

Defensoría de la Salud



Supervisión Hospital General de Occidente del IGSS en el marco de la respuesta ante la pandemia por COVID-19.

Guatemala, 29 de agosto 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 el 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 consideraran 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 económicos para realizar las gestiones 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.

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 se hace además relevante que a través de las acciones que corresponden a PDH se evidencia las gestiones de respuesta establecidas por el Seguro Social en los servicios del interior del país.

III. Objetivos

General

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

Específicos

1. Conocer la ruta de atención establecidos 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.

Hallazgos

- El hospital integra la atención para las áreas pediátricas, personas mayores, ginecoobstetricia y atención de accidentes.
- Por ser un Hospital General cuenta con consulta externa, encamamiento y emergencia de adultos pediatría y ginecobstetricia.
- El número de camas censables del hospital es de 243, pero debido a la emergencia se ha ampliado el número de camas actualmente hasta 366, de las cuales 167 son para utilización de pacientes sospechosos y positivos para covid-19.
- Se atiende a toda la región, que además del área de Quetzaltenango abarca otros en seis departamentos:
 - Sololá
 - Quiché
 - Totonicapán
 - San Marcos
 - Suchitepéquez (Parte)
 - Huehuetenango.
- Dentro de las innovaciones aplicadas el hospital cuenta con la descentralización del departamento de recursos humanos con lo que se ha agilizado la contratación del personal.
- Desde el inicio de la pandemia y por instrucciones presidenciales el hospital cerró la consulta externa.
- Únicamente se atiende clínica de la mujer ginecobstetricia y consulta externa para entrega de medicamentos, sólo en casos especiales toda vez que los pacientes pensionados jubilados y la mayoría de pacientes de otras especialidades están siendo atendidos por el método de telemedicina y recibiendo medicamento por medio de courier.
- Debido a la emergencia fue necesario movilizar varios espacios dentro del hospital por lo que donde antes era la emergencia de pediatría actualmente se atiende emergencia de cirugía, trauma y ginecología de adultos, así como de pediatría.
- El área donde antes funcionaba la emergencia de adultos fue destinada para la atención de pacientes sospechosos y positivos para covid-19.
- En un principio se previó utilizar el antiguo espacio de IGSS en el centro de Quetzaltenango para la atención de pacientes COVID sin embargo se encontró oposición de parte de los COCODES, por lo que fue necesario

arrendar un hotel en Salcajá en donde se están atendiendo pacientes positivos leves. De dicho hotel se alquilan únicamente las instalaciones, no los servicios de hotelería, con esto se amplió la atención a 45 camas más. El contrato con el hotel finaliza el 3 de septiembre. El personal para atención de los pacientes es del IGSS de la misma forma que la alimentación, medicamentos etcétera.

- Actualmente la Dirección Departamental de Occidente que funcionaba en el edificio D, como parte del complejo del Hospital Regional, trasladó sus funciones a dónde anteriormente funcionaba el área administrativa el IGSS en el centro y el edificio D está siendo utilizado para atención de pacientes COVID. Esto se contempló por la falta de espacio y la necesidad de habilitar con plazas hospitalarias que dieran respuesta a la demanda.
- La remodelación del Edificio D tuvo un valor aproximado de 3 millones de quetzales.
- Dentro del plan de atención de la emergencia se encuentran varios costos, dentro de estos Q 90.0000 para pago de courier y envío de medicamentos, Q. 400.000.00 mil en la remodelación del sótano del hospital donde se espera habilitar un total de 45 camas más.
- El costo total de la atención de la emergencia por covid-19 hasta el momento es de 17 millones de quetzales.
- En cuanto a la compra de oxígeno derivado del vencimiento del contrato abierto actualmente están comprando basados en el estado de calamidad y la emergencia nacional, sin embargo, preocupa que va a pasar cuando ya no sea posible hacer las compras de esta forma, resaltando también la variación de precios al comprar fuera del contratado abierto.
- Se ha dotado de protección personal a todos los trabajadores del seguro de acuerdo al nivel de contacto que tienen con los pacientes con VIH positivo.
- Para la determinación de pacientes positivos primero se realiza prueba de antígeno si ésta sale positiva se realiza prueba de PCR, esto sustentado en la guía de atención vigente.
- Al momento de la supervisión se encontraron ingresados 85 pacientes.

