

Defensoría de las Personas Mayores



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

INFORME DE MONITOREO A ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS DESTINADOS PARA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES, DENOMINADOS ASILOS

Guatemala, julio de 2021



I. Antecedentes

La Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, en el Capítulo II, Derechos y Obligaciones¹, refiere que el Estado y las instituciones deberán contribuir a la realización del bienestar social satisfactorio de las personas de 60 años y más, teniendo derecho a recibir protección del Estado, señalando varios aspectos para cumplir con ello, dentro de los mismos se encuentra el relacionado con ubicar a personas mayores que carezcan de familia o bien estén en situación de abandono en hogares estatales o privados, que funcionen de conformidad con el reglamento específico de la ley.

Tomando en consideración que es responsabilidad del Estado, se han habilitado cuatro establecimientos públicos que se les conoce como asilos o residencias, siendo estas: a) Residencia para Personas Mayores que funciona dentro del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación, en la ciudad capital, b) Asilo Fray Rodrigo de la Cruz, ubicado en la ciudad de Antigua Guatemala, Sacatepéquez, c) Residencia Permanente para atención de Adultos Mayores Mis Años Dorados, Colonia la Montaña Zona 16, ciudad capital, d) Residencia Permanente para atención de Adultos Mayores “Mis Años Dorados” ubicada en Km. 34 carretera Interamericana jurisdicción de Santiago Sacatepéquez.

Para que estos establecimientos puedan funcionar, deben registrarse en la Normativa 03-2018, emitida por la Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud, a través de su Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud (DRACES)², siendo su objetivo la autorización, regulación y control de los establecimientos de atención y cuidado para personas mayores, tomando en consideración que es de carácter obligatorio ya sea para los de naturaleza pública o servicio privado, en todo el territorio nacional.

Es necesario que, los establecimientos que brinden atención y cuidado a personas mayores les propicien una vida digna a quienes ahí residen, para ello es preciso que sean instituciones eficaces, responsables y transparentes en todos sus niveles, tal como orienta el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 10, en la meta 16.6.

II. Marco normativo

| | Constitución Política de la República de Guatemala | Leyes y otras disposiciones normativas específicas | Estándares internacionales de DDHH |
|-----------------|---|--|--|
| Mandato del PDH | Artículo 274: “El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la | Ley de Protección para las personas de la tercera edad, Decreto 80-96: | Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25.1 que indica que toda persona tiene derecho a un nivel de |



¹ Decreto 80-96, Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad. Artículo 8 inciso c). Dependencias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>República para la Defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración...”</p> <p>Artículo 275: “El Procurador de los Derechos Humanos tiene las siguientes atribuciones: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos; b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas...”.</p> <p>Artículo 51: El Estado protegerá la salud física, mental y moral de las personas mayores, para lo cual deberá garantizar el derecho a la alimentación, educación, salud, seguridad y previsión social.</p> | <p>Artículo 1, establece que el Estado debe garantizar y promover el derecho de las personas mayores a un nivel de vida adecuado en condiciones que les ofrezcan educación, alimentación, vivienda, vestuario, asistencia médica geriátrica y gerontológica integral, recreación y esparcimiento, y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y digna.</p> <p>Artículo 8. Inciso c). Velar porque las personas indigentes, que carezcan de familia o que se encuentren abandonadas, sean ubicadas en hogares estatales o privados que funcionen de conformidad con el reglamento específico de la Ley.</p> <p>Decreto Número 90-97. Código de Salud.</p> <p>Artículo 121. Autorización Sanitaria. La instalación y funcionamiento de establecimientos, públicos o privados destinados a la atención y servicio al público, sólo podrá permitirse previa autorización sanitaria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. A los establecimientos fijos la autorización se otorga</p> | <p>vida adecuado, asegurándole salud, bienestar, incluida a su familia, a través de asegurar el acceso a la alimentación, vivienda, asistencia médica, y aquellos servicios sociales necesarios, teniendo el mismo derecho en caso de desempleo, enfermedad, viudez, vejez, y casos de pérdida de sus medios de subsistencia por causas independientes de su voluntad.</p> <p>Artículo 17. Protección de los ancianos: toda persona tiene derecho a protección especial durante la ancianidad. Los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar a la práctica este derecho: proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionárselas por sí mismas.</p> <p>Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento, emitido en el año 2002 posterior a la Segunda</p> |
|--|---|---|---|

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | <p>mediante licencia sanitaria. El Ministerio ejercerá las acciones de supervisión y control sin perjuicio de las que las municipalidades deben efectuar.</p> | <p>Conferencia Mundial sobre Envejecimiento, refiere que se deben garantizar los cuidados a largo plazo cuando las personas mayores los necesiten.</p> <p>Carta de San José sobre los Derechos de la Personas Mayores en América Latina y el Caribe y adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe en el año 2012, reseña sobre la protección de los derechos y la dignidad de las personas mayores que residen en instituciones públicas y privadas, mediante mecanismos de supervisión y control periódicos</p> |
| <p>Competencias de la institución objeto de supervisión</p> | <p>Centros permanentes Mis Años Dorados:</p> <p>Acuerdo Interno de SOSEP número 22-2017, relativo a la creación del Programa Nacional del Adulto Mayor "Mis Años Dorados" cuyo objetivo es brindar atención integral para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, a través de los centros de atención diurna y permanente.</p> | <p>Reglamento de la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad. Artículo 5. El Comité Nacional de Protección a la Vejez, con el auxilio del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Gobernación a través de Gobernaciones Departamentales supervisarán el adecuado funcionamiento de los albergues y los hogares</p> | |



| | | | |
|-------------------------------|------------------------------|--|-----------------------------------|
| | | permanentes o temporales para personas mayores, ya sean públicos o privados. | |
| Derechos humanos relacionados | Sistema integral de cuidados | Vida digna | Derecho de cuidados a largo plazo |

III. Objetivos

Objetivo general

Establecer que los establecimientos públicos destinados para atención de personas mayores, cumplan con los requisitos mínimos establecidos en la Normativa Técnica 03-2018, del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-.

