

Defensoría de la Salud



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Informe de supervisión a la atención en áreas de consulta externa del sistema nacional de salud, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social-Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (MSPAS/IGSS) en el entorno posterior a la pandemia por COVID-19.

Guatemala, abril de 2021.

Página 1 | 56

I. Antecedentes

Con el diagnóstico del primer caso de COVID.19 en Guatemala, se establecieron disposiciones presidenciales con el objeto de prevenir contagios y en su momento contener al virus. Dentro de estas medidas se estableció que las áreas de consulta externa de los servicios hospitalarios se cerraran.¹

Las consultas externas son uno de los servicios fundamentales de los servicios del sistema nacional de salud, toda vez que es aquí donde se reciben a pacientes remitidos de otros niveles de atención que requieren atención por especialistas y subespecialistas, así como atención ambulatoria o bien que deben ser estudiados para establecer diagnósticos, siendo además puerta de ingreso para la atención de cirugías electivas y para brindar una serie de tratamientos especializados tales como quimioterapias, antiretrovirales. Además de ser esta la vía a través de la cual se realizan referencias a los servicios tercerizados mismos que corresponden a aquellos que no provee el sistema de salud. Es también a través de los servicios de consulta externa que los pacientes con enfermedades crónicas, que reciben tratamientos especializados a través de estos servicios tercerizados (renales, oncológicas, cardiopatas) reciben el seguimiento a sus casos, y son evaluados en forma periódica por los especialistas y sub especialistas.

En el IGSS las Unidades Periféricas son las áreas responsables de brindar la atención a través de la consulta externa, siendo esto donde radica la importancia, resaltando además que el Seguro Social, tiene en estos servicios de consulta externa una doble función, toda vez que por la forma de operar el IGSS, este si provee medicamentos a través de dicho servicio, situación que no se da en la red de servicios del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Sumado a lo anterior dentro de su red el Seguro Social cuenta con un servicio especializado únicamente en consulta externa (Unidad de Consulta Externa de Enfermedades) en la cual se atienden todos los casos que deben ser evaluados por especialistas a nivel nacional. Esto representa que la mayoría de casos que son atendidos en esta área corresponden a casos complicados, que deben ser evaluados de forma periódica y que la temporalidad con que se reciben los tratamientos también es fundamental para su recuperación.

En este contexto es necesario establecer los lineamientos que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social como ente rector ha determinado para la reapertura de la atención en las consultas externas, tomando en cuenta la innegable presa de pacientes que se acumularon en espera de citas y que en un país en el cual el 60% de la población vive en pobreza y 21% en pobreza extrema, estos servicios de

¹ Disposiciones Presidenciales en caso de calamidad pública. https://www.ransa.biz/wp-content/uploads/2020/05/GT_28_03.pdf

consulta externa, representan la única esperanza para millones de guatemaltecos de ser atendidos por médicos especialistas y sub especialistas.²

II. Marco normativo

	Constitución Política de la República de Guatemala	Leyes y otras disposiciones normativas específicas	Estándares internacionales en materia de derechos humanos
Mandato del PDH	<p>Art. 274. El Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración.</p> <p>Art. 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; c) Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los Derechos Humanos; d) Recomendar privada o públicamente a los funcionarios la modificación de un comportamiento administrativo objetado; e) Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales; f) Promover acciones o recursos, judiciales o administrativos,</p>	<p>Decreto número 54-86 y reformado por el Decreto número 32-87, ambos del Congreso de la República de Guatemala. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.</p> <p>Art. 21 El Procurador protegerá los derechos individuales, sociales, cívicos y políticos... de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana...</p>	<p>Declaración Universal de Derechos Humanos</p> <p>Convención Americana sobre Derechos Humanos</p> <p>Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre</p>

² CEPAL: Pobreza crecerá en Guatemala: <https://elperiodico.com.gt/noticias/economia/2020/05/13/cepal-pobreza-crecera-dos-por-ciento-en-guatemala/>

