

Defensoría de la Salud



Supervisión

**Hospital del IGSS de Mazatenango Suchitepéquez en el marco de la
continuidad de atención ante la pandemia por COVID-19.**

Guatemala, 10 de septiembre de 2020

I. Antecedentes

El Instituto Guatemalteco de seguridad social puede considerarse como pilar fundamental en la atención del sector de trabajo formal del país y aunque el porcentaje de personas que atiende actualmente se estima en alrededor del 20% de la población guatemalteca; cantidad que es relativamente menor en relación a la que se atiende en la red nacional, el rápido incremento de casos de SAR-COV-2 a nivel nacional ha obligado a las autoridades a realizar acciones de ampliación dentro de sus instalaciones y a efectuar todos aquellos movimientos que no hubiesen podido realizarse o no se consideran como necesarias sin la emergencia actual.

En el contexto de la ciudad de Guatemala, fue necesario el cierre del Hospital General de Enfermedades y la referencia de los pacientes hacia otros centros de atención, pero en el interior del país, donde regularmente se cuenta con solo clínicas o consultorios o con solo un centro de atención para el total de la población el panorama es distinto, esto a pesar que el Seguro Social cuenta con montos presupuestarios para realizar las gestiones, sin embargo muchas veces la falta de voluntad de las autoridades o la restricciones legales de las normas vigentes no permiten que se busquen soluciones viables a los problemas de atención de la población.

En este sentido se debe además considerar que el mismo sistema de salud ha fomentado los servicios centralizados, con lo que la atención y la forma en que se brinda la misma tienen particularidades.

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 ha llevado a una reestructuración de la red de los servicios del Seguro Social.

Con esto también los servicios de salud del Seguro Social se han reconvertido, viéndose en la necesidad de incorporar dentro de sus servicios modalidades de atención novedosas, como telemedicina e implementando otros servicios como el envío de medicamentos por courier y con esto garantizar que los pacientes se proveen de los medicamentos especializados que el IGSS les proporciona como parte de los servicios que brinda.

II. Justificación

El derecho a la salud es universal, debe entenderse como un derecho inherente a cada persona sin diferenciación de raza, sexo, credo o cualquier otra característica del ser humano, y por ello todos y cada uno de los habitantes de la nación deben ser atendidos de forma adecuada, esto hace urgente que la Defensoría de Salud de la Procuraduría de los Derechos Humanos en cumplimiento al mandato constitucional de supervisión del Procurador de los Derechos Humanos, verifique de forma urgente los servicios que brinda el seguro social en el interior del país, en el marco de la pandemia por COVID-19.

La emergencia que enfrenta el país en relación al SAR-COV- 2 hace necesario que todos los segmentos que integran el sistema nacional de salud, al cual corresponde el Seguro Social, realicen los esfuerzos necesarios y de forma urgente con el objetivo de asegurar que la población afectada reciba la atención necesaria. Es en este sentido que se hace relevante que a través de las acciones que corresponden a PDH se evidencien las gestiones de respuesta establecidas por el Seguro Social en los servicios del interior del país.

La Procuraduría de los Derechos Humanos a través de la defensoría de la salud y basado en su mandato constitucional realiza acciones de supervisión verificación y monitoreo a todas las unidades con el fin de conocer de primera mano la atención que se brinda a los pacientes incluidos en el régimen de seguridad social de la nación.

III. Objetivos

General

Determinar las acciones establecidas por el Hospital de Mazatenango del IGSS en atención a la emergencia sanitaria que enfrenta el país por SAR-COV-2.

Específicos.

1. Conocer la ruta de atención establecida y espacios destinados a la atención de pacientes sospechosos y positivos para COVID-19.
2. Establecer el presupuesto asignado para atención de la pandemia.
3. Verificar la continuidad de atención a los pacientes diagnosticados con otras patologías.
4. Determinar la protección que el IGSS otorga a los trabajadores.
5. Establecer la cantidad de personal contratado para atención de la pandemia.