Emergencia:

- Las salas de emergencia de pediatría, gineco-obstetricia y adultos han debido reestructurarse, dejando el 50% del espacio físico para la atención a pacientes COVID y el otro 50% para la atención de otras patologías. De igual forma las
- Con esto las separaciones han debido realizarse adaptando la infraestructura con la que se cuenta. Las áreas se encuentran señalizadas tanto en el piso como en la pared, para identificación de los riesgos y la forma correcta de desplazamiento del personal.
- En el área de ingreso a la emergencia se han habilitado áreas de carpas, las cuales se están utilizando como salas de espera. Estas carpas cuentan con sillas para los pacientes, en el cual se guarda el distanciamiento social.
- En área de ingreso se estableció también el espacio para triage, en el cual se identifican a los pacientes con síntomas sospechosos, se captan y se trasladan a un parte habilitado en forma separada dentro de la emergencia

en donde de acuerdo lineamientos se remiten a las secciones correspondientes. En la sección de triage se llena ficha epidemiológica.

- Se cuenta con área específica y aislada para la realización de hisopados.
- El personal del área de emergencia y triage cuentan con equipo de protección personal.
- Las áreas de observación de la emergencia que están prácticamente equipadas como áreas de intensivo, cuentan con capacidad para la atención a 12 pacientes.

Pacientes en emergencia:

- Los pacientes que se encontraron en área de espera manifestaron que para ser atendidos han esperado entre 1 a 2 horas para ser atendidos.
- Para la entrega de resultados de hisopados están esperando en promedio entre 3 a 6 horas.
- No han debido comprar ningún medicamento.
- El trato del personal fue referido como cálido y atento.

Intensivo:

- En área de recuperación quirúrgica ha debido adaptarse para la atención de pacientes en condición crítica.
- El servicio de Quemados e Intermedios, también se adaptó para la atención de pacientes críticos, convirtiéndose en intensivo.
- Con esto se habilitación espacio para la atención de 18 pacientes más.
- Las áreas se encontraron equipadas con monitores, ventiladores, tomas de oxígeno para cada cama, equipo de rayos X portátiles.

Área COVID (Edificio D):

- Este edificio que albergada oficinas administrativas fue reestructurado en su totalidad para atención hospitalaria de pacientes COVID.
- El ingreso a este edificio que es independiente del hospital, se realiza a través de escaleras externas en la parte posterior del mismo. Los elevadores se utilizan de forma estricta de acuerdo al protocolo de atención, para el traslado de pacientes, insumos, o alimentos, bajo responsabilidad del personal que utiliza EPP.
- El edificio cuenta con 3 niveles que se han distribuido de la siguiente manera: I nivel: Área Crítica, II Nivel: Encamamiento (hombres y mujeres), III Nivel: Área Limpia.
- En el III nivel se ubica el área de ingreso, en la cual se encuentra un salón amplio en el cual el personal puede tomar descanso, en dicho salón se ubican mesas para tomar alimentos, televisión, microondas, oasis, mesas de ping, pong. El salón además es ventilado e iluminado con luz natural.
- El III nivel cuenta también con una bodega de material médico quirúrgico y de insumos en el cual se distribuyen el EPP. Es en este nivel que además se ubican baños para el personal, duchas, vestidores para la colocación del EPP, así como dormitorios para personal asignado a esta área. Se cuenta además en este nivel con una oficina administrativa para uso de las profesionales de enfermería.
- Dentro de la logística de los protocolos para la colocación del EPP se ha establecido que al salir del vestidor donde el personal se coloca el EPP, se

ubica una auxiliar de enfermería en una estación, quien apoyo con la colocación del guante, lentes, zapatones y revisa con apoyo de un check list que el personal lleve todo el equipo, además de supervisar que el mismo está colocado de forma correcta. El protocolo de este hospital incluye que cada espacio libre entre la cara y el traje de protección personal sea sellado con micropore.