	<p>en los casos en que sea procedente; y g) Las otras funciones y atribuciones que le asigne la ley. El Procurador de los derechos Humanos, de oficio o a instancia de parte, actuará con la debida diligencia para que, durante el régimen de excepción, se garanticen a plenitud los derechos fundamentales cuya vigencia no hubiere sido expresamente restringida. Para el cumplimiento de sus funciones todos los días y horas son hábiles.</p>		
<p>Competencias de la institución objeto de la supervisión</p>	<p>Artículo 93. Derecho a la salud. El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.</p> <p>Artículo 94. Obligación del Estado, sobre salud y asistencia social. El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a <u>través de sus instituciones</u>, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.</p> <p>Artículo 95. La salud, bien público. La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.</p>	<p>Código de Salud, Decreto Legislativo 90-97, Ley de Accesibilidad de Medicamentos. Decreto 69-98, Ley Universal y Equitativa de Servicios de Planificación Familiar Decreto 87-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley General Para el Combate del Virus de Inmunodeficiencia Humana –VIH- y del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida –SIDA- y de la Promoción, Protección y Defensa de los Derechos Humanos ante el VIH/SIDA, Decreto 27-2000 del Congreso de la República, Ley de Maternidad Saludable.</p>	<p>Pacto internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales. Art. 12 Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. 2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para: a) La reducción de la mortalidad y de la</p>

		Decreto 32-2010	<p>mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños; b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente; c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas; d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.</p> <p>Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de DESC</p> <p>Artículo 10 Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y</p>
--	--	-----------------	--

			social.
Derechos Humanos relacionados	Derecho a la vida Derecho a la salud Derecho a la seguridad social	Constitución Política de la República de Guatemala. Acuerdos de Paz: Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y situación Agraria	Pacto internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales. Art. 12 Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de DESC Artículo 10 Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.

III. Objetivos

General:

Determinar los lineamientos institucionales establecidos para la atención en servicios de consultas externas de los hospitales del MSPAS e IGSS posterior a la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2.

Específicos:

1. Establecer la forma de organización para abrir los servicios de consulta externa, posterior a la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2.
2. Determinar la implementación de protocolos de la atención ante la nueva realidad, posterior a la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2.
3. Evidenciar la metodología para la asignación de citas y el tiempo estimado para designar las mismas.
4. Determinar la implementación de clínicas para seguimientos de pacientes con secuelas de COVID-19.

IV. Hallazgos y Conclusiones

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn
Hallazgos
<ul style="list-style-type: none"> • Contó con un presupuesto anual de 34 millones 800 mil quetzales para el año 2020 de los cuales se ejecutó el 91, 85%. • Para el año 2021 tiene una asignación presupuestaria de 33 millones 900 mil quetzales. A la fecha de la verificación que corresponde a la primera semana de marzo, se contaba con el 13.44 por ciento de ejecución presupuestaria. • Del presupuesto total del hospital, 27 millones aproximadamente se utilizan para sueldos y el resto para funcionamiento del hospital. • El hospital dejó de brindar atención por la consulta externa desde que se recibió la orden de parte del Organismo Ejecutivo en el mes de marzo del año 2020. • Para el ingreso a las instalaciones del hospital se proporciona equipo de protección personal para visitantes (batas) y gel, se ha tratado de mantener el distanciamiento social enviando a personal de alto riesgo a realizar labores de teletrabajo. • A partir de marzo del 2020 se cancelaron las visitas a los residentes del asilo que funciona en el interior del hospital. Al momento de la verificación la ocupación de la residencia era de 51 personas, 34 damas en residencia, 1 en aislamiento y 16 varones, todos adultos mayores. • El hospital cuenta con 144 camas de las cuales únicamente 67 pertenecen al hospital y 77 a la residencia, de estas últimas se encuentran ocupadas 51 al momento de la verificación. • La plantilla del hospital consta de 278 personas de los cuales 32 son médicos, 97 personal de enfermería, 6 de personal administrativo, 113 corresponden a personal de las áreas de apoyo (limpieza, lavandería, cocina, etc.) de apoyo. • Un equipo multidisciplinario del hospital se reunió para crear el plan institucional de reapertura, que les fue solicitado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social actualmente aún no se ha abierto las consultas al público. • Una de las razones por las cuales no se ha podido realizar la reapertura de la consulta externa es la falta de personal de servicios varios limpieza, esto derivado de que existen 17 plazas que no han sido ocupadas y el personal actual que consta de 89 personas es insuficiente. • Las citas de los pacientes que estaban acudiendo para la realización de terapias de lenguaje, fisioterapia, etcétera, cerraron y se le indicó al paciente que debía presentarse hasta nueva orden.