IV. Hallazgos

- El hospital cuenta con 130 camas censables y se han designado 28 para la atención de pacientes COVID-19.
- El hospital cuenta con área de intensivo con capacidad para 8 camas en área normal y 7 en el área COVID.
- El presupuesto asignado para el funcionamiento del hospital se estima en Q 78,000,000.000 millones de quetzales.
- Se están atendiendo pacientes COVID graves y moderados.
- Los pacientes leves se están atendiendo en un hotel medicalizado que ante la emergencia fue necesario contratar, se está pagando los servicios por paciente a través de la modalidad de servicios contratados.
- Con la contratación del hotel medicalizado se dispone de una capacidad para 30 camas más.
- El hospital se encuentra en fase de remodelación con el fin de implementar espacios para la atención de pacientes diagnosticados positivos para COVID-19.
- Cuenta además con un área en reconstrucción para poder implementar el sistema de telemedicina dentro del hospital.
- La planilla del hospital se compone de 620 personas y se estima que desde el inicio de la pandemia se han contagiado 78 personas del recurso humano del servicio.
- Fueron contratadas alrededor de 60 personas para la atención de pacientes COVID dentro de ellos están:
 - 24 auxiliares de enfermería
 - 10 médicos
 - 09 camareros
 - 02 pilotos
 - Personal administrativo y de apoyo: secretarias, digitadores, intendencia.
- Este personal fue contratado hasta el 31 de diciembre del 2020 en renglón 022.
- Se está solicitando que se abra las partidas presupuestarias para poder continuar contratando este personal y con esto continuar la atención.
- Desde principios del año 2019 se contempló un proyecto de reforzamiento del recurso humano dentro del hospital por lo que se está previendo que el personal de COVID-19 podía ser contratado dentro de estos parámetros para continuar la atención en el hospital.
- Personal médico de la plantilla del hospital se integró también a la atención del área COVID.
- El problema del contrato abierto con la empresa que provee del servicio de oxígeno ha generado varios problemas que en este momento se ha logrado comprado por medio del estado de excepción. Sin embargo, los costos se han elevado por medio de compra directa hasta Q400,000 mensuales, comparado con los gastos que dentro del contrato abierto oscilaban entre Q 150,000.00 a 200.000.00.

- Se continúa atendiendo pacientes que presentan otras enfermedades, originarios de las otras áreas de influencia del hospital: Malacatán, San Marcos y Coatepeque.
- El medicamento de los pacientes con enfermedades crónicas se está remitiendo por medio de courier, estimándose que en promedio en forma diaria se están enviando 180 pedidos.
- No sé está tamizando de forma sistemática al personal por la escasez de pruebas; solamente se está tamizando a los trabajadores sospechosos o sintomáticos y los contactos que han tenido en más o menos 15 días del personal positivo.
- Al 10 de septiembre de 2020 se habían realizado 1198 pruebas por COVID.
- Se están realizando hemodiálisis únicamente a algunos pacientes positivos que se han complicado, los demás que están siendo remitidos al servicio contratado MEDICORP.
- El personal manifestó que se les ha entregado mascarillas quirúrgicas KN95 de acuerdo al grado de riesgo de contagio y al contacto que tengan con los pacientes.
- A cada miembro del personal se les hizo entrega de un traje de protección personal, el cual es reutilizable y pueden lavarlo en la lavandería. Estos trajes están hechos de tela plástica.
- Se están realizando pruebas de antígeno y PCR.

Emergencia:

- Este servicio se habilitó en el área de la consulta externa, contando con una pequeña sala de espera con alrededor de 10 sillas.
- Se cuenta con alrededor de 8 camillas las cuales están separadas por cortinas que dan cierto nivel de privacidad a los pacientes.
- Aquí se habilitaron también tomas de oxígeno y se realizaron las instalaciones de los sistemas de apoyo (eléctricos, gases médicos, etc.).
- El área cuenta con el equipo necesario: monitores, laringoscopio, equipo de resucitación, carros de atención a paros cardio-respiratorio equipado y abastecido con medicamentos.