- Resalta además que protocolo local de utilizan del traje de protección personal de este hospital incluye el uso de botas de hule y que la bata quirúrgica parte del kit de EPP se utiliza bajo el overol, no sobre el mismo como está establecido en la normativa de OMS/OPS. El personal refirió que este cambio obedece a estudios locales que les han demostrado que esta forma de utilización del EPP reforzó la protección.
- Los alimentos son trasladados por el personal de cocina al nivel III, donde se reciben por el personal de enfermería, quienes son responsable de distribuirlos a los pacientes, apoyándose con el uso de los elevadores. La alimentación se entrega de acuerdo a dietas establecidas por personal médico y de nutrición.
- El personal realiza turnos de 24 horas cada 5 días. Debido a lo particular de la atención en área COVID el personal de turno ingresa al servicio 8 horas, descansa y luego reingresa. Se les entregan 3 trajes de protección personal por cada turno.

Encamamiento COVID:

- Las áreas están separadas en sección de hombres y mujeres. Ambas secciones son independientes, aunque funcionan en el mismo nivel.
- Las áreas se encontraron limpias, iluminadas y distribuidas en habitaciones con capacidad para 4-6 personas.
- Las camas son tipo hospitalario y las habitaciones están ventiladas e iluminadas.
- Las habitaciones cuentan con tomas de oxígeno por cada cama instalada.
- Cuentan con Rayos X portátil y se encuentra asignado personal para el traslado de muestras de laboratorio de acuerdo a los protocolos.
- Para la atención están asignados por área de encamamiento, 1 médico, 3 auxiliares de enfermería y 1 profesional de enfermería.

Pacientes área de encamamiento:

- Malestar porque para la asignación de una cama en área de encamamiento esperaron en emergencia entre 12 horas a 3 días. Durante este tiempo de espera fueron atendidos en camillas o sillas.
- No se les cambia mascarilla de forma frecuente, indicando que llevan más de una semana ingresados y únicamente se les ha proporcionado 1 mascarilla quirúrgica.
- El personal médico pasa visita un cada dos días y que la información en relación a la evolución de sus casos no se les brinda de forma oportuna.
- No han debido comprar medicamentos.
- La ropa hospitalaria para uso personal y la ropa de cama se cambia a diario.
- La comida se entrega en tiempo, las porciones son adecuadas y de calidad apropiada.

- Se les permite a los pacientes que disponen con el recurso, de contar con teléfonos celulares para comunicación con sus familiares.
- Destacan la atención humana, respetuosa y calidad del personal.

Farmacia y bodega

- El departamento de farmacia se encuentra dividido en: farmacia externa, unidosis y farmacia de emergencia. Cuentan con 3 bodegas de medicamentos y una bodega de material médico quirúrgico.
- Cuenta con 25 personas de las cuales 10 son bodegueros 3 son registradores de datos, 6 secretarias 4 encargados de bodega.
- Todo se encuentran laborando en horario normal de 8 de la mañana a 3 de la tarde con el objeto de poder surtir todas las recetas de telemedicina, consulta externa y emergencia.
- Cuentan además con una bodega refrigerada para el resguardo de medicamentos que necesitan guardar cadena de frío
- El listado básico de medicamentos consta de 487 códigos de los cuales 21 se encuentran totalmente desabastecidos y 21 con abastecimiento para menos de un mes; esto corresponde a un 95%
- Dentro de los productos desabastecidos se encuentran:
 - Granisetron
 - Simeticona
 - Dexametasona
 - Multivitamínicos
 - Nutrimientos lípidos
 - Fórmula monomérica
 - Surfactante natural y artificial
 - Heparina sódica
 - Dextrosa hipersónica
 - Haloperidol
 - Bupivacaina
 - Hidroxicloroquina
 - Estradiol + noretisterona
 - Sulfadiazina
 - Tianeptina
 - Aminoácidos especializados
 - Ustekinumab
 - Esomeprazol
- Dentro de los medicamentos con abastecimiento para menos de un mes se encuentra
 - Medroxiprogesterona
 - Vitamina c
 - Salbutamol en suspensión de aerosol
 - Amiodarona
 - Cloruro potásico
 - Imipramina
 - Fenobarbital
 - Fenitoína sódica