- No se cuenta con agenda de citas para consulta externa en este momento.
- En relación a los exámenes para determinar COVID-19 se están realizando en el hospital prueba rápida y cuando es necesario realizar las pruebas de PCR se remiten al Hospital General San Juan de Dios.
- Las autoridades indicaron que el plan de reapertura obedece a la rapidez en que sean aplicadas las vacunas contra el COVID-19 al personal de primera línea, esto tomando en consideración que el tipo de paciente que se atiende en el hospital es de adultos mayores además de los que permanecen en la residencia del hospital.
- Del total de la plantilla del hospital, 52 personas dieron positivo para COVID-19. También fueron diagnosticados con COVID-19, 15 personas mayores de la residencia del hospital de los cuales 7 fueron recuperados y 8 fallecieron en otros hospitales especialmente en el Hospital del Parque de la Industria y Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva.
- Como todos los hospitales a nivel nacional fue necesario realizar cambios y modificaciones en la infraestructura del mismo, pues se abrieron dos salas para atención de pacientes COVID positivos.
- Asimismo, algunas salas que no están siendo utilizadas fueron implementados para dormitorio del personal que hacía turnos en el área COVID.
- El departamento de farmacia cuenta con su propio protocolo para prevención del COVID-19 farmacia y bodega no despacha a ninguna persona que no pertenezca a dicho departamento.
- La farmacia del hospital no entrega medicamentos a los pacientes de consulta externa por lo tanto únicamente se concentran en la atención de los residentes del hospital.
- El listado de medicamentos es de 130 productos de los cuales 15 están a cero.
- El abastecimiento de medicamentos mayor a tres meses se encuentra en un 78.29%.
- En relación al material médico quirúrgico el listado básico consta de 115 productos y se cuenta con un abastecimiento mayor a 3 meses de 68, 42%.
- Las clínicas de consulta externa han sido remozadas y se estableció solamente una camilla por clínica (anteriormente se contaba hasta con 3) para guardar el distanciamiento social.
- Además, se han señalizado las sillas en la sala de espera para que los pacientes respeten el distanciamiento físico.
- Se cuentan en este momento 15 clínicas para la atención (cuanto se reabra).
- En forma normal se atendían en promedio hasta 300 pacientes, ante la nueva realidad se estima que podrán atender entre 75 a 100 pacientes nada más.
- No existe ruta establecida para la recuperar la presa de pacientes que quedo pendiente de atención.

<ul style="list-style-type: none"> Los pacientes se enteraron del cierre de las consultas externas por los medios de comunicación, ya que el hospital no estableció ninguna ruta de información o reprogramación. <p>Pacientes</p> <ul style="list-style-type: none"> No se entrevistó pacientes debido a que no se ha retomado la atención al público. 	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> Este hospital cerró sus puertas a la consulta externa desde que fue emitida la orden presidencial con lo cual lleva un año sin brindar atención a los pacientes que necesitan de los servicios de terapia física, de lenguaje y rehabilitación. No se cuenta con agenda para proveer de nueva cita a los pacientes que necesitan atención por fisioterapia y rehabilitación en la consulta externa del hospital, por lo que se está indicando que lleguen hasta nueva orden. Existen varias plazas que se encuentran vacantes, pero no ha sido posible ocuparlas debido a situaciones administrativas como la falta de presupuesto para la contratación de personal. El hospital cuenta con un protocolo para la reapertura paulatina de las consultas externas no obstante este protocolo no puede ponerse en práctica hasta que todo el personal del hospital haya recibido las dos dosis de la vacuna esto para evitar posibles contagios del COVID-19. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar de forma individual cada uno de los casos que solicitan la atención, así como los que quedaron pendientes de atención y a la luz del criterio de los médicos tratantes, toda vez que la mayoría de ellos conocen las circunstancias de cada paciente y pueden determinar la urgencia de la atención y seguimiento. Establecer una ruta institucional que garantice que todos los pacientes que quedaron pendientes (presa) de ser atendidos se atiendan en forma gradual, buscando estrategias de comunicación efectivas con los pacientes y sus familiares para la coordinación de las citas. Gestionar en el MSPAS las ampliaciones presupuestarias para completar el número necesario de personal de apoyo para que el hospital funcione de forma óptima. Evaluar de forma individual cada caso del personal que se encuentra en teletrabajo por factores de riesgo, sustentándose en las experiencias de otros hospitales de la red del MSPAS y con esto fortalecer el número de personal que se encuentra en funciones en el marco de prestar una mejor calidad de atención a los pacientes y realizar las acciones de planificación ante la