Área COVID

- Desde el ingreso al hospital se encuentra ubicado personal (dos auxiliares de enfermería) que atienden la clasificación. Aquí se identifican los pacientes que tienen síntomas respiratorios con esto se registran en el sistema electrónico MEDIIGSS. La información se refleja en el área de emergencia (en el mismo sistema electrónico) en donde se da seguimiento al paciente.
- Al captar al paciente sospechoso, este se conduce por parte del personal al área de emergencia.
- El personal del área de clasificación cuenta con alcohol en gel, termómetros digitales, y el EPP (bata quirúrgica, gorro, zapatones, mascarillas).
- El servicio COVID se implementó en el área donde regularmente funcionaban todos los servicios de emergencia.

- En el área externa frente al servicio de emergencia se han habilitado tres toldos: uno para evaluación, otro para exclusivo para realización de hisopados y otro para la espera de resultados. Aunque los toldos están continuos se encuentran claramente divididos entre sí. Los toldos cuentan con sillas para la espera y estas se encuentran distribuidas para resguardar el distanciamiento social. Los toldos también se encuentran identificados.
- En el área continua al ingreso al área COVID (antigua emergencia) se evidencia una nueva ala en construcción, en la cual se identificó se estarían ubicando, vestidores de personal, baños, duchas y áreas de descanso para el personal. Si bien en este momento se cuenta con estos, los mismos se improvisaron ante la emergencia y con esto se espera habilitar un lugar donde el personal cuente con los servicios básicos en forma digna.
- El servicio dispone de una pequeña área de vestidores, esta es de aproximadamente de 1.5 por 1.5 metro, en el cual se ubican estantes donde están apilados tanto los uniformes hospitalarios, como los trajes de protección personal. Este espacio además se usa para el resguardo de los artículos personales de recurso humano, llamando la atención que el mismo es de uso tanto para damas como para caballeros, sin que exista ningún tipo de división que de alguna privacidad y que aquí deben desvestirse y colocarse los EPP. No se visibilizo ningún cartel que indique o recuerde la forma correcta de colocación del EPP.
- Fuera de estos vestidores se encuentra una pequeña estación de enfermería con una mesa de noche en la cual se ubican algunas cajas de guantes, los gorros y zapatones. Aquí se encuentra una auxiliar de enfermería que proporciona los guantes, lentes y caretas y revisa que el EPP está colocado de forma correcta.
- Frente a este espacio se encuentran dos duchas que son exclusivas para el uso de damas.
- Al cruzar una puerta continua a la pequeña estación donde se revisa la colocación correcta del EPP, se encuentra un salón, de alrededor de 6 metros por 10 metros, en la cual se encuentra la emergencia, compuesta por una sala de espera para pacientes que están en espera de algún procedimiento, medicamentos o documento luego de ser atendidos, una área para administración de medicamentos y resguardo de medicamentos, un espacio para la revisión de los pacientes, una estación medica donde se ubican el equipo de cómputo que manejan los médicos para el registro de los pacientes. El espacio es ventilado e iluminado. Se encontró limpio. El personal de esta área se encuentra con EPP completo a excepción de bata quirúrgica.
- Conectado por una puerta nada más, se encuentra el área de Intensivo, en esta parte todo el personal asignado se encuentra con EPP completo incluyendo bata quirúrgica. El área cuenta con 1 habitación amplia, en la cual se ubican 8 camas todas de tipo hospitalarias, en buen estado. Cada una está separada a un metro de distancia, las divisiones están hechas con cortinas en buen estado. Cada cama cuenta con tomas de oxígeno, está equipada con ventilador y monitor y se evidencio equipo de resucitación

(carro de atención a paro cardio-respiratorio equipado con medicamentos, ambus, laringoscopio y desfibrilador).