Objetivos específicos

- Verificar si cuentan con licencia vigente para poder operar, de conformidad con lo establecido en la normativa respectiva.
- Establecer si en el enfoque de atención hacia las personas mayores residentes, se respetan sus derechos y les propician una vida digna.
- Identificar recursos y programas con que cuenta cada uno de estos establecimientos, así como el conocimiento de las personas encargadas sobre cuidado y atención de las personas mayores.

VI. Hallazgos y conclusiones

Se realizaron entrevistas al personal que labora en los establecimientos denominados Mis Años Dorados ubicado en el kilómetro 34 jurisdicción de Santiago Sacatepéquez, Fray Rodrigo de la Cruz ubicado en ciudad de Antigua Guatemala, Sacatepéquez y Residencia Permanente para atención de adultos mayores que funciona en el interior del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación de la ciudad capital, así también a personas mayores residentes de los mismos.

Derivado a que las personas residentes del Centro de Atención permanente para el adulto mayor Mis Años Dorados ubicado en la Colonia La Montaña Zona 16 de la ciudad capital fueron trasladados al ubicado en jurisdicción de Santiago Sacatepéquez, no fue posible realizar la entrevista respectiva. No obstante, se solicitó información pública a la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, -SOSEP-, sobre dicho centro, informando lo siguiente: *“Por Acuerdo interno número 22-2017, se crean los Centros de Atención Permanente, el cual aún se encuentra vigente, no existiendo un acuerdo de creación específico para el Centro de Atención Permanente que se encontraba en zona 16 del Municipio de Guatemala”*. El mismo cuenta con licencia sanitaria vigente, con vencimiento el



20 de noviembre de 2023. No brindaron ninguna información con respecto a si, en el traslado de las personas residentes de dicho centro al ubicado en Santiago Sacatepéquez se realizó conforme a la Normativa Técnica 03-2018 del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES-. En virtud que según lo estipula la normativa, en caso de traslado o cierre, los responsables deben dar aviso por escrito a DRACES y en caso de traslado realizar el trámite antes de que se opere el mismo a la nueva dirección.

A continuación, se presentan los hallazgos y respectivas conclusiones:

CENTRO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR MIS AÑOS DORADOS, KILÓMETRO 34 CARRETERA INTERAMERICANA, 3 CALLE LOTE #9, ALDEA CHACAYÁ, ZONA 0, SANTIAGO SACATEPÉQUEZ.

El día 9 de junio de 2021 se realizó la supervisión, considerando que era la fecha en que finalizaba la cuarentena por casos diagnosticados positivos de COVID-19 en personas mayores residentes, por esa razón no se pudo ingresar a las instalaciones y la atención fue en la puerta de ingreso de dicho establecimiento, consecuentemente no se pudo verificar la información requerida en la boleta de verificación de infraestructura.

| Conclusiones | Hallazgos |
|---|---|
| <p>Después de año y medio de haber cambiado las autoridades superiores, no han actualizado el nombre del representante legal del establecimiento, correspondiendo ejercer esa representación a la persona nombrada como Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente.</p> | <p>a) Licencia Sanitaria emitida el 1 de marzo de 2019, fecha de vencimiento el 28 de febrero de 2024</p> <p>b) Está en proceso la actualización del nombre del representante legal</p> |
| <p>Recomendaciones:</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente:</p> <p>Realizar las gestiones necesarias ante el Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud, de manera prioritaria, para actualizar el nombre del representante legal de ese establecimiento.</p> |



| Conclusiones | Hallazgos |
|---|--|
| <p>Se establece que no cuentan con un documento formal de reglamento interno, el cual dentro de su contenido debería tener tanto derechos como obligaciones de las personas mayores, encaminados a propiciar un trato digno hacia ellos.</p> <p>Se estableció que, no cumplen con lo estipulado en la Normativa Técnica 03-2018, relativo al recurso humano, ya que deben contar con servicios de un profesional de medicina, un cuidador por cada seis personas mayores residentes ambulatorias no dependientes, las dietas de alimentos deben ser indicadas por médico o nutricionista.</p> <p>El perfil de la persona que dirige el Centro, no acredita tener conocimientos para la atención de personas mayores, desconoce sobre sus derechos y la normativa que rige el funcionamiento de ese establecimiento.</p> | <p>c) Respecto al reglamento interno, entregaron copia del mismo, el que consta de 36 numerales, en los cuales se detallan únicamente prohibiciones para las personas mayores residentes y no se refleja ningún derecho que les asista.</p> <p>Al final de la misma está una descripción que indica que la persona se compromete a respetar y señala las sanciones a que se someterá si no cumple con lo señalado, siendo firmada o puesta la huella de impresión digital de la persona mayor.</p> <p>d) No cuentan con médico permanente de 24 horas, sin embargo, indican que cuando ingresa una persona mayor le realizan evaluación médica y que llevan un registro a través de Kardex.</p> <p>e) Cuentan con un total de 35 residentes, de ellos son 18 mujeres y 17 hombres, también cuentan con un libro de control de registro de ingreso y egreso de personas mayores.</p> <p>f) Personal con que cuentan es: 2 cuidadoras, quienes realizan turnos de una semana de corrido, 4 conserjes, 1 encargado de mantenimiento, 6 personas como personal administrativo, en área de cocina 2, profesional de psicología 1. Personal entrevistado indicó estar vacunado contra la influenza, hepatitis B, y la vacuna contra COVID-19 se la aplicarían al día siguiente del monitoreo.</p> <p>g) La directora tomó posesión el 1 de junio del año 2020, está contratada bajo el renglón presupuestario 021, su profesión es Maestra de Educación Primaria, no cuenta con estudios que acrediten capacitación sobre atención de personas mayores, sobre derechos</p> |