	reapertura de las consultas externas.
--	--





Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación

Hallazgos

- Derivado de la naturaleza de los pacientes que se tienen en el hospital infantil de infectología y rehabilitación cerrar del todo la consulta externa no fue una opción por lo que se tomaron acciones de emergencia, dentro de estas, atender a los pacientes de la consulta externa en la emergencia de pediatría, acciones que se llevaron a cabo durante las primeras semanas de la emergencia.
- Las clínicas que continuaron con atención fueron las clínicas de neurología, nefrología, neonatología. Los especialistas estuvieron dando consulta externa en espacios de la emergencia, toda vez que la mayoría de pacientes que se atienden presentan enfermedades crónicas e infecciosas que necesitan tener estricto seguimiento, tal es el caso de los pacientes con epilepsia.
- La decisión de prestar la atención y seguimiento de casos de consulta externa, en el área de emergencia fue tomada por el grupo de médicos especialistas en consenso con la Dirección, toda vez que se evidenció previo a establecer esta estrategia que los pacientes que habían quedado pendientes de atención (por el cierre de las consultas externas) llegaban a

la emergencia descompensados o con problemas secundarios y complicaciones a su enfermedad.

- Se atendió a los pacientes que podían presentarse por razones de distancia y de medios de movilización, así como aquellos que presentaban emergencias derivadas de su enfermedad.
- El espacio de la emergencia es pequeño por lo que se hizo insuficiente para la atención de todos los pacientes, esto causo saturación y colapso. Por esta razón las autoridades del hospital decidieron en segunda fase iniciar con la atención en las subespecialidades de forma escalonada. En esta segunda fase se atendió neumología, gastroenterología, cirugía, infectología, nefrología neonatología, rayos X, laboratorio, nutrición, dermatología, tuberculosis y vacunas.
- Para la atención presencial de los pacientes se buscó la forma de comunicarse con ellos vía telefónica y establecer por esa vía el estado de salud del paciente, de acuerdo a lo indicado por la familia del paciente se fijaba nueva cita telefónica, o bien se citaba para atención presencial recibiendo a 5 pacientes al día por cada clínica o subespecialidad, modalidad que dio inicio el 1 de febrero del año 2021.
- A la fecha de la verificación se encontraban pendiente de empezar a brindar atención presencial las clínicas de psicología, terapia, física y rehabilitación y pediatría.
- El hospital en ningún momento contempló brindar atención en la modalidad de telemedicina, toda vez que no cuentan con recursos electrónicos para hacerlo. Únicamente se tiene previsto hacerlo para las especialidades de fisioterapia, pero en una variante de reuniones por medio de la plataforma zoom y a través de teléfonos del personal.
- Del personal que se encontraba en resguardo derivado de la acción constitucional de amparo planteado por el sindicato de trabajadores del Hospital General San Juan de Dios, los últimos regresaron a sus labores el 24 de febrero del año 2021, tomándose en cuenta las prioridades y los problemas de salud de cada uno y se reincorporó al hospital colocándolo en donde no tuvieran contacto con paciente.
- La consulta externa cuenta con 11 clínicas, sin embargo, no hay suficiente personal de enfermería y personal de intendencia para colocar una enfermera y una persona de intendencia en cada una estas, derivado de que existen plazas vacantes dentro del hospital, pero las mismas han sido congeladas y con esto se han retirado del espacio presupuestario para contrataciones.
- Actualmente el horario de atención a la población desde 7:00 de la mañana a 12:00 del día y se están atendiendo aproximadamente 120 pacientes en los servicios funcionales. Previo a la pandemia se atendían hasta 200 pacientes en las áreas de consulta externa.
- Se está brindando equipo de protección personal, al personal de enfermería e intendencia y personal médico. Así mismo se está realizando toma de temperatura y aplicación de gel en el ingreso. Y se cuenta con él comité de triage.