- Frente a esta habitación se encuentra otra de menor tamaño en la cual se ubican 5 camas todas equipadas de la misma forma.
- En este espacio también se ubica un ambiente pequeño usado como almacén y bodega tanto de medicamentos e insumos tanto médico quirúrgicos como para la atención respiratoria.
- Unidos por un pasillo de 8 metros de distancia se encuentran las áreas de hospitalización de los pacientes moderados.
- El servicio de los pacientes moderados está dispuesto en 1 habitación común y amplia en la cual se encuentran 3 camas y la estación de enfermería. Se encuentran 3 habitaciones más, de menor tamaño, cada uno cuenta con dos o 4 camas. El espacio está ventilado e iluminado con luz natural.
- En el área de pacientes moderados se ha dispuesto un espacio de bodega para insumos donde también se encuentran algunas colchonetas para el descanso del personal de enfermería.
- Se cuenta con 3 duchas y baños para el uso de los pacientes. Los servicios se encontraron limpios y funcionales.
- Para la atención de estos servicios se dispone de 2 médicos generales, 1 médico internista, 1 enfermera profesional, 1 técnico de terapia respiratoria, 2 camareros.
- El área donde se realizaban los ecocardiogramas y endoscopias se adaptó para duchas de personal masculino.
- Al momento de colocar los guantes, los mismos se rompían a extremos de tener que colocar 3 pares de guantes quirúrgicos.
- El traje de protección personal es reutilizable y el material de confección es en extremo delgado.
- Se encuentra en proceso de habilitación 20 camas más, a las cuales se les está colocando tomas de oxígeno.
- El área donde funcionan los servicios COVID, se encuentran en un ala que el hospital prácticamente aisló para brindar la atención.
- El egreso del área COVID se realiza por el mismo lugar de ingreso, sin embargo, llama la atención que el retiro del EPP se realiza en la sección de emergencia, donde se ha colocado una mesa con varias cubetas de agua con cloro donde se van sumergiendo las manos para el lavado, con lo que la desinfección de los guantes no se realiza con alcohol con gel. En esta parte donde a pesar de estar destinada para el retiro del EPP tampoco se encuentra rotulación con recordatorio u orientación de la forma correcta de retirar el mismo.

Pacientes:

- Los pacientes entrevistados indicaron que el trato es humano y respetuoso
- Los médicos los revisan todos los días.
- No han realizado gastos por medicamentos, laboratorios u otros.
- La comida la calificaron como de calidad aceptable, indicando que llega a tiempo y es en suficiente cantidad.

- La ropa de cama se cambia a diario y se les proporciona a diario ropa para cambiarse.
- Tienen comunicación con la familia a través del personal.

Personal:

- Los salarios están al día.
- No cuentan con un lugar digno donde poder descansar.
- Los turnos son de 24 horas para el personal del área COVID.
- Están contratados hasta el mes de diciembre del presente año.

Encamamiento

- Se entrevistó a pacientes del área de cirugía de hombre y mujeres, quienes coincidieron en sus respuestas.
- Se les entrega una mascarilla quirúrgica todos los días y se descarta la que tienen puesta.
- El médico pasa visita todos los días una o dos veces, dependiendo de la gravedad del paciente.
- Les cambian ropa de cama todos los días.
- La alimentación es de buena calidad y es alternada entre pollo y carne.

Farmacia y bodega

- El hospital cuenta con 313 códigos de uso regular del listado básico de medicamentos. Además de 186 códigos de uso regular de material médico quirúrgico.
- Actualmente cuenta con el 98.1% de abastecimiento de medicamentos y el 94.6% de material médico quirúrgico.
- Cuenta con un total de 17 personas divididas de la siguiente forma
 - 3 personas de administrativo
 - 4 en Bodega de medicamentos
 - 4 en Bodega I de material médico quirúrgico
- Todo el personal regreso a trabajar en horario de 8:00 a 16:00 horas
- Se decidió utilizar el servicio de Courier para la remisión de medicamentos a los afiliados que lo necesitan.
- El servicio de courier es prestado por transportes Luna quienes reciben el medicamento entregan la receta firmada y se llevan una copia de la receta para que la misma sea firmada por la persona que recibe el medicamento esto para dejar constancia de la entrega. Se optó por este transporte debido a que ellos cuentan con mensajeros en motocicleta quienes pueden acudir a lugares alejados a los cuales otros transportes se han negado a acudir por ser aldeas a más de 10 kilómetros del hospital.
- Del personal de farmacia y bodega 6 han resultado positivos para covid-19 pero ya volvieron a sus labores cotidianas.