| | |
|---|---|
| | <p>humanos que les asisten, expresó desconocer el contenido de la Normativa Técnica 03-2018.</p> <p>h) Como no cuentan con profesional de nutrición, la Secretaría de Obras Sociales elabora los menús de alimentos.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Secretaria de Obras Sociales de la Esposa del Presidente:</p> <p>Cumplir con la contratación de recurso humano que indica la Normativa Técnica 03-2018, revisando la nómina actual de contratación y nombrar al personal de especialidades y perfil faltante.</p> <p>Asimismo considerar que al momento de contratar al profesional que ejerza el puesto de dirección del centro o responsable de su funcionamiento, dentro de su perfil, acredite conocimientos mínimos para atención de personas mayores, sobre los derechos de este grupo poblacional y conocimiento de normas relativas al funcionamiento de establecimientos que atienden a personas mayores.</p> <p>Director del Programa Mis Años Dorados</p> <p>Realizar las revisiones correspondientes en cuanto al personal contratado actualmente para prestación de servicios, con la finalidad de hacer propuestas a la autoridad superior, para la contratación del recurso humano que indica la Normativa Técnica 03-2018, con que debe contar cada establecimiento destinado para atención de personas mayores.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Promover propuestas para que dentro del perfil de recurso humano que se contrate para dirigir el Centro de Atención Permanente, cumpla con conocimientos mínimos relativos a la atención de personas mayores, sus derechos y normas que rigen el funcionamiento del mismo.</p> <p>Directora del Centro de Atención Permanente Mis Años Dorados</p> <p>Informar a las autoridades superiores, la necesidad de contar con el recurso humano necesario para poder brindar una atención digna a las personas mayores residentes de ese centro y cumplir con lo estipulado en la normativa respectiva.</p> |
| <p style="text-align: center;">Conclusiones</p> <p>PROTOCOLO ESPECÍFICO POR PANDEMIA COVID-19</p> <p>Se establece que el Centro de Atención Permanente para personas mayores Mis Años Dorados, ubicado en jurisdicción de Santiago Sacatepéquez, no cuenta con un protocolo concreto para el abordaje de la prevención y diligenciamiento de casos de COVID-19, que se presenten dentro del mismo, se rigen por el "Protocolo Interno de Actuación para Posibles Casos de COVID-19, en la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República -SOSEP-".</p> | <p style="text-align: center;">Hallazgos</p> <p>i) Refirieron que sí cuentan con protocolo específico para prevención y diligenciamiento de casos positivos de COVID-19, al solicitar copia entregaron copia de "Protocolo Interno de Actuación para Posibles Casos de COVID-19, en la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República -SOSEP-", dentro de su contenido no hay nada específico para el Centro de Atención Permanente Mis Años Dorados.</p> <p>j) Personal entrevistado indicó que dentro del establecimiento se presentaron casos de COVID-19, por lo que cerraron el mismo y estuvieron 14 días en confinamiento, por el nexo epidemiológico dieron como positivos a todos los residentes, siendo 18</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>hombres y 17 mujeres, falleciendo una persona de sexo masculino.</p> <p>k) Han dado instrucciones sobre prevención de COVID-19, les solicitan que utilicen mascarilla, lavado constante de manos, uso de alcohol en gel, toma de temperatura, refirió que en el tiempo que hubo contagios, utilizaron adicional a lo anterior, careta, guantes y traje especial. Cuentan con suficientes insumos para realizar sus tareas, pues les brindan mascarillas y alcohol en gel. Cuentan con cronograma diario de limpieza y todos los días se supervisa que se cumpla con la misma, cuentan con tarjeta de sanidad vigente.</p> |
| <p>Recomendaciones:</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Director Programa Mis Años Dorados:</p> <p>Considerando que las personas mayores están dentro de las poblaciones vulnerables ante la pandemia, propiciar de manera inmediata la elaboración de un protocolo que sea específico para prevención y manejo de casos relacionados con COVID-19, dentro de las instalaciones del centro de atención permanente.</p> <p>Directora del Centro de Atención Permanente Mis Años Dorados:</p> <p>Requerir de manera urgente a las autoridades superiores, el apoyo para la elaboración de un protocolo destinado específicamente para atender dentro del centro de manera</p> |



| | |
|--|--|
| <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>adecuada la prevención y manejo de casos de COVID-19, tomando en cuenta que las personas mayores ahí residentes, están dentro del grupo de mayor vulnerabilidad de contagio.</p> <p>Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <p>Realizar las acciones que correspondan a efecto que el Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud (DRACES) dentro de sus funciones promueva propuestas para la elaboración de un protocolo específico para prevención y manejo de casos relacionados con COVID-19, dentro de las instalaciones del centro de atención permanente.</p> |
| <p>Conclusiones</p> <p>Se determinó que dos personas mayores residentes están inconformes con la atención que reciben en el establecimiento, principalmente por negarles atención médica, situación que es preocupante, pues un derecho fundamental de la vejez es el de tener buena salud, según lo establece la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, por lo que, las personas mayores tienen el derecho de tener asistencia médica, preventiva, curativa y de rehabilitación oportuna, necesaria y adecuada a su edad y requerimientos, en consecuencia las instituciones, entidades o personas que negaren auxilio o asistencia a personas mayores, serán sancionadas conforme la ley. Es importante que el equipo de protección y prevención de COVID-19, utilizado por el personal, sea desechado correctamente</p> | <p>Hallazgos</p> <p>a) En entrevista realizada a personas residentes, una de ellas manifestó que fue trasladada del Centro Mis Años Dorados de zona 16 de la Ciudad Capital, dándole el motivo de que la casa que ocupaban tenían que entregarla a sus dueños por lo tanto debían desocuparla, refirió estar conforme con la atención en dicho centro, pues le brindan atención médica y psicológica, en relación a la alimentación, mencionó que dan la comida de acuerdo a las posibilidades del centro, pues a veces no tienen insumos y mayormente les sirven frijoles con algún acompañamiento variado, le</p> |