- La necesidad de atención de los pacientes provocó que se realizará una reestructuración de la consulta externa, implementando una nueva ruta para ingreso y para egreso de los pacientes. Hoy se cuenta con una vía unidireccional para evitar que los pacientes tengan contacto con áreas de riesgo.
- En cuanto al presupuesto asignado para el año 2020, fue de 38 millones 593 mil quetzales, habiéndose aumentado para el año 2021, 16 millones de quetzales en las fuentes de financiamiento 44 y 42.
- La plantilla del hospital asciende a 451 personas de las cuales 76 fueron contratadas en el programa 94 (presupuesto por COVID).
- El personal que fue contratado en el año 2020 para el área COVID fue contratado para el año 2021 con presupuesto del hospital con los mismos salarios.
- El laboratorio clínico también debió reestructurar, derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19 y la necesidad de realizar exámenes de PCR en el cual el personal que trabajaba, y que está en serologías, no tenía contacto con el demás personal de laboratorio.
- Actualmente el laboratorio clínico está brindando atención a la población de 7 de la mañana a las 2 de la tarde. Y se están atendiendo aproximadamente 8 pacientes diarios derivado de las consultas externas y de pacientes que acuden sin cita, y que tenían pendiente realizar laboratorios. Cuentan además con el personal, espacios y los recursos necesarios para brindar la atención; razón por la cual nunca se ha dejado de atender pacientes. Actualmente tienen desabastecimiento de pruebas de biología molecular para COVID las cuales se terminaron el 22 de febrero del año 2021. Por esa razón únicamente se cuenta con 506 pruebas rápidas.
- El departamento de rayos X también se encuentra brindando atención, actualmente están atendiendo aproximadamente entre 5 y 6 pacientes diarios referidos de la consulta externa. La atención a pacientes externos se restableció el primero de febrero del año 2021.
- En la unidad de farmacia y bodega se continúa atendiendo pacientes tanto hospitalizados como de consulta externa, el servicio que se presta a los pacientes de consulta externa es el preparado de las fórmulas que los médicos les recetan, actualmente se están atendiendo entre 8 y 10 pacientes diariamente.
- El listado básico de medicamentos del hospital consta de 127 productos de los cuales 13 se encuentran totalmente desabastecidos para hacer un total del 10. 23% de desabastecimiento.
- Se cuentan en este momento con 11 clínicas para la atención.
- En forma normal se atendían en promedio de 120 a 150 pacientes, ante la nueva realidad se están atendiendo de 40 a 50 pacientes nada más.
- No existe ruta establecida para la recuperar la presa de pacientes que quedo pendiente de atención.
- Los pacientes se enteraron del cierre de las consultas externas por los medios de comunicación, ya que el hospital no estableció ninguna ruta de información o reprogramación.

<p>Pacientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo fue posible entrevistar a 5 pacientes debido a la situación que se enfrenta. • Están esperando entre 15 a 45 minutos para ser atendidos. • Para agendar la cita el tiempo de espera varía entre 1 semana y 1 mes, dependiendo de la especialidad donde va ser atendido el paciente. • Están realizando gastos por transporte y alimentación entre Q. 40.00 a 100.00. • Los laboratorios se están realizando en el hospital, por lo que no han incurrido en gastos. • Por medicamentos se encontraron gastos entre Q. 150.00 a Q 400.00 ya que las consultas externas no proveen medicamentos. • No se han dado malos tratos en los pacientes entrevistados. 	
<p>Conclusiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a que este hospital es uno de los pocos especializados, y a la naturaleza de la atención que se brinda en el hospital y basados en el bien superior del niño, el hospital continuó brindando atención en la consulta externa, modificando sus espacios y horarios para cumplir con las medidas de prevención y evitar contagios. • La urgencia de continuar brindando la atención ante las múltiples complicaciones graves que empezaron a presentar los pacientes por la falta de continuidad en los tratamientos, forzaron a las autoridades del hospital a realizar las gestiones para reabrir el área de consulta externa. • Esta necesidad sentida de los pacientes también hizo necesarias cambios en la infraestructura, buscando preservar espacios adecuados y separados para la atención de pacientes COVID positivos, así como de pacientes crónicos y de otras patologías, es decir se dio de forma necesaria una 	<p>Recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar las buenas prácticas de atención en el área de consulta externa, que se están realizando en el hospital con el fin de extrapolarlas a otros servicios, ante la nueva realidad que derivada de la pandemia por SAR.COV.2 se enfrenta en el país. • Sistematizar la información de todos los pacientes que sufrieron complicaciones en el periodo de tiempo que se dejó de atender en los servicios de consulta externa, toda vez que a la fecha en el país se cuenta con poca información del impacto sobre de esta medida. • Fortalecer y actualizar en función de las necesidades del servicio de consulta externa el protocolo de reapertura, incluyendo planes de información, educación y comunicación dirigido a la población que recibe atención y con esto robustecer la línea de prevención.

reconversión del servicio.



Hospital General San Juan de Dios

Hallazgos

- Derivado de los cierres de las consultas externas por orden presidencial, un número considerable de pacientes que quedo pendiente de atención, satura la emergencia de este hospital en búsqueda de tener acceso a la atención.
- Debido a que este es uno de los hospitales de referencia más grandes del país, se convirtió en uno de los centros de atención a COVID.19 más importante, llegando a habilitar hasta 200 camas para la atención de estos pacientes.
- Con esto el hospital se reconvirtió en un servicio para la atención a pacientes COVID.19 y de otras enfermedades, extremos que los llevaron a realizar una marcada reestructuración. Esto incluyo que el área de emergencia se trasladara a una de las alas que ocupaba el servicio de consulta externa. El área donde de forma habitual funcionaba el servicio de emergencia, se habilitó como área COVID-19.
- Algunas clínicas de especialidades que deben seguir con apego los protocolos de atención y respetar la temporalidad de los tratamientos, se trasladaron al área de ginecología, tal es el caso de las clínicas de quimioterapia.

