

Defensoría de la Salud



Verificación a la atención a pacientes COVID-19 en el Hospital General de Enfermedades del IGSS

Guatemala, 4 de junio de 2020.

I. Objetivos

General

Establecer las condiciones en que se está brindando la atención a los afiliados, beneficiarios y pensionados que solicitan atención

Específicos

1. Establecer la capacidad de atención del hospital de acuerdo con la infraestructura que posee.
2. Verificar la ruta de atención de pacientes COVID.19 positivos y la ruta de derivación y atención de los pacientes con enfermedades crónicas y degenerativas.
3. Conocer si está derivándose la atención a Servicios Contratados por parte de la institución y la forma en que funcionan.

II. Hallazgos

- El IGSS emitió el Boletín de prensa 15-2020 mediante el cual se informa que el Hospital General de Enfermedades deberá centrar sus servicios en la atención de pacientes con enfermedades respiratorias, entre ellas COVID.19 sospechosos y positivos. Por lo que en este momento el hospital se designó para la atención a pacientes con enfermedades respiratorias específicamente, en el contexto de la emergencia por COVID.19.
- Déficit de espacio físico en el hospital, lo que ha derivado en que los pacientes que consultan en el Departamento de Emergencia deben esperar a ser atendidos en la calle, a la intemperie y sin que se tenga control en el distanciamiento social adecuado.
- La demanda ha rebasado las capacidades de infraestructura del hospital, toda vez que sobre la atención médica se siguen realizando las gestiones administrativas que corresponde a la seguridad social de pacientes que son atendidos en este servicio.
- El número de carpas colocadas sobre la banqueta para atención de pacientes se ha incrementado, en relación con la visita anterior que había una carpa, en la fecha de esta nueva supervisión se observan tres.
- Al momento de la supervisión las carpas se encuentran vacías, sin embargo de acuerdo a la ruta de atención, estas se van ocupando en el transcurso del día, con los pacientes que están siendo referidos de otras unidades, además de quienes deben esperar el resultado de las pruebas COVID.19 y que por su condición clínica no pueden hacerlo en casa, o bien de aquellos a quienes se les confirma el diagnóstico y deben ser trasladados a otros espacios (albergues, hoteles, etc.).
- Sobre la banqueta, en la calle, se disponen dos filas de personas de alrededor de 100-150 cada una, estas filas de personas, se encuentran una continua a la otros; lo que representa pacientes sospechosos continuos a personas que realizan otros trámites. Una de estas filas corresponde a personas que esperan para que se les realice el hisopado y la otra para hacer realizar administrativos.
- Se destaca el desorden y la falta de información que impera en estas filas de espera, toda vez que las personas con desesperación consultan con personal de la Defensoría de Salud que se apersonó a la supervisión, así como con el

escaso personal de la seguridad privada que resguarda las carpas ubicadas en la calle.

- Para la atención en la fila de personas que esperan por el hisopado, esta asignada 1-2 personas del área de enfermería, que tomar la temperatura y anotan en un fragmento de papel el resultado del mismo y solamente informa que sigan en espera.
- El área de tamizaje es pequeña y no permite guardar distancias, se encuentra un grupo de tres médicos en sus respectivos escritorios atendiendo a los pacientes, sin embargo, esta es la ruta de ingreso y salida a los espacios de clasificación, por lo que la misma se ve congestionada de personas. Los médicos corresponden a residentes de medicina interna y están designados para esta área y emergencia como tal solamente 7.
- Al contar con resultados positivos tamizaje se ha dispuesto la siguiente ruta de atención:

No.	Estado del paciente	Acción que realiza el hospital
1	Paciente Asintomático Cuenta con espacios suficientes y adecuados en casa para aislarse del resto de la familia.	Se recomienda reposo en hogar y se da amplio plan educacional. y seguimiento domiciliar.
2	Paciente asintomático, No cuenta con espacios en casa para asilamiento y puede tener familiares en grupo de riesgo (adultos mayores, niños, bebés, personas con enfermedades de base, etc.)	Se remite a alguno de los cuatro hoteles contratados, albergues, otras Unidades (Periférica Zona 5, Periférica Zona 11, Unidad de Villa Nueva)
3	Pacientes con síntomas leves Pero presenta enfermedades de base que podrían sugerir la complicación del cuadro clínico	Se remite a alguna de las Unidades periféricas (Villa Nueva o Zona 5) mientras guarda cuarentena y a la espera del resultado negativo.
4	Paciente Moderado y grave Dependientes de oxígeno, con enfermedades concomitantes	Se ingresa al hospital para su seguimiento y control, si no hubiera espacio físico para su ingreso se busca remitirlo a Rehabilitación (Área COVID.19) o al Hospital Tecún Umán

- Se están realizando un promedio de 70 ingresos diarios.
- Otras patologías serán atendidas en El Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo y el Hospital general de Accidentes Ceibal, a donde son referidos los pacientes luego de ser evaluados.
- Pacientes sin enfermedades respiratorias, pero con diagnósticos que necesitan de atención de alta complejidad están siendo remitidos al Centro Médico Militar, el cual ya tenía un convenio de prestación de servicios con la institución. Dentro de estos pacientes con enfermedades oncológicas, enfermedades renales, VIH, enfermedades con compromiso inmunológico.