Laboratorio clínico

- Cuenta con áreas para realización de exámenes de

- hematología
- química
- bacteriología
- coprología
- inmunología y
- biología molecular.
- Del personal son 12 técnicos contratados en renglón 011 y 8 son del renglón 022 de los cuales dos son nuevos contratos para el área COVID exclusivamente
- Actualmente los turnos en este servicio se realizan turnos de 12 horas cada 4 días.
- Hace unos meses 8 técnicos fueron diagnosticados positivos a COVID-19, por lo que se vieron en la necesidad de hacer turnos en la mañana tarde-noche-amanece- descanso dejando menos personal para poder cubrir las necesidades del servicio.
- Los técnicos contratados exclusivamente para el área COVID son los que realizan hisopados a sí mismos son los que envía a las brigadas empresariales las que se realizan de 7:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- De todos los exámenes que se realizan en el hospital los equipos se encuentran en plan comodato a cargo de las empresas
 - Labymed
 - Merk y
 - Roche principalmente.
- El único equipo propiedad de laboratorio es la campana los microscopios y las máquinas centrífugas.
- Cuentan actualmente con 570 pruebas de PCR y 900 pruebas de antígeno para covid-19.
- Diariamente se realizan entre 45 y 55 pruebas de PCR y entre 190 y 200 pruebas de antígeno diarias.

Banco de Sangre

- No cuenta con químico biólogo desde el año 2014, razón por la cual es la jefa de laboratorio clínico quien ha asumido esa responsabilidad sin obtener respuesta de las autoridades al preguntar si se puede contratar otro químico biólogo.
- Actualmente la persona se encuentra recibiendo capacitación para la utilización de plasma convaleciente para COVID-19.
- Cuenta con 7 técnicos de los cuales 2 son fijos de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas y los cinco restantes hacen turnos en la mañana y tarde.
- En cuanto al equipo de protección personal se les facilitaron dos trajes reutilizables que son lavados en la farmacia cada cinco veces que se utilizan se cambian.
- El abastecimiento de células empacadas ha bajado desde el inicio de la pandemia sin embargo logran abastecerse gracias a las cirugías de emergencia y las pacientes de ginecología a quienes se les realizan cesáreas.

Lavandería

- Cuenta con 7 personas y un encargado del servicio.
- Por ser un servicio que debe permanecer activo por lo que han arreglado un rol de turnos que les permite trabajar de lunes a viernes y el pago de horas extras para no descuidar los servicios hasta que se les contrata más personal.
- Cuentan con 3 lavadoras una de 205 kg 1 de 60 kg y una de 23 libras.
- En cuanto a las secadoras hay una de 125 libras y dos de 75 libras, además de una plancha de rodos.
- Por ser un hospital relativamente nuevo todo el equipo se encuentra funcionando en óptimas condiciones sin embargo el personal solicita el mantenimiento preventivo de lavadoras secadoras y la plancha una vez al mes.

Ropería

- Tiene asignada dos personas una propia del departamento y una de servicios varios que se encuentra en calidad de préstamo Desde hace dos años.
- El horario es de 7:00 a 15:00 horas de lunes a viernes con un fin de semana adentro y un fin de semana afuera para no dejar el servicio descubierto.
- Únicamente se encargan de hacer reparaciones pequeñas y de hacer entrega de uniformes que mantienen en resguardo.
- La confección de la ropa se realiza toda en la capital.
- Diariamente reciben ropa limpia de la lavandería en la mañana y en la tarde De igual forma entregan ropa en la mañana y en la tarde a los servicios.
- El promedio de trajes médicos entregados a los servicios para la utilización de los pacientes es de 150 aproximadamente

Departamento de nutrición y dietética

- Cuenta con 13 personas 3 cocineras 4 camareras 3 dietistas dos economistas y la nutrióloga.
- Desde el mes de marzo se adoptó un rol de contingencia el cual dejó de funcionar a partir del primero de septiembre que se recibió la orden de que todo el personal acudiera sus servicios de forma regular.
- En la fecha de la supervisión se entregaron
 - 19 dietas libres + 53 dietas libres que se le hacen entrega al personal de turnos.
 - 2 dietas líquidas
 - 26 blandas
 - 5 para bebés
 - 1 hipo grasa
 - 1 hiposódica
 - 10 para diabéticos y
 - 1 especial institucional.
- Cuentan con 10 cámaras de enfriamiento y congeladores y 2 estufas industriales.