- Parte del personal del área de consulta externa se transfirió a las áreas de atención COVID-19.
- Debido a que el Sindicato de Trabajadores del hospital, plantearon acción constitucional de amparo, este fue uno de los hospitales de los más afectados en cuanto a personal que se retiró a teletrabajo algunos y otros a resguardo (sin que tuvieran actividades asignadas, debido a que la naturaleza de su trabajo no lo permitía, tal es el caso de pilotos, personal de cocina, etc.). Con estos extremos se encuentran aún en estas condiciones alrededor de 320 personas.
- En este hospital aún el personal no se ha incorporado a trabajar en forma normal, persiste este número (320) en resguardo y teletrabajo.
- El personal que está trabajando de manera presencial lo está haciendo por turnos.
- Algunas clínicas de especialidades siguieron atendiendo sin nunca cerrar, dentro de estas, oncología, hematológica, neurología, nefrología, neonatología.
- En octubre de 2020 iniciaron a atender otras especialidades: cirugía general, traumatología, ginecología. Estas tanto del área de adultos como de la pediatría.
- El hecho de reabrir en forma parcial las áreas de consulta externa y prestar la atención y seguimiento de casos, fue tomada por el grupo de médicos especialistas en consenso con la Dirección, toda vez que se evidenció previo a establecer esta estrategia que los pacientes que habían quedado pendientes de atención (por el cierre de las consultas externas) llegaban a la emergencia descompensados o con problemas secundarios y complicaciones a su enfermedad.
- Se resalta que el servicio de emergencia improvisó áreas (clínicas y bancas) para atender a aquellos casos que eran atendidos por consulta externa y que no podían esperar, tales como retiro de yesos, retiro de puntos, seguimiento de casos de fracturas, etc.)
- En noviembre de 2020 a requerimiento del Despacho Superior del MSPAS se elaboró un plan de retorno progresivo para la atención en las áreas de consulta externa, esto a pesar que ya debido a la necesidad sentida de los pacientes se había empezado a atender. Con esto en forma oficial en noviembre del año anterior se informó que se reabrió en forma parcial los servicios de consulta externa con las limitantes que se exponen.
- El hospital en ningún momento contempló brindar atención en la modalidad de telemedicina, toda vez que no cuentan con recursos electrónicos para hacerlo.
- La consulta externa cuenta con 35 clínicas para la atención de 25 especialidades, que actualmente están atendiendo entre 200 a 300 pacientes, en horario de 6.00 a.m. a 12.00 p.m.
- Previo a la pandemia se llegaron a atender hasta 3000 pacientes diarios en las 3 principales áreas del hospital, adultos, pediatría y maternidad (consultas externas).

- Se está brindando equipo de protección personal al personal de enfermería e intendencia y personal médico. Así mismo se está realizando toma de temperatura y aplicación de gel en el ingreso.
- En cuanto al presupuesto asignado para el año 2020, fue de 915 millones de quetzales, sin embargo, para el 2021 se tiene el presupuesto vigente de 835 millones.
- La plantilla del hospital asciende a 3865 personas de las cuales 230 fueron contratadas en el programa 94 (presupuesto por COVID).
- El personal que fue contratado en el año 2020 para el área COVID fue contratado para el año 2021 con presupuesto del hospital.
- El laboratorio clínico también debió realizar algunos cambios dentro de su infraestructura, derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19 y la necesidad de realizar exámenes de PCR en el cual el personal que trabajaba estas serologías, no tenga contacto con el demás personal de laboratorio.
- Al momento de la supervisión se encontraron 1280 pruebas rápidas y reactivos para realizar pruebas de PCR.
- El abastecimiento de medicamentos se encontró el 72% para el listado básico de medicamentos.
- No existe ruta establecida para recuperar la presa de pacientes que quedo pendiente de atención.
- Los pacientes se enteraron del cierre de las consultas externas por los medios de comunicación, ya que el hospital no estableció ninguna ruta de información o reprogramación.