- Se contrató además los servicios del Hospital privado San Lázaro, el que cuenta con 40 camas para atención de pacientes negativos a COVID.19
- Antes de remitir a cualquier paciente a los servicios contratados se realiza hisopado, para garantizar que este efectivamente vaya negativo al momento de la referencia.
- Se cuenta con 65 camas de intensivo divididas de la siguiente manera:

Servicio	No. Camas
Unidad de Terapia Intensiva UTIA	12
Unidad de Cuidados Intermedios UCIA	06
Observación	20
Tecun Umán	27

Fuente: Defensoría de Salud/Hospital General de Enfermedades.

- Al momento de la supervisión la distribución de pacientes COVID.19 se encontró de la siguiente manera:

Servicios	No. Pacientes
Medicina de Mujeres 2	20
Medicina de Hombres 2	24
Medicina de Hombres 3	21
Unidad de Cuidados Intermedios	06
Cirugía de Hombres 1	06
Intensivo 2	24
Encamamiento Medico Quirúrgico	17
Total	118

- La planta baja del hospital debería estar designada únicamente para atención de pacientes medico quirúrgicos de alta especialidad y que por diversas situaciones no han podido ser referidos a otros servicios; sin embargo por la demanda se han debido habilitar áreas de encamameinto también en la planta baja para pacientes COVID.19 positivos.
- Actualmente se cuenta con 50 pacientes ingresados no COVID.19
- El personal se encuentra laborando en turnos rotativos de alternancia, haciendo turnos de 07:00 a 13:00 horas y de 13:00 a 07:00 horas del día siguiente para poder permanecer más tiempo en casa.
- Se otorgó licencia laboral a 60 trabajadores en su gran mayoría personal de enfermería, superintendencia, mismas que se respaldaron en padecimientos como diabetes, hipertensión arterial, VIH, por edad y embarazo.
- Debido al incremento de casos positivos y las disposiciones del Boletín de prensa 15-2020 todo el personal del hospital debe utilizar protección nivel II, el cual consiste en bata desechable, mascarilla KN95 o N95, lentes o careta, guantes, gorro y zapatones.
- Las mascarillas N95 o KN95 se están entregando al personal cada 15 días.
- No se cuenta con un registro institucional que permita establecer si algún paciente fue remitido al IGSS desde un hospital privado, o si no fue atendido en este, pues una vez cotice se le brinda la atención.
- En ocasiones se han atendido pacientes que no cotizan al Seguro Social, estos principalmente han sido niños mayores de 5 años hijos de afiliados.
- El hospital cuenta con reserva de oxigeno y 50 tambos de 100 libras para rellenar en bodega.

- Diariamente se utiliza un promedio de 100-110 trajes de protección personal.
- Para la realización de exámenes especiales como tomografías o rayos X de un paciente COVID.19 se utiliza el mismo equipo del hospital, solamente que luego del procedimiento el equipo de servicios generales realiza desinfección del mismo. Estos protocolos han hecho tardía la atención de los otros pacientes ingresados que no son positivos para COVID.19
- El hospital cuenta con comité de control y prevención de infecciones asociadas a la asistencia sanitaria, con el que se ha establecido protocolos de vigilancia a través de tamizajes para el personal.
- Se reporta que alrededor del 10-15% del personal del hospital ha dado positivo a COVID.19

