

Guatemala, 12 de noviembre del 2020
REF.CCML-PAII-rjhg-667 -2020

Doctor
Edgar Gilberto Juárez
Director Ejecutivo
Hospital Nacional de Coatepeque
Su despacho

Respetable Director:

Reciba un cordial saludo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De forma respetuosa me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de Salud, realizó de los días 1 al 3 de octubre, una supervisión al Hospital Nacional de Coatepeque con la finalidad de establecer las condiciones generales en las que dicho servicio está brindando atención en el contexto de la pandemia por COVID-19. En virtud de lo anterior, le comparto las recomendaciones contenidas en el informe de la citada Defensoría:

1. Instituir estrategias que garanticen la atención a todas las patologías que afectan a la población, tomando en cuenta la posibilidad de una segunda ola de SAR-COV-2, por lo que deben existir lineamientos claros para la atención a pacientes con COVID-19, como para el resto de pacientes que consultan.
2. Elaborar un plan integral y estructurado de respuesta que se encuentre armonizado con lineamientos institucionales del MSPAS, que busque reorientar la organización del hospital ante la emergencia por el SAR-COV-2, haciéndola funcional y buscando el aislamiento de los servicios COVID-19.
3. Evaluar a la luz del plan de respuesta la re-asignación de funciones del personal, dentro de estos los médicos internistas, buscando de forma urgente la contratación de médicos especialistas en el marco del fortalecimiento presupuestario que se recibió a través del programa 94.
4. Evaluar el estilo de administración establecido en el Hospital Nacional de Coatepeque buscando establecer una dirección de puertas abiertas que facilite la apertura de los canales de comunicación con el recurso humano tanto operativo, médico como administrativo. Evaluando lo oportuno de solicitar el acompañamiento del Vice Ministerio de Hospitales para elaboración de un plan integral de mejora, cuyo fundamento debe establecerse en la garantía el respeto al derecho humano a la salud. Dicho plan necesariamente debe determinar el abordaje que por área del hospital se establecerá, acompañándose de un cronograma.



5. Implementar estrategias innovadoras con asistencia técnica de recursos humanos que subsanen las fracturas y diferencias con el personal de las diferentes áreas y con esto lograr establecer líneas de comunicación efectivas que garanticen la mejora en el clima de trabajo.
6. Crear espacios de discusión científicos con el personal de las diversas especialidades, propiciando que se escuchen sus recomendaciones en función de la experiencia adquirida y con esto mejorar la calidad de los servicios COVID-19.
7. Crear estrategias a través del área de recursos humanos encaminadas a valorar el compromiso del personal para ser pilar de la respuesta ante la emergencia sanitaria por SAR-COV-2, incluyendo el cuidado de la salud mental. Esto implica además impulsar un área de recursos humanos pro activa.
8. Establecer ruta de quejas, denuncias y sugerencias (verbales y escritas), a través de un departamento específico, garantizando el acompañamiento de los pacientes en el marco del respeto. Esto en la búsqueda de evidenciar a través de la voz de los pacientes la serie de dificultades que los impactan directamente al momento de buscar la atención hospitalaria, resaltando que es el grupo de población que viven en pobreza y pobreza extrema quienes con mayor frecuencia acuden a este servicio de salud y quienes más atropellos están sufriendo en este momento. El análisis objetivo de estas denuncias puede convertirse en una herramienta fundamental para determinar líneas de acción en el marco de la mejora continua.
9. Crear un plan estratégico orientado en lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos, Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se instituye la salud como un bien común y un derecho, con lo que el Estado de Guatemala y el Ministerio de Salud son responsables de garantizar atención a la población, respetando el principio de gratuidad y con esto evitar que se traslade el compromiso a la población (pacientes) del pago de servicios que el hospital está obligado a proveer.
10. Garantizar que la adquisición de EPP esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud contando con las certificaciones necesarias, incluyendo las recomendaciones del Comité de Farmacoterapia, Comité de Gestión de Riesgo, entre otros, mismos que deben ser legítimos y con representatividad de las diversas especialidades, indistintamente de la afinidad a la Dirección Ejecutiva; asimismo evaluar el protocolo de uso actual del EPP.
11. Realizar de forma urgente las gestiones administrativas necesarias que garanticen en lo posible la recontractación del personal que en este momento se encuentran sin contrato, así como garantizar los salarios de los mismos. Asegurando además que los salarios que aún no se han pagado se hagan efectivos.
12. Realizar las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de los medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio que se encuentran desabastecidos, integrando a las compras la gama de medicamentos y laboratorios que se les está solicitando comprar a los pacientes del



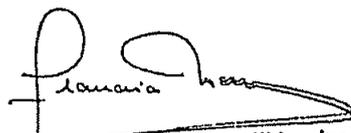
área COVID, tomando en cuenta el fortalecimiento presupuestario que tiene el hospital ante la emergencia.

13. Incidir de manera urgente ante las autoridades superiores del MSPAS para la agilización de los procesos administrativos que se encuentran aún retrasados en el marco del cambio de autoridades que se dió.
14. Establecer directrices para realizar tamizajes en forma sistemática al personal y en apego a los lineamientos de vigilancia epidemiológica, toda vez que el hospital cuenta con un 11% de contagios dentro del personal. El implementar estas acciones deriva en que el recurso humano se sienta valorado y parte de un equipo de trabajo.
15. Solicitar al MSPAS copia de las resoluciones de las acciones constitucionales de amparo vigentes planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos para garantizar el derecho humano a la salud de pacientes y personal en el contexto de la pandemia por SAR.COVID-2 y los lineamientos institucionales para dar cumplimiento a los mismos.
16. Implementar un plan de capacitación con enfoque al respeto a los derechos humanos y con esto garantizar que se eviten la serie de vulneraciones al derecho humano a la salud, al trabajo y a la seguridad social que se están dando en el hospital.
17. Promover dentro de todos los lineamientos y directrices del hospital, enfatizando en el contexto de la pandemia el respeto al derecho humano a la salud, incluyendo el traslado de información oportuna a las familias de los pacientes y la ruta de atención del cadáver.
18. Crear un comité independiente y específico con representación de las diversas especialidades que evalué el protocolo de atención a pacientes ventilados vigente en el hospital, evidenciando las debilidades y con esto establecer los ajustes que sean necesarios, lo que incluso puede fortalecerse con capacitaciones continuas al personal del área COVID, esto con el objeto de revertir la tasa de mortalidad y mejorar la calidad de la atención.
19. Realizar las gestiones administrativas necesarias para que se dé la re categorización del área de intensivo pediátrico y neonatal y con esto fortalecer el servicio con equipo, personal, e infraestructura.

Es importante mencionar que estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


Claudia Caterina Maselli Loaiza
Procuradora Adjunta II
Procurador de los Derechos Humanos