y según recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Guía práctica para el manejo de residuos y desechos sólidos comunes ante la Pandemia COVID-19 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

serven desayuno a las 7:00 a.m., refacción a las 10:00 a.m., almuerzo a la 13:00 p.m., refacción a las 17:00 p.m. y cena a las 18:30 p.m., participa en programas lúdicos y de ejercitación, añadió que recibió la vacuna COVID-19 y le fue informado ampliamente sobre la misma, refirió que le han informado sobre las medidas que debe tomar para la prevención del COVID-19 y tuvo conocimiento de los casos positivos a COVID-19 en el centro.

- b) Dos personas más manifestaron su molestia por no recibir atención médica, pues les indican que por motivo de la Pandemia no pueden llevarlos a un centro de salud e indicaron recibir con frecuencia comida en descomposición y no acorde a sus necesidades, es por ello que en ocasiones prefieren no comer. Reciben maltrato por parte de las personas del centro y la persona que cuida del portón, así mismo los cuartos de habitación son reducidos y por el momento están hacinados. Además, indicaron su preocupación, porque los trajes y demás equipo de protección que el personal del centro utilizó cuando había casos positivos de COVID-19, no los desecharon correctamente, pues únicamente los amontonaron en un espacio del centro que está a la intemperie, pudiendo constituir foco de contagio. (Extremo que no fue verificado por la Defensoría, derivado a que no fue posible el ingreso a las instalaciones, por el motivo ya mencionado.)

Recomendaciones



| | |
|--|---|
| <p>Autoridad a la que se dirige:</p> <p>Recomendaciones</p> | <p>Directora del Centro de Atención Permanente Mis Años Dorados:</p> <p>Promover la comunicación y la atención a los planteamientos de las personas mayores residentes. Asimismo garantizar su derecho humano a la salud y un envejecimiento saludable.</p> <p>Verificar que el equipo de protección y prevención COVID-19, utilizado por el personal, sea desechado correctamente de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Guía práctica para el manejo de residuos y desechos sólidos comunes ante la Pandemia COVID-19 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.</p> |
| <p>Conclusiones</p> <p>Se determinó que, la persona entrevistada no ha recibido capacitaciones sobre atención y derechos humanos de las personas mayores, así como sobre primeros auxilios, siendo importante que las mismas se impartan de acuerdo a lo establecido en la Normativa 3-2018 de DRACES, respecto a que, todo el personal tanto técnico, administrativo y profesional debe estar capacitado para la atención de personas mayores, lo cual debe estar documentado.</p> | <p>Hallazgos</p> <p>a) Personal entrevistado refirió que, cuando ingresó a laborar no recibió capacitación sobre la Normativa Técnica No. 03-2018 relativa a Centros de atención a personas mayores, no ha recibido capacitación sobre atención y derechos humanos de las personas mayores, no ha recibido capacitación sobre primeros auxilios, sin embargo, tiene conocimiento de la existencia de la Ley de Protección a personas mayores.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a que se dirige:</p> | <p>Directora Centro Permanente Mis Años Dorados</p> |



| | |
|--------------------------------|---|
| <p>Recomendaciones:</p> | <p>Promover capacitaciones sobre derechos humanos y atención a personas mayores, e incluir en las mismas, el abordaje del Decreto número 80-96 Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, ello en cumplimiento de la Normativa Técnica 3-2018 de DRACES.</p> |
|--------------------------------|---|

ASILO FRAY RODRIGO DE LA CRUZ, 4ª. Avenida Sur No. 6, ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPEQUEZ

| Conclusiones | Hallazgos |
|---|--|
| <p>Se estableció que, para atención de los derechohabientes en consulta externa únicamente cuentan con 2 médicos contratados como especialistas en geriatría, siendo insuficientes para poder brindar la atención a personas mayores de forma especializada. La directora cuenta con especialización de Gerontología y Geriatría.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) No se encontraba el director en virtud debido a que estaba en periodo de vacaciones, la entrevista la atendió el subdirector quien es médico y cirujano con especialización en administración de hospitales, tiene once años de laborar en el puesto bajo el renglón presupuestario 011. b) La licencia sanitaria está vencida, tiene conocimiento que el Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud, indicó que no procedía actualizarla por ser entidad del Estado, iniciaron los trámites de actualización y les refirieron que se las mandarían por correo. c) En cuanto al ingreso de las personas mayores al establecimiento refirió que si expresan por escrito que es su voluntad, realizan chequeo médico previo y se procede a la apertura de expediente médico de cada uno para su historial, este se fortalece con notas de enfermería y constancias de diferentes exámenes que les lleguen a ordenar realizarlos. |