- Lidocaína
 - Toxina botulínica
 - Piritionato de zinc
 - Tintura de benjuí
 - Enoxaparina
 - Metilprednisolona
 - Azitromicina
 - Esomeprazol
 - Moxifloxacino
 - Rosuvastatina
 - Venlafaxina y
 - Olanzapina.
- El listado de material médico-quirúrgico consta de 567 códigos de los cuales 108 se encuentran desabastecidos. Estos códigos desabastecidos no incluyen todo el material médico quirúrgico se utiliza en las áreas covid-19. Corresponde a un 81% de abastecimiento.
 - El listado específico de códigos de material médico quirúrgico para ingreso a las áreas COVID consta de 19 insumos de los cuales la bata quirúrgica impermeable se encuentra desabastecida, de igual forma los guantes de látex número 7, guantes quirúrgicos número 8, mascarillas quirúrgicas descartables con visor, gorro descartable, guante descartable no estéril, guante descartable no estéril pequeño, zapatones de polipropileno, mascarillas N95 KN95 y FFP2. Sin embargo, se encuentran abastecidas todas las áreas de encamamiento para utilización de las mismas y se encuentra en compras más de 5600 unidades.
 - El material desabastecido en bodega fue entregado a Central de Equipo de donde salen los kits de protección completos. Actualmente cuenta con abastecimiento para aproximadamente un mes.
 - Antes de hacer las compras de overoles descartables el hospital se dio a la tarea de mandar a realizar los mismos a la ropería del hospital mismos que se lavaban tres veces y se descartaban. Al momento de la visita algunas áreas como el comedor y la lavandería todavía cuentan con trajes reutilizables.

Banco de sangre

- Está a cargo de tres químicos biólogos, 15 técnicos y una secretaria.
- Los técnicos realizan turnos de 24 por 48 horas.
- La captación de donadores ha disminuido desde el inicio de la pandemia, con el fin de incrementar el número de células empacadas en el banco de sangre buscaron el apoyo de la Cruz Roja Guatemalteca para hacer una jornada sin embargo la Cruz Roja aún no ha autorizado la realización de la misma aduciendo que ellos son una entidad autónoma y no del Estado.
- Únicamente cuentan con 35 unidades de células empacadas, 24 unidades de células leucorreducidas, 365 de plasmas, 6 unidades de plaquetas lo que significa que en este momento tendría en abastecimiento para aproximadamente un mes.
- Cuentan con un protocolo para la utilización de plasma convaleciente y se dispone de los primeros donadores. Previo hacer la toma de la unidad

sanguínea se realizan pruebas hematológicas a todos los posibles donadores con el fin de determinar si efectivamente son aptos, pues se han determinado en algunas ocasiones con que las personas no cumplen con los requisitos establecidos, lo que pone en riesgo su salud y la del posible receptor.

- A todos los donadores se les da una refacción luego de haber donado la cual consiste en alimentos ricos en electrolitos y hierro.

Laboratorio clínico

- En laboratorio clínico tiene un total de 40 técnicos, cada día hay 10 técnicos en el laboratorio quienes realizan turnos de 24 por 72 horas.
- Tiene 6 químicos biólogos que realizan turnos de 8 horas, turnando cada 24 por 24 horas. La jefa de laboratorio clínico y la secretaria se presentan en horario normal de lunes a viernes de 7 de la mañana a 2:00 de la tarde. Se decidió quitar una hora a los turnos de las personas que trabajan diariamente para compensar que los demás compañeros no trabajan en los mismos días.
- Todo el equipo con que cuenta el laboratorio clínico se encuentra en plan comodato por lo que son las empresas propietarias del equipo las que le realizan el mantenimiento cada cierto tiempo.
- Propiedad del IGSS el único equipo es el esterilizador, microscopio, una campana una máquina centrífuga y una refrigeradora.
- Tiene un catálogo de 216 muestras de los cuales 15 se encuentran totalmente desabastecidas.
- La cantidad de pruebas para COVID de PCR es de 188 y para detección de antígeno 6200 pruebas.

Rayos X

- Cuenta con dos equipos portátiles digitales uno de ellos se encuentra en el departamento y uno en la emergencia el cual se utiliza para pacientes COVID positivos.
- Cuentan también con 5 ultrasonidos que se encuentran en diferentes áreas del hospital uno en la maternidad, uno en la emergencia y tres en el departamento de rayos X
- Se cuenta con una mamografía también digital, dentro de las instalaciones se encuentra un tomógrafo el cual no es propiedad del hospital, si no se encuentra en plan comodato de la empresa que les otorga el servicio.
- Regularmente realizan aproximadamente entre 50 y 60 tomografías para pacientes no COVID, actualmente se están realizando 40 pruebas a pacientes sospechosos y positivos, entre 20 y 25 a pacientes con otras morbilidades.