Pacientes:

- Solo fue posible entrevistar a 6 pacientes debido a la situación que se enfrenta.
- Están esperando entre 30 minutos a 1 hora para ser atendidos.
- Para agendar la cita el tiempo de espera varía entre una semana y un mes y medio, dependiendo de la especialidad donde va ser atendido el paciente.
- Están realizando gastos por transporte y alimentación entre Q. 100.00 a Q300.00
- Los laboratorios se están realizando en el hospital, por lo que no han incurrido en gastos.
- Por medicamentos se encontraron gastos entre Q. 150.00 a Q 700.00 ya que las consultas externas no proveen medicamentos.
- No se han dado malos tratos en los pacientes entrevistados.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • El hospital se reconvirtió ante la pandemia por COVID-19 siendo una de las áreas más afectadas de esta reestructura la consulta externa, toda vez que la emergencia ahora funciona en 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer de forma urgente un plan alternativo con el objetivo de garantizar la atención en espacios adecuados a los pacientes que necesitan ser atendidos tanto en la

<p>una de las alas de dicho servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Debido a la necesidad de brindar la atención a los pacientes que llevan tratamiento en consulta externa, se está atendiendo un número reducido de pacientes en diversas especialidades.• El cambio profundo en la infraestructura del hospital hace difícil y complejo que en este momento el espacio que ocupaba el área de consulta externa regrese a cumplir sus funciones.• En este momento el hospital enfrenta cambios por sustitución de autoridades superiores, lo que ha derivado en que no exista un plan definido y claro para la re apertura de las áreas de consulta externa que están pendientes, así como de la reincorporación de todo el personal al trabajo presencial.	<p>emergencia como en las áreas de consulta externa. Esto debe contemplarse en el marco de la situación de aumento de casos de COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar con la información con la que se cuenta el estimado de la presa de pacientes que se generó desde marzo del 2020, así como de los pacientes que dejaron de atenderse, esto con el objetivo de realizar planificación para recuperarlos en el momento que se estime oportuno o bien los avances en la vacunación contra el COVID.19.• Considerar para atención en forma urgente todos los espacios con que dispone el hospital, incluyendo las áreas anexas para que las mismas entren en disposición al momento de avanzar en reabrir las áreas de consulta externa.• Avanzar en el marco de la implementación de un plan integral avalado o implementado por las actuales autoridades del hospital con el objetivo de realizar las acciones de planificación necesarias ante la situación crítica de infraestructura que enfrenta el hospital. Este plan debe incluir alternativas de solución para enfrentar el déficit de personal, mismo que se agudizó por el número de recurso humano que se encuentra en teletrabajo o resguardo.
---	---



Hospital Roosevelt	
Hallazgos	
<ul style="list-style-type: none"> • La forma como se dio el cierre de las consultas externas hizo difícil que el hospital preparara un plan de acción para la atención a los pacientes de este servicio. • Un número considerable de pacientes de las consultas externas, quedo pendiente de atención, saturando la emergencia de este hospital en búsqueda de tener acceso a la atención. • Debido a que este es uno de los hospitales de referencia más grandes del país, se convirtió en uno de los centros de atención a COVID.19 más importantes, llegando a habilitar hasta 200 camas para la atención de estos pacientes. • Con esto el hospital se reconvirtió en un servicio para la atención a pacientes COVID.19 y de otras enfermedades, extremos que los llevaron a realizar una marcada reestructuración que a partir de octubre y noviembre del 2020 fue necesario evaluar, toda vez que, al disminuir los casos en estas fechas, era necesario recuperar las camas habilitadas para 	

COVID-19 y devolverlas a los servicios a las que pertenecían. Esto también tiene el objetivo de garantizar la atención en las diversas especializadas y atender a aquellos pacientes que ingresan por otras enfermedades y que incluso son remitidos de las consultas externas.

