por escrito y la información sobre las mismas es tardía.
- Solamente aquellos que cuentan con un teléfono celular pueden tener acceso a comunicación con su familia, toda vez que no existe una línea de comunicación institucional establecida.

Personal Médico y Enfermería

- El personal asignado a este nuevo servicio corresponde al Hospital Juan José Arévalo Bermejo.
- Están asignado 4 auxiliares de enfermería, 1 Jefe de enfermería y 4 médicos y médico Jefe.
- Para los turnos se quedan asignados 1 médico general, 1 médico especialista y 2 auxiliares de enfermería.
- El personal cuenta con el equipo de protección personal y ha sido capacitado en el manejo de casos en el marco del protocolo de atención vigente.
- Se cuenta con equipo y medicamentos de acuerdo al perfil de los pacientes que están manejando.
- Las pruebas diagnosticas para COVID.19 las está realizando el Seguro Social.
- Se estableció línea de coordinación para el traslado de pacientes tanto de servicios del IGSS como de servicios del MSPAS.

IV. Conclusiones:

1. El IGSS habilitó espacio específico para la atención a pacientes COVID.19 leves y moderados en un área física distinta de la implementada para pacientes con condición crítica.
2. De acuerdo a las proyecciones actuales basadas en el comportamiento actual de la enfermedad, la capacidad instalada no dará respuesta a la demanda.
3. El servicio habilitado cuenta con una infraestructura que se adaptó para dar respuesta a los estándares establecidos para la atención de enfermedades infectocontagiosas.
4. Los protocolos de atención se encuentran en apego a los vigentes a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
5. El servicio habilitado para los pacientes COVID.19 leves y moderados es un espacio con condiciones dignas para atención de pacientes que deben estar en cuarentena, contando además con los insumos, medicamentos y equipo necesario para brindar atención de calidad.
6. El recurso humano cuenta con equipo de protección personal de acuerdo al protocolo de uso vigente establecido por el MSPAS.

V. Recomendaciones:

1. Realizar contrataciones específicas de forma urgente de personal médico, enfermería y demás para la atención en área de atención de pacientes con diagnóstico de COVID.19 determinados como leves y moderados y con esto impedir el debilitamiento otros servicios en los cuales es fundamental que se continúe con la atención.
2. Establecer una línea institucional de comunicación para los pacientes y sus familiares.
3. Garantizar el abastecimiento sostenido de medicamentos, insumos, equipo, así como el del equipo de protección personal para el recurso humano.
4. Agilizar la ruta de obtener los resultados de las pruebas diagnósticas y con esto mejorar los canales de información a los pacientes y sus familiares.
5. Implementar de forma urgente estrategia de respuesta ante la alta demanda del servicio (no quise escribir eminente colapso, pero así va ser por lo que el IGSS debe tener ya un plan B para ver dónde van a recibir a los pacientes).