| | |
|---|--|
| | <p>Al momento que se requiere referir a una persona mayor residente a un hospital para tratamiento específico, se generan muchos inconvenientes porque no los reciben con facilidad.</p> <p>d) Cuentan con un libro de control de registro de ingreso y egreso de personas mayores, el cual se tuvo a la vista.</p> <p>e) En la fecha del monitoreo había un total de 118 personas, siendo 42 mujeres y 76 hombres.</p> <p>f) Ocho personas mayores están pendientes de terminar trámite ante el Registro Nacional de Personas -RENAP- para la obtención de su Documento de Identificación Personal, son 4 mujeres y 4 hombres.</p> <p>g) El perfil de las personas mayores que ingresan es por situación de abandono, violencia intrafamiliar, discapacidad física, problemas cognitivos o psicológicos, carencia de recursos económicos para sobrevivir.</p> |
| Conclusiones | Hallazgos |
| <p>La falta de apoyo y voluntad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para nombrar al recurso humano necesario para cubrir las 14 plazas vacantes, debilita la atención preferencial a que tienen derechos las personas mayores y consecuentemente a un trato digno.</p> | <p>a) Cuentan con 1 médico al servicio de 24 horas, 2 psicólogas, 2 terapeutas una física y la otra ocupacional, 27 auxiliares de enfermería, 5 enfermeras profesionales, 1 trabajadora social, 1 nutricionista, cocina 14, farmacia 2, lavandería 7, ropería y costurería 5, transporte 3, bodega de alimentos 2, bodega de suministros 1, caja chica 1, contabilidad 1, dirección 3, estadística 1, intendencia 21, inventario, presupuesto 1, recursos humanos 4 y tesorería 1.</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>b) Tienen 14 plazas vacantes, algunas están así desde el año 2018, han venido realizando gestiones ante el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para nombramiento de personal, pero lamentablemente no les resuelven de manera positiva, esta situación afecta porque con esos vacíos limitan la eficiencia y eficacia en la atención de las personas mayores.</p> <p>c) Una persona de enfermería refirió que, de lunes a viernes, tiene a su cargo la atención de 76 residentes del área de hombres y el fin de semana tiene a su cargo a 118 personas, pues también atiende el área de mujeres.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a la que se dirige</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <p>Realizar la acciones necesarias para priorizar los requerimientos hechos por parte de las autoridades del Asilo Fray Rodrigo de la Cruz, dando las instrucciones a donde corresponda para que de acuerdo a su presupuesto institucional se proceda a fortalecer el recurso humano con el nombramiento de las 14 plazas vacantes, garantizando con ello una atención de calidad y calidez preferencial al que tienen derecho.</p> |
| <p>Conclusiones</p> | <p>Hallazgos</p> |
| <p>El asilo en la fecha del monitoreo estableció que no hay casos nuevos diagnosticados positivos de Covid-19, lo cual indica que han tenido un buen manejo de prevención, a pesar que el protocolo que utilizan no es específico para establecimiento de atención de personas</p> | <p>a) El protocolo que utilizan para prevención o atención de casos de COVI-19, es el relativo a hospitales, ya que ellos dentro de la estructura presupuestaria del Ministerio de Salud</p> |



| | |
|---|--|
| <p>mayores, es un avance que puedan contar con una ruta de orientación.</p> <p>A excepción de una persona trabajadora, tanto personas mayores como personal ya recibieron las dos dosis de vacuna Covid-19.</p> | <p>Pública y Asistencia Social, aparecen como tal.</p> <p>b) Fallecieron 14 personas mayores que resultaron diagnosticadas positivas de COVID-19, a partir de agosto del año 2020, ya no han tenido más casos. Cuentan con área de aislamiento.</p> <p>c) Todas las personas mayores ya recibieron las dos dosis de vacuna Covid-19, del personal solamente una persona rehusó ponérsela.</p> <p>d) Personal de enfermería entrevistado indicó que ha sido vacunada contra la Influenza, Tétanos, Hepatitis B, y COVID 19. Le han dado indicaciones de cómo prevenir el COVID-19, recalcan el lavado constante de manos y el distanciamiento social, no obstante, mencionó que dejaron de tomar temperatura al ingresar al centro. Refirió que actualmente cuenta con suficiente abastecimiento de insumos para realizar su trabajo, entre ellas mascarillas y alcohol en gel, cuentan con cronograma diario de limpieza y con tarjeta de sanidad vigente.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a la que se dirige</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Director de Asilo Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Continuar con la implementación de medidas de seguridad sanitarias y de prevención en el marco de la pandemia COVID-19, garantizando con ello el derecho humano a la salud y resguardo de las personas mayores residentes y personal trabajador.</p> |



| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Conclusiones</p> <p>Se determinó que han realizado capacitaciones sobre atención y derechos humanos de las personas mayores, no obstante, existe desconocimiento del Decreto número 80-96 Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, siendo importante el conocimiento de la misma. Así mismo, no todas las personas están capacitadas en primeros auxilios, lo que dificultaría cumplir lo establecido en la Normativa 3-2018 de DRACES, respecto a que al menos uno de los trabajadores en cada turno debe tener capacitación documentada en primeros auxilios.</p> | <p style="text-align: center;">Hallazgos</p> <p>a) Personal de enfermería refirió que, a su ingreso a laborar en dicho establecimiento recibió capacitación sobre la Normativa Técnica No. 03-2018 relativa a Centros de atención a personas mayores de DRACES, en una ocasión recibió capacitación sobre atención y derechos humanos de las personas mayores, sin embargo, no tiene conocimiento de la existencia de alguna Ley que proteja a dicho grupo poblacional y no ha recibido capacitación sobre primeros auxilios.</p> |
| <p style="text-align: center;">Recomendaciones</p> <p>Autoridad a la que se dirige</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Director de Asilo Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Promover la implementación de capacitación sobre primeros auxilios para todo el personal del establecimiento, así mismo continuar con las capacitaciones sobre derechos humanos y atención a personas mayores, e incluir en las mismas, el abordaje del Decreto número 80-96 Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, ello en cumplimiento de la Normativa Técnica 3-2018 de DRACES.</p> |
| <p style="text-align: center;">Conclusiones</p> <p>Es necesario que el Asilo Fray Rodrigo de la Cruz, cuente con un presupuesto acorde a sus necesidades, que les permita brindar una atención de calidad y digna a las personas residentes. Pues se determinó que las instalaciones no son las adecuadas, en virtud</p> | <p style="text-align: center;">Hallazgos</p> <p>a) El presupuesto asignado es de Q 1,870,000.00..</p> <p>b) En relación a la infraestructura, se observó que cuentan con áreas externas, como patios y jardines, buena señalización de las distintas</p> |