- Diariamente se preparan las dietas con la dosis adecuada de proteínas incluyendo carne pollo huevo y otros.

Morgue

- Cuentan con una secretaria un técnico de autopsias un técnico de histología un técnico demore un patólogo.
- El horario de todos es de 7 de la mañana a 3 de la tarde.
- Luego de las 3 de la tarde es personal de conserjería o intendencia quien se encarga de hacer entrega de los cadáveres. Sin embargo a este personal se le ha capacitado en relación al llenado de los libros y la entrega del cadáver para evitar contratiempos.
- No cuenta con mueble refrigerado, en virtud que el último se apolillo.
- Tienen una cámara enfriadora para la colocación de cadáveres de bebés.
- Los cadáveres positivos para COVID se embalan de forma distinta, pues cuenta con bolsas tubulares negras las que se colocan desde el torso hasta los pies y en el área de la cabeza y hombros se colocan bolsas transparentes, esto para facilitar el reconocimiento del cadáver.
- A la familia se le proporciona traje reusable para el reconocimiento del cadáver y se le da una capacitación vía telefónica previo a su entrega.
- En el mismo espacio donde se resguardan todos los cadáveres tanto COVID como los de otras patologías.
- Cuentan con 3 libros, el libro de ingreso del cadáver el cual tiene correlativo fecha hora nombre edad y sexo del afiliado servicio del que salió lugar de residencia diagnóstico causa básica causa media médico observaciones y un espacio donde la enfermera que entrega el cadáver firma y la firma de quien recibe de parte del departamento de morgue.
- Un libro donde se anota nombre de la personal de enfermería que lleva el certificado médico para solicitar la certificación del RENAP, dpi nombre número de teléfono y dirección de la persona a quien se le entrega está certificado.
- El libro de ingresos cuenta con las casillas correlativo datos del familiar que lleva al paciente parentesco de esta persona nombre número de dpi huella de quién se lo lleva dirección de entrega nombre de la persona de la funeraria y el número de placas del vehículo en que se va.