Laboratorio Clínico

- Cuentan con dos aparatos para realización de pruebas RTPS de Roche y Gene Xpert. Próximamente se empezarán a realizar pruebas de antígeno en sangre y se podrán realizar en todos los hospitales centinelas.
- Se procesan pruebas de todos los servicios del IGSS del país que realizan hisopados, incluso de aquellos que cuentan con Gene Xpert, cuando están desabastecidos.
- Gene Xpert tiene capacidad para realizar 8 pruebas cada 45 minutos. Con Roche el aparato tiene capacidad para realizar 95 pruebas cada 6 horas, sin embargo, el personal del laboratorio no se da abasto para cubrir el número total, realizan tres corridas diarias, con un promedio de 65 pruebas en cada corrida.
- Del 01 al 07 de junio de 2020 se han corrido un total de 1187 pruebas en aparato de Roche.
- Gene Xpert actualmente está desabastecido porque es comprado a través de UNOPS, quien no ha provisto de pruebas.
- Cuentan con equipo de protección personal para el técnico de turno, pues tiene que hacer hisopados en los hoteles, la emergencia y el encamamiento, Hospital de Tecun Umán y Centro Médico Militar.
- Cuentan con 13 técnicos de laboratorio por turno. Dos turnos cuentan con 2 químicos biólogos, y dos con uno solo, en turnos de 24 por 72 horas.
- Actualmente se está gestionando pago de horas extras al personal de laboratorio, pues durante el mes de mayo hicieron más horas de las que reglamentariamente debe tener al mes, pero no se cuenta con personal, y aunque se ha tratado de contratar técnicos no ha sido posible.
- Se le otorgó a todo el personal, un par de lentes y una escafandra, por medio de listado, una mascarilla N95 por semana y bata, zapatones, gorro y guantes cada vez que sea necesario.
- Los resultados se suben a la plataforma del IGSS en horarios de 07:00, 14:00 y 23:00 horas, donde pueden ser vistos por los médicos y reportados al Ministerio de Salud por el departamento de informática.

Morgue

- Este servicio cuenta con 4 técnicos que realizan turnos de 24 x 72 horas.
- Se les otorgó un traje por semana el cual llevan a la ropería para que se realice la desinfección del mismo.

- Se improvisó un espacio aparte para albergar cuerpos de pacientes positivos de COVID.19, el mismo no cuenta con refrigeración, y tiene espacio para albergar a 3 cadáveres.
- Si el cadáver no es recogido en un término de 48 horas se coordina con trabajo social para que se proceda a realizar el enterramiento. Varios cadáveres han sido abandonados desde que empezó la pandemia.
- Para el mes de mayo se contabilizaron 22 fallecidos por Covi.19 y para el mes de junio 26 positivos, entre ellos una niña de menos de 1 mes de edad.

MAYO	
Fecha	Cantidad
	01
16/05/2020	
22/05/2020	02
23/05/2020	01
25/05/2020	02
26/05/2020	02
27/05/2020	02
28/05/2020	05
29/05/2020	01
30/05/2020	03
31/05/2020	03
Total	22

JUNIO	
Fecha	Cantidad
01/06/2020	03
02/06/2020	03
03/06/2020	04
04/06/2020	06
05/06/2020	04
06/06/2020	03
07/06/2020	03
Total	26

Pacientes Ingresados en Áreas de Encamamiento:

Hallazgo	Observación:
Espera para la atención de evaluación e hisopado en área de emergencia del Hospital General de Enfermedades	12 horas hasta 6 días; periodo de tiempo en el paciente permaneció en carpas, sin ropa para cambiarse, ante las inclemencias del tiempo, con acceso a solo un baño para más de 100 personas, sin que se le informara de la conducta a seguir en atención a su caso.
En área de encamamiento estas son las principales dificultades que enfrentan los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> - Pacientes no se les brinda información por parte del personal médico sobre su estado de salud. - Se pasa visita médica cada dos días, la visita incluye únicamente toma de temperatura. - Todos los pacientes manifestaron descontentos ya que no son revisados de forma más exhaustiva por el equipo médico. - No se informa sobre los resultados de hisopados que están pendientes, pacientes llevan hasta 8 días en espera se les confirme resultados.

	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una ruta institucional para comunicación con la familia. - Se realizan exámenes especiales a los pacientes sin que se les informe sobre los resultados de los mismos. - Se encontraron pacientes con enfermedades crónicas como cáncer, a quienes no se les ha informado sobre el proceso de seguimiento de sus tratamientos especializados. - Se encontraron también pacientes embarazadas, quienes hasta luego de 10 días de ingreso fueron revisadas por médicos especialista para la evaluación del embarazo. - Debido a la falta de personal, no se cumplen los horarios en que se deben administrar los medicamentos. - Al momento de la supervisión se entregó el almuerzo, el cual se sirvió caliente y en bandejas desechables, consistiendo en pollo, arroz, verduras, tortillas. - Todos los pacientes indicaron que se les cambia la ropa de cama y se les provee a diario ropa para cambiarse.
Personal	<p>Únicamente se encuentra asignado un médico residente por cada servicio especializado para atención a pacientes COVID.19</p> <p>Se asignaron 1 enfermera profesional y 3 auxiliares de enfermería. 2 personas de intendencia.</p>
Equipo	<p>Se encontró en el servicio monitores, carro para la atención a paros cardiorespiratorios, bombas de infusión; se resalta que se encuentran ingresados pacientes delicados.</p>
Infraestructura:	<p>Las áreas son iluminadas, ventiladas, dispuestas por pabellones entre los que se ubican entre 3 y 8 pacientes.</p> <p>Las áreas se encontraron limpias.</p> <p>Con biombos fabricados con sábanas se implementó un pasillo para aislar el servicio de la estación de enfermería. Esta pasillo se utiliza además como puerta de ingreso para que el personal se retire el traje de protección personal</p>