| | |
|---|---|
| <p>que el techo y varias columnas están deterioradas, representando un riesgo para las personas, así mismo no se cumple con todos los requisitos mínimos en cuanto a la infraestructura para el funcionamiento de los establecimientos, de acuerdo a la Normativa Técnica 3-2018 de DRACES, que establece que la estructura de la planta física debe ser de materiales firmes y resistentes, pisos antideslizantes, entre otros. Sin embargo, la principal limitante para realizar dichas reparaciones es la falta de presupuesto y el elevado costo de las mismas.</p> | <p>áreas, el piso no es antideslizante, el techo y varias columnas se encuentra en mal estado y deterioradas, indicó el subdirector, que el costo de las reparaciones es muy elevado, por la ubicación del asilo en Antigua Guatemala, motivo por el que no se han realizado.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a la que se dirige</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Ministra de Salud Pública y Asistencia Social</p> <p>Promover acciones que permitan que el Asilo Fray Rodrigo de la Cruz, cuente con los recursos necesarios según sus respectivas necesidades y permita realizar todas las reparaciones necesarias en cuanto a infraestructura, según lo que se establece en la Norma Técnica 3-2018 de DRACES que preceptúa que se debe procurar el mantenimiento constante del edificio, su equipamiento necesario, realizando las correcciones necesarias.</p> |
| <p>Conclusiones</p> <p>Se determinó que el asilo cumple con la normativa 3-2018 DRACES, en relación al ingreso de las personas, pues las mismas expresan su consentimiento por escrito. Realizan actividades sociales y recreativas, brindan atención médica y psicológica, por lo que la persona mayor residente entrevistada, está conforme con la atención recibida en el asilo.</p> | <p>Hallazgos</p> <p>a) En entrevista realizada a persona mayor residente, indicó que al entrar al centro expresó por escrito que era su voluntad ingresar, no ha recibido algún maltrato por parte del personal o autoridades, existe armonía entre las personas residentes, le brindan atención médica, psicológica, le sirven buena alimentación, participa en programas de recreación como</p> |



| | |
|---|---|
| | <p>terapia ocupacional, ha recibido las dos dosis de la vacuna contra COVID-19, y de la misma recibió información oportuna por parte del área de psicología, le han informado de las medidas que debe tomar para prevenir el COVID-19 y tuvo pleno conocimiento de los casos positivos COVID-19 surgidos en el establecimiento.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a que se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Director del Asilo Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Continuar brindando una atención de calidad a las personas mayores residentes, tomando en cuenta su participación significativa y demás acciones que contribuyan a garantizar un envejecimiento saludable a la persona mayor.</p> |

RESIDENCIA DE ATENCIÓN PERMANENTE PARA ADULTO MAYOR QUE FUNCIONA EN EL INTERIOR DEL HOSPITAL NACIONAL DE ORTOPEDIA Y REHABILITACIÓN, 13 CALLE 0-18, ZONA 1, CIUDAD GUATEMALA

| Conclusiones | Hallazgos |
|--|---|
| <p>Se estableció que no han implementado de manera formal un documento para que las personas mayores expresen por voluntad propia ingresar a ese establecimiento, sin embargo, cuentan con un equipo multidisciplinario quienes evalúan los casos de ingreso entre los cuales figuran los que son remitidos por la Procuraduría General de la Nación y del Organismo Judicial.</p> | <p>a) Se entrevistó a César Roberto Pérez Folgar, Médico y Cirujano, director del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn, así como de la Residencia para Personas Adultas Mayores que funciona en el interior del hospital. En la entrevista, tuvo participación la señora Orfa Nineth Morales Padilla, subdirectora de Enfermería, quien tiene a cargo toda</p> |



el área hospitalaria y de la residencia para personas mayores, quienes manifestaron la siguiente información:

- b) La Residencia está acreditada por el Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud -DRACES- Cuenta con licencia sanitaria número 22708 con fecha de vencimiento 23 de mayo del año 2024. Actualmente residen 53 personas mayores, 33 mujeres y 20 hombres, todos cuentan con su Documento Personal de Identificación, el establecimiento tiene capacidad para atender a 77 personas, 50 mujeres y 27 hombres. El perfil de las personas mayores que atienden es que no cuenten con recursos familiares, personas en situación de abandono, con déficit cognitivo, psicológico, problemas psiquiátricos o discapacidad física, no obstante, las personas que ingresan son referidas por la PGN, familiares, vecinos o amigos.
- c) Cuentan con reglamento interno; no tienen implementado de manera formal un documento para que las personas mayores expresen por voluntad propia ingresar a ese establecimiento, sin embargo, cuentan con un equipo multidisciplinario conformado por personal de medicina, psicología, fisioterapia, enfermería, dietética, nutrición y trabajo social, quienes evalúan los casos de ingreso entre los cuales figuran los que son remitidos por la Procuraduría General de la Nación y del Organismo Judicial.
- d) Realizan identificación del caso al ingreso de las personas mayores como residentes, elaboran el estudio



colaba el texto aquí

socioeconómico, psicológico y de enfermería correspondiente, como parte de evaluación médica, registro personal y el seguimiento que corresponda para llevar el control de sus expedientes clínicos y fichas médicas.