Lavandería

- Hay 3 lavadoras de 200 libras y una lavadora de 60 libras que fue trasladada al edificio de donde actualmente se encuentran los pacientes positivos para COVID.
- Cuentan también con 3 secadoras de 200 libras cada uno una plancha de rodos.

- El Departamento de ropería también pertenece a la lavandería y cuenta con cuatro personas.
- Al principio de la pandemia en la ropería se estuvieron fabricando trajes impermeables para el personal que tiene contacto con pacientes positivos. En la ropería se lleva un control para lavar únicamente tres veces cada traje.
- También se otorga el servicio de lavado de uniformes a todo el personal del hospital que así lo requiera sin embargo la mayoría de personas prefiere llevarlos uniformes a lavar en sus propias residencias pues tienen miedo de que se contaminen en la lavandería.
- En la lavandería hay 13 personas de turno quienes están divididos en dos turnos uno de 6 de la mañana a 2 de la tarde y otro de 2 de la tarde a 9 de la noche, también cuentan con duchas para el aseo del personal que deseen utilizar las
- El personal manifestó que se les entregan mascarillas KN95 cada tres días
- También se fabricaron mascarillas de tela reutilizables y se le entregaron dos a cada trabajador del hospital al inicio de la pandemia.
- Están abastecidos con todos los insumos para la realización de la limpieza de la ropa, cuentan con jabón, cloro, desinfectante, suavizante y de sangrante.

Departamento de alimentación

- Cuentan con 2 bodegas de regular tamaño para el almacenamiento de alimentos secos y no perecederos.
- También hay dos cuartos fríos uno para embutidos y carnes y el otro para verduras y lácteos.
- Tiene un total de 47 personas para la atención de todo el hospital.
- El personal hace dos turnos de 6 de la mañana a 2 de la tarde y de 12:00 de la tarde a 7 de la noche
- Dos personas que rotan se quedan de 8 de la noche a 9 de la noche para poder entregar la refacción de la noche.
- Se brinda servicio de alimentación al personal del hospital que tiene derecho según el acuerdo del seguro social que establece que se puede brindar alimentación a todos aquellos trabajadores de los servicios que hagan turnos y que entren en horario de 7 a 3 de la tarde y de 1 a 8 de la noche, así como los de turno de vela. El personal administrativo no recibe alimentación del hospital.
- El espacio del comedor de personal se reacondiciono para qué pueda cumplir con los requisitos mínimos de distanciamiento personal en este caso tienen las mesas alejadas aproximadamente 2 metros entre cada uno.
- Desde el inicio de la pandemia se tomó la decisión de llevar los alimentos a todos los servicios en platos y bandejas desechables.
- El personal de cocina no tiene contacto con los pacientes del área COVID únicamente entregan los alimentos a la enfermera del servicio, sin embargo, se les otorgaron trajes de protección personal reutilizables.
- A mediados del mes de marzo recibieron una capacitación relacionada con el uso de equipo el distanciamiento físico que debe mantener y la utilización de mascarillas.