	al salir del área de atención a pacientes COVID.19
--	--

III. Conclusiones

1. Ante la emergencia sanitaria que enfrenta el país, el Seguro Social a debido reorganizar los servicios con los que cuenta actualmente, parte de esta decisión incluyo que el Hospital General de Enfermedades este designado prácticamente en su totalidad a la atención a pacientes COVID.19 positivos.
2. El Hospital General de Enfermedades ha debido adaptar su infraestructura en el marco de los protocolos y guías de atención vigentes para la atención a pacientes respiratorios dentro de estos los casos sospechosos de COVID.19, así como derivar la atención de otras enfermedades (que son objeto de sus funciones) hacia otros servicios, dentro de estos servicios contratados.
3. La falta de infraestructura histórica que el Seguro Social no ha atendido en muchos años, en este momento es por demás evidente, a extremos que en este momento se atiende a pacientes en la calle, en banquetas y en carpas.
4. Debido a la demanda en aumento de pacientes que requieren atención por COVID.19 y que debe además garantizarse atención para otras patologías, las autoridades se han visto obligadas a tercerizar los servicios a hoteles y hospitales.
5. La actualización de los protocolos de atención a nivel nacional en cuanto a la atención de pacientes asintomáticos, permitirán que los pacientes que no necesitan atención hospitalaria, sean remitidos a otros espacios, dejando libres las camas hospitalarias que siguen siendo insuficientes para la demanda.
6. Se ha otorgado equipo de protección al personal, para los médicos, técnicos y enfermeras que tienen contacto directo con el paciente, elevándose el riesgo para nivel II para todo el personal en el contexto que el hospital se abrió prácticamente de forma exclusiva para la atención de pacientes COVID.19
7. La emergencia se está atendiendo con el mismo número de personal de profesionales con que cuenta el hospital.
8. Aun en el contexto de la emergencia sanitaria las condiciones de atención a pacientes que se detallan en el presente informe son indignas en el marco de los tiempos de espera y la falta de información. Por lo que se evidencia que la atención no corresponde a un enfoque de respeto al derecho humano a la salud y la vida.

Recomendaciones:

Junta Directiva del Seguro Social:

1. Dar continuidad a la acreditación de nuevos espacios para atención hospitalaria áreas hospitalarias privadas, en los servicios de sanidad militar y otros para garantizar la atención de pacientes que lo requieran en el marco de la emergencia sanitaria.

2. Habilitar mayor número de espacios alternativos (medicalización de hoteles) para la atención a pacientes leves, así como actualizar los protocolos para la atención hospitalaria, en relación al aumento de la demanda.
3. Articular en forma urgente esfuerzos con el MSPAS en marco de responder en forma integral a la emergencia sanitaria por COVID.19.
4. Buscar estrategias innovadoras para las convocatorias que se dirigen al recurso humano en salud y con esto fortalecer los servicios con personal especializado.
5. El Seguro Social debe establecer una estrategia clara de respuesta a la emergencia, definiendo de forma urgente cuales serán los servicios que de forma exclusiva atenderán pacientes COVID.19 y con esto garantizar la atención de todos los derechos habientes, comunicando en forma oportuno las decisiones a los derechohabientes las decisiones que en este contexto se tomen.

Hospital General de Enfermedades:

1. Promover procesos de convocatoria innovadoras para personal médico y de enfermería, y especializado en otras áreas, y con esto fortalecer todos los servicios del hospital, ya que operan con déficit importante de personal y esto influye de forma directa con la calidad de atención.
2. Integrar equipos médicos multidisciplinarios que se designen a las áreas de atención de pacientes COVID.19 en los encamamientos y con esto garantizar la atención a los casos de atención complejos que se presenten y evitar que el paciente derive en complicaciones mayores.
3. Trasladar de forma urgente donde corresponda a los pacientes que no presentan diagnóstico de COVID.19 y que se encuentran aún ingresados.
4. Buscar de forma urgente otros espacios físicos donde los pacientes puedan recibir atención bajo techo y protegidos de las inclemencias del tiempo.
5. Evaluar los procesos la ruta de las gestiones administrativas que deben realizar los afiliados y buscar alternativas aprovechando las herramientas tecnológicas disponibles.
6. Fortalecer de forma urgente el laboratorio con recurso humano capacitado.
7. Promover programas de deriven en el cuidado de salud mental para el recurso humano del hospital.
8. Capacitar y sensibilizar al personal administrativo en relación al nuevo enfoque de atención con que cuenta el Hospital General de Enfermedades, garantizándoles siempre el cumplimiento de los protocolos de seguridad ocupacional ante la emergencia.