- e) Para los residentes desarrollan programas de ortopedia, psicología, terapia ocupacional, la mayoría de éstos están suspendidos hasta nueva fecha debido a la situación de la pandemia por Covid-19; algunos de los programas son desarrollados juntamente con el Ministerio de Cultura y Deportes. No obstante, están por iniciar un programa formal para el Adulto Mayor de 9:30 a 11:30, tres enfermeras graduadas apoyarán en las actividades.
- f) El personal destinado para la atención de las personas mayores es: personal de enfermería 30, personal de cocina 14, personal de trabajo social 04, nutricionista 01, los médicos tienen asignados turnos rotativos para la atención de 24 horas derivado de pandemia, 01 traumatólogo, 01 internista dos veces por semana, 01 geriatra dos veces por semana por las mañanas. Solamente el personal de cocina cuenta con tarjeta de sanidad. Actualmente hay un gran déficit en lo referente a personal operativo, debido a que hay 48 plazas vacantes del renglón presupuestario 011; situación que han dado a conocer en reiteradas ocasiones ante autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, sin que hasta el momento haya sido atendido debidamente, no obstante, a las enormes necesidades debido a la pandemia por COVID -19.



- g) Del año 2020 a la fecha del monitoreo han sido supervisados por: órgano jurisdiccional derivado a una denuncia presentada la cual fue descartada luego de verificación realizada, por la Procuraduría de los Derechos Humanos y por DRACES.
- h) Ante la situación de pandemia por Covid-19 elaboraron un protocolo específico para prevención y diligenciamiento de casos positivos que llegaran a presentarse, se presentaron 13 casos positivos de contagio dentro del establecimiento, 07 de ellos fallecieron (01 en el Hospital General San Juan de Dios, 01 en el Hospital Roosevelt y 05 en el Hospital Provisional Parque de la Industria), a quienes apoyaron con enviarles pañales y sus medicamentos entre otros. De los residentes, 50 expresaron su voluntad para recibir la vacuna de Covid-19 y solamente 01 persona mayor no se incluyó para la misma por encontrarse internado en un centro hospitalario debido a otra patología, en donde falleció. 03 personas que estaban anuentes a recibir la vacuna no querían recibirla por desconocimiento o desinformación, al final decidieron aceptarla. No cuentan con área de aislamiento para manejo de casos positivos, solo un área de aislamiento con capacidad para 05 camas que es utilizado para cumplir con el protocolo en la recepción de las personas de nuevo ingreso, no así para la atención de personas enfermas por contagio del virus. No todo el personal fue vacunado por determinadas condiciones.



Escriba el texto aquí

| | |
|---|---|
| | <p>i) Entre otras vacunas que han recibido las personas mayores está la de Hepatitis B, pero derivado a pandemia no se les aplicó la segunda dosis.</p> <p>j) Sí conocen el contenido de la Normativa Técnica 03-2018, de DRACES; Trabajo Social de ese establecimiento ha capacitado al personal sobre derechos humanos de las personas mayores y enfermería también les ha capacitado sobre lo preceptuado en la Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto número 80-96, desde inicio de la pandemia a la fecha no han logrado coordinar con instituciones para otras capacitaciones. También, indican conocer que, entre otras normativas jurídicas nacionales de protección para las personas mayores está la Constitución Política de la República de Guatemala.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendaciones:</p> | <p>Director, Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn</p> <p>Implementación de un instrumento en donde las personas mayores expresen su consentimiento o voluntad propia de ingreso a la residencia, para su atención y cuidados.</p> <p>Restablecer progresivamente los programas para atención de personas mayores residentes, suspendidos por la pandemia COVID-19, en la medida de las posibilidades técnicas y sanitarias.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para el proceso de contratación de las plazas vacantes</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Autoridad a quien se dirige:</p> <p>Recomendación:</p> | <p>del renglón presupuestario 011, del personal operativo.</p> <p>Debido a la actual situación de la pandemia COVID 19, es necesario que se implemente un área de aislamiento específica para el tratamiento temporal de personas residentes contagiadas por el virus.</p> <p>Promover se continúe con la inmunización contra la Hepatitis B para las personas residentes.</p> <p>En la medida de las posibilidades, se continúe con los procesos de capacitación del personal de la Residencia.</p> <p>Ministra de Salud Pública y Asistencia Social:</p> <p>Atender de manera prioritaria los requerimientos que realicen las autoridades de la residencia para adulto mayor que funciona en el interior del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación, encaminadas al fortalecimiento del recurso humano de acuerdo al presupuesto institucional en el nombramiento de las plazas vacantes, garantizando con ello la atención y servicio de calidad y calidez a las personas mayores.</p> <p>Debido a la actual situación de la pandemia COVID 19, se requiere que brinden todo el apoyo necesario para la implementación de un área de atención específica para el tratamiento temporal de personas residentes que resultaren contagiadas por el virus.</p> |
| Conclusiones | Hallazgos |
| <p>Se estableció que la persona entrevistada junto a 3 personas más, atienden a 20 residentes de sexo masculino, cuenta con insumos necesarios, libro de ingreso y egreso de las personas mayores, han recibido indicaciones de manejo de prevención de Covid-19, respecto a capacitaciones brindadas indicó que no ha recibido sobre la Normativa Técnica 03-</p> | <p>a) Persona trabajadora entrevistada, ocupa el puesto de Auxiliar de Enfermería desde el año 2003, quien proporcionó la siguiente información: No han recibido capacitación sobre el contenido de la Normativa No. 03-2018, relativa al funcionamiento de los</p> |