V. Conclusiones:

1. El Hospital de Mazatenango del IGSS, frente a la emergencia sanitaria por SAR-COV-2 ha debido reconvertirse y reestructurar sus funciones, incluyendo dentro de sus servicios la atención especializada para pacientes COVID-19, convirtiéndose en un servicio mixto, toda vez que se sigue brindando servicio a pacientes con otras patologías, cambios que se han dado con la misma infraestructura.
2. Con las necesidades que han derivado de la emergencia sanitaria por SAR COV-2, las autoridades superiores del Hospital de Mazatenango del IGSS están fortaleciendo el servicio con una visión futurista que se espera derive en fortalecimiento permanente para la atención a pacientes con enfermedades crónicas.
3. El Hospital de Mazatenango del IGSS implementó estrategias que de acuerdo a experiencias exitosas de otros países han desfogado los servicios hospitalarios, tal es el caso de medicalizar hoteles.
4. El Hospital del IGSS de Mazatenango en este momento ha priorizado la atención de pacientes COVID.19, sin embargo, ha debido implementar acciones novedosas para garantizar la atención de otras patologías, dentro de estas telemedicinas, envío de medicamentos por courier, etc. Resalta que la infraestructura se está remodelando en función de brindar una mejor calidad de atención a los pacientes en el contexto actual.
5. La emergencia que ha provocada la pandemia por SAR-COV-2 no ha concluido y el Hospital de Mazatenango del IGSS se encuentra habilitando otros espacios para dar continuidad a la atención de la emergencia.
6. Al contrario de lo que se ha dado en los servicios del MSPAS, la demanda de personas que acuden en busca de atención médica por otras enfermedades no relacionadas por COVID-19 no se ha visto disminuida, resaltando que el contexto de la atención en el Seguro Social incluye el suministro de medicamentos a pacientes. Esto implica un reto mayor para los servicios del Seguro Social, con lo que se somete a los servicios como el Hospital de Mazatenango a un reto sin precedentes debido a la forma de la prestación de sus funciones desde su creación en la que fueron establecidas.
7. En este momento la ocupación de las áreas COVID-.19 se encuentra en 40%. El área de intensivo con 50% de ocupación.
8. El hospital se encuentra operando con fortalecimiento del recurso humano, que se dió ante la emergencia por SAR-COV-2.
9. El hospital cuenta con abastecimiento de medicamentos 98% y de 94% para material médico quirúrgico, así como con disponibilidad de EPP.
10. El protocolo de atención a cadáveres como en otros servicios se ha debido implementar en contexto de los recursos con que se cuenta, el personal y la infraestructura disponible. Con esto se han implementado prácticas de humanización en el manejo de cadáveres, proveyendo insumos que permiten a la familia un acercamiento con el cadáver para reconocerlo y evitar confusiones inesperadas.
11. El personal asignado al área COVID se encuentran contratados hasta el mes de diciembre, sin embargo, las autoridades del hospital se encuentran

- realizando gestiones para que dicho personal se contrate de forma permanente.
12. La calidad del equipo de protección personal que se está utilizando, incluyendo los guantes quirúrgicos es cuestionable.
 13. No se han dado coordinaciones en el marco del cumplimiento de las funciones de la COPRECOVID.

VI. Recomendaciones:

Al Director del Hospital del IGSS de Mazatenango

1. Realizar los procesos administrativos pertinentes que garanticen en el contexto de la normativa vigente del Seguro Social que el Hospital de Mazatenango cuente con los recursos necesarios para el funcionamiento permanente de los espacios y servicios que se habilitaron en el marco de la pandemia por SAR-COV-2, incluyendo la asignación de fondos para la contratación de personal.
2. Fomentar que se sigan implementando estrategias innovadoras para la atención especializada de pacientes, dirigidas a grupos vulnerables con énfasis en personas mayores, tal es el caso de la telemedicina y el envío de medicamentos a domicilio.
3. Asegurar que el EPP de protección personal que se adquiriera cuente con las certificaciones necesarias y que este se utilice en apego a los protocolos y guías epidemiológicas vigentes.
4. Evaluar el esquema de organización del servicio COVID (incluyendo flujogramas para ingreso, egreso) y con este realizar cambios que deriven en un área más funcional y con esto fortalecer y asegurar el resguardo del personal y pacientes.
5. Incluir dentro del servicio en las áreas claves (área vestidores, duchas, espacio para retiro de EPP) recordatorios que sean llamativos y ampliamente visibles para retroalimentación de las medidas de seguridad del personal.
6. Garantizar que los espacios en construcción para el fortalecimiento del servicio COVID se entreguen en el tiempo programado, asegurando que las mismas se estén realizando en el marco de los protocolos vigentes y con esto resguardar al personal y a los pacientes.
7. Establecer políticas institucionales de capacitaciones continuas en fortalecimiento de capacidades del personal de todos los servicios con énfasis en la bioseguridad y uso correcto del EPP de acuerdo al riesgo.
8. Establecer ruta institucional para que a través de la tecnología actual disponible (tabletas, teléfonos inteligentes con video llamadas, etc.) los pacientes tengan en forma rutinaria comunicación con sus seres queridos, tomando en cuenta las limitantes de las visitas ante la emergencia por el SAR-COV-2.
9. Habilitar clínicas de seguimiento para todos aquellos pacientes que presenten complicaciones crónicas secundarias al COVID-19.

10. Garantizar la atención integral del personal de salud designado a las áreas COVID, incluyendo el cuidado a la salud mental.