Departamento de patología

- Este departamento lo comprende la morgue y laboratorio de patología laboratorio de citología y museo de muestras.
- 9 personas conforman el departamento, 22 médicos patólogos 6 técnicos y una secretaria.
- Cuenta con un espacio refrigerado con 4 gavetas para colocación de cadáveres.
- El protocolo de información entre el familiar del paciente fallecido y el hospital consiste en que el encargado de información llama a la familia para que se presenten con urgencia, es el departamento de Trabajo Social quién brinda el apoyo para darle la noticia al familiar y se traslada al familiar al área de la morgue.
- Cuentan con bolsas de zipper blancas y con bolsas de zipper negras con ventanas de reconocimiento. Estas bolsas con ventanas de reconocimiento están siendo utilizadas para los pacientes fallecidos por COVID-19, esto tomando en cuenta que el protocolo establece que las bolsas no se pueden abrir una vez sellada.
- Dentro del presupuesto anual solicita tener una caja chica para poder inhumar algún paciente que no sea reclamado, una sola vez ha sucedido, fue necesario inhumarlo con fondos del Seguro Social.
- El registro de pacientes fallecidos se lleva de 3 formas:
 - Libro de ingreso: donde se registra el ingreso del cadáver al servicio de la morgue.
 - Libro de egreso: donde registra en el egreso del cadáver de la morgue el cual lleva el nombre de la persona que retira el cadáver, así como el número de DPI, dirección de residencia y un teléfono para localizarlo, así como la firma.
 - Libro de entrega de certificado: en este se registra la entrega del informe de defunción para el trámite necesario. La utilización de este libro ha servido cuando en ocasiones vienen diferentes personas a reclamar el mismo certificado médico de un paciente.
- El protocolo de traslado de paciente incluye la desinfección de las áreas con bomba de fumigación por las que ha pasado el paciente positivo.

IV. Conclusiones

1. El Hospital General de Occidente 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 no COVID, cambios que se han dado con la misma infraestructura. Estos movimientos estructurales han provocado la utilización de fondos presupuestarios extras además del cambio para los trabajadores que han cambiado sus áreas regulares de trabajo e incluso sus horarios.
2. Con las necesidades que han derivado de la emergencia sanitaria por SAR COV-2, las autoridades superiores del Hospital General de Occidente del IGSS abrieron una ventana de oportunidad determinante, toda vez que áreas que estaban destinadas para uso administrativo se reasignaron para atención hospitalaria. Con esto se habilitó una nueva ala de atención y se maximizó el espacio físico disponible incluso en el sótano; estas áreas quedarán de forma permanente como fortalecimiento de los servicios del hospital.
3. El Hospital General de Occidente 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 General de Occidente 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, envió de medicamentos por courier, etc.
5. La emergencia que ha provocado la pandemia por SAR COV-2 no ha concluido, a extremos que las áreas de atención a pacientes críticas continúan saturadas. Las áreas de atención nuevas que serán habilitadas en el corto plazo en este hospital suplirán los espacios de los que se prescindirán al finalizar el contrato en el hotel medicalizado.
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. Esto ha sometido al Hospital General de Occidente del IGSS a un reto sin precedentes debido a la forma en las funciones desde su creación fueron establecidas.
7. En este momento la ocupación de las áreas COVID-19 se encuentra en 51%. El área de intensivo con 100% de ocupación.
8. El hospital se encuentra operando con fortalecimiento del recurso humano, que se dio ante la emergencia por SAR-COV-2.
9. El hospital cuenta con abastecimiento de medicamentos 95% y de 81% 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 coordinación con las autoridades superiores del IGSS, Gerencia y Sub Gerencia de Prestaciones en Salud a nivel central ha facilitado las acciones administrativas para el fortalecimiento del servicio.
 13. No se han dado coordinaciones en el marco del cumplimiento de las funciones de la COPRECOVID.
 14. Se destaca la calidad del equipo de laboratorio, rayos X, tomografía, mamografía, ultrasonidos que está utilizando el Hospital General de Occidente del IGSS en este momento.

V. Recomendaciones:

1. Realizar los procesos administrativos pertinentes que garanticen en el contexto de la normativa vigente del Seguro Social que el Hospital General de Occidente 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. Documentar el impacto que la ampliación y maximización de los espacios hospitalarios y como esto beneficiara a la población de la región, con especial énfasis en pacientes con enfermedades crónicas.
3. 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.
4. 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 vigentes y guías epidemiológicas vigentes.
5. Evaluar los procesos establecidos para agilizar la atención en emergencia e ingreso de pacientes a las áreas de encamamiento COVID, y con esto acortar los tiempos de espera en que los pacientes permanecen en bancas o camillas.
6. Garantizar que a los pacientes ingresado y los que reciben atención en las diferentes áreas del hospital se les provee de mascarillas, cambiándolas las mismas en el tiempo establecido de acuerdo al protocolo.
7. Agilizar los procesos de adquisición de medicamentos e insumos, con el objeto de mejorar los niveles de abastecimiento, toda vez que la saturación de las áreas críticas continua, y que existe el riesgo latente de un nuevo incremento del número de casos de COVID en el corto plazo.