| | |
|--|--|
| <p>2018, ha recibido relacionados con derechos humanos y cuidados de las personas mayores.</p> | <p>establecimientos que atienden personas mayores, sin embargo, sí les han capacitado sobre derechos humanos de las personas mayores, específicamente lo relacionado a cuidados y derechos de personas mayores, asimismo, sobre atención a esta población y lo estipulado en la Ley de Protección a las Personas de la Tercera Edad.</p> <p>b) Tiene la tarjeta de sanidad vigente y ha sido vacunado de la segunda dosis contra el Covid-19, hepatitis e influenza.</p> <p>c) 4 personas trabajadoras atienden a 20 residentes.</p> <p>d) Sí les han dado indicaciones sobre cómo prevenir contagios de Covid-19 y por su parte cumple con las medidas de higiene, distanciamiento y uso de equipo.</p> <p>e) Se dieron casos positivos de Covid-19, en 13 personas residentes del área de hombres, de los cuales fallecieron 8. Cuenta con suficientes insumos para realizar sus tareas y ha recibido capacitación sobre primeros auxilios, asimismo cuentan con libros de control de ingreso y egreso de las personas mayores, el cual pusieron a la vista.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> | <p>Director, Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Recomendaciones:</p> | <p>Realizar las gestiones necesarias encaminadas a fortalecer al personal trabajador, para garantizar la atención y servicio de calidad y calidez de las personas mayores residentes</p> |
| <p>Conclusiones</p> | <p>Hallazgos</p> |
| <p>Se determinó que, la cena es servida a las 17:00 horas y el desayuno a las 08:00 horas del día siguiente, por lo que entre cada una de ellas hay un espacio de 12 horas, sin que se reciba ningún alimento, situación que en determinado momento puede provocar deterioro en la salud de las personas mayores residentes.</p> | <p>a) Se entrevistó a persona residente, de sexo masculino de 87 años de edad, ingresó al establecimiento el 11 de agosto del año 2010, quien brindó la siguiente información: a su ingreso no expresó por escrito que era su voluntad hacerlo, pero se quedó en ese lugar debido a que sufrió un accidente, lo llevaron ahí y se quedó porque no tiene familia, no ha recibido malos tratos de parte de las autoridades o trabajadores, en el lugar existe armonía, está contento de estar ahí, recibe 3 comidas al día, desayuno a las 08:00 horas, almuerzo a las 12:00 y cena a las 17:00 horas, la comida que sirven es variada, cuando necesita medicamentos se los proporcionan, antes de la pandemia habían actividades de recreación, ahora están suspendidas, ya recibió la primera dosis de vacuna contra Covid-19. Tiene claro que debe tener medidas de higiene para prevenir la pandemia, asimismo, se enteró que, en ese lugar, surgieron casos positivos de Covid-19.</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Autoridad a quien se dirige:</p> | <p>Director, Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn</p> |



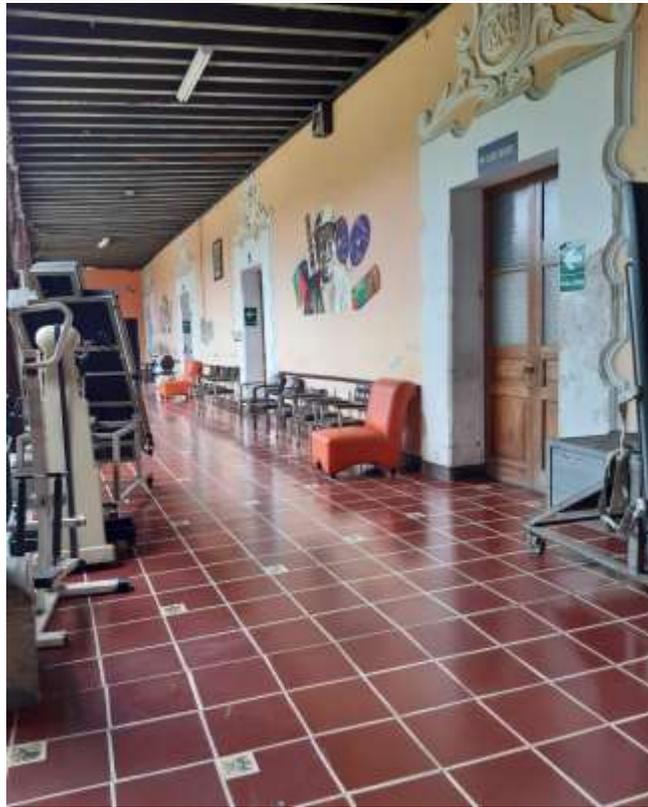
| | |
|---|--|
| <p>Recomendaciones:</p> | <p>Mejorar los horarios de alimentación, para que sean los más adecuados, previniendo de esa manera que exista un tiempo prolongado entre cada hora de comida , a fin de cumplir con una adecuada alimentación y nutrición de los residentes.</p> |
| <p style="text-align: center;">Conclusiones</p> | <p style="text-align: center;">Hallazgos</p> |
| <p>Se estableció que, no obstante, las deficiencias de infraestructura, la residencia atiende en las medidas de sus posibilidades a las personas mayores que ahí residen.</p> | <p>Se realizó un recorrido por las instalaciones, guiado por la doctora Orfa Morales y la Hermana Teresa Borja, se observó lo siguiente en la infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El establecimiento, cuenta con rampas, pasamanos, extintores, iluminación diurna y nocturna, el distanciamiento entre las camas, es aproximadamente de un metro, hay 6 espacios para baños, 3 para el área de hombres y 3 para el área de mujeres, todos con pisos antideslizantes, igual cantidad hay de inodoros. No hay duchas, en su lugar, hay chorros de agua que cae en toneles, que se utilizan para bañar a los residentes, hombres y mujeres, quienes, en su mayoría utilizan sillas de ruedas. b) Tienen un área destinada para comedor, la cocina es amplia y los jardines se utilizan como área de descanso y de recreación, también hay área para almacenamiento de alimentos, y de productos de limpieza. c) Cuentan con suficientes sillas de ruedas, servicio de agua potable, electricidad, rótulos de señalización, no hay botiquín, porque hay un área de enfermería. Recuerdan que fumigaron el año anterior, pero no hay un comprobante que lo acredite. |



Fotografías:

Asilo Fray Rodrigo de la Cruz







Centro de Atención permanente, Mis Años Dorados, Santiago Sacatepéquez



scriba el texto aquí

Residencia para Adulto Mayor que funciona en el Interior del Hospital Nacional De Ortopedia Y Rehabilitación





Escriba el texto aquí