- Algunas clínicas de especialidades en consulta externa nunca cerraron, ya que deben seguir con apego los protocolos de atención y respetar la temporalidad de los tratamientos. Dentro de esta oncología, hemato-oncología, neurocirugía, etc.
- A partir de octubre de 2020 y ante la saturación de las áreas de emergencia se decidió re abrir en forma gradual las áreas de consulta externa.
- En noviembre se hizo una evaluación individual de todo el personal que se encontraba en teletrabajo o resguardo, con esto a la fecha el personal regreso a trabajo presencial, quedando únicamente en teletrabajo casos muy particulares (trabajadores recibiendo quimioterapias, gravemente enfermos o con otros tipos de riesgos no contemplados).
- A quienes regresaron a trabajo presencial que tienen factores de riesgo, se les asignaron tareas y reasignaron funciones en servicios con riesgos mínimos de contacto con pacientes.
- En octubre de 2020 iniciaron a atender otras especialidades: cirugía general, traumatología, ginecología. Estas tanto del área de adultos como de la pediatría.
- El hecho de reabrir en forma parcial las áreas de consulta externa y prestar la atención y seguimiento de casos, fue tomada por el grupo de médicos especialistas en consenso con la Dirección, toda vez que se evidenció previo a establecer esta estrategia que los pacientes que habían quedado pendientes de atención (por el cierre de las consultas externas) llegaban a la emergencia descompensados o con problemas secundarios y complicaciones a su enfermedad.
- Se resalta que el servicio de emergencia improvisó áreas (clínicas y bancas) para atender a aquellos casos que eran atendidos por consulta externa y que no podían esperar, tales como retiro de yesos, retiro de puntos, seguimiento de casos de fracturas, etc.)
- En noviembre de 2020 a requerimiento del Despacho Superior del MSPAS se elaboró un plan de retorno progresivo para la atención en las áreas de consulta externa.
- El hospital en ningún momento contemplo brindar atención en la modalidad de telemedicina, toda vez que no cuentan con recursos electrónicos para hacerlo.
- Las clínicas de consulta externa fueron remozadas, se les agregaron mamparas a los escritorios de los médicos y se rotularon los espacios para resguardar el distanciamiento físico.
- Se establecieron rutas únicas de ingreso y egreso para evitar que los pacientes circulen en espacios de riesgo de contagio.
- La consulta externa cuenta con 30 clínicas para la atención de alrededor de 25 especialidades, que actualmente están atendiendo entre 300 a 400 pacientes, en horario de 6.00 a.m. a 12.00 p.m.

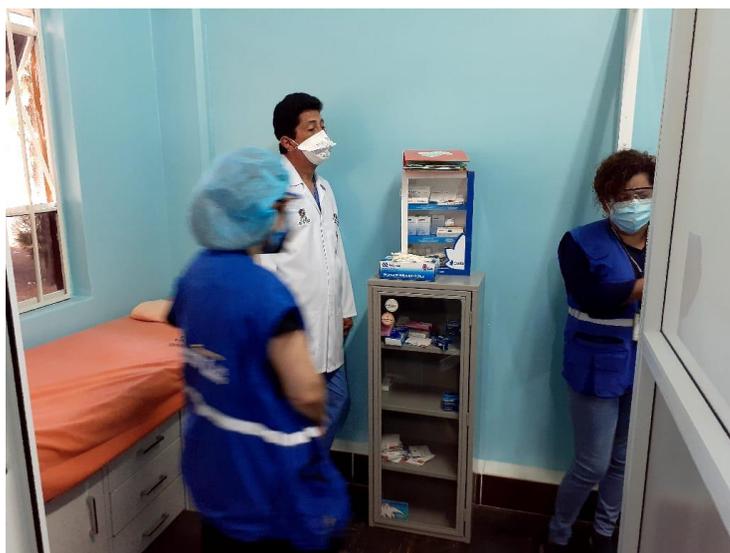
- Se está brindando equipo de protección personal al personal de enfermería e intendencia y personal médico. Así mismo se está realizando toma de temperatura y aplicación de gel en el ingreso y solamente puede ingresar el paciente, salvo casos excepcionales.
- En cuanto al presupuesto asignado para el año 2020, fue de alrededor de 940 millones de quetzales, sin embargo, para el 2021 se tiene el presupuesto vigente de 860 millones.
- La plantilla del hospital asciende a 3589 personas de las cuales 127 fueron contratadas en el programa 94 (presupuesto por COVID). Se hicieron gestiones para contratar a este personal en 2021 con el presupuesto propio del hospital.
- Al momento de la supervisión se encontraron 3660 pruebas rápidas y reactivos para realizar pruebas de PCR
- El abastecimiento de medicamentos se encontró en el 89% para el listado básico de medicamentos.
- No existe ruta establecida para recuperar la presa de pacientes que quedo pendiente de atención.
- Los pacientes se enteraron del cierre de las consultas externas por los medios de comunicación, ya que el hospital no estableció ninguna ruta de información o reprogramación.

Pacientes:

- Solo fue posible entrevistar a 6 pacientes debido a la situación que se enfrenta.
- Están esperando entre 40 minutos a 1.5 horas para ser atendidos.
- Para agendar la cita el tiempo de espera varía entre 1 semana y 2 meses, dependiendo de la especialidad donde va ser atendido el paciente.
- Están realizando gastos por transporte y alimentación entre Q. 150.00 a 250.00.
- Los laboratorios se están realizando en el hospital, por lo que no han incurrido en gastos.
- Por medicamentos se encontraron gastos entre Q. 100.00 a Q 500.00 ya que las consultas externas no proveen medicamentos.
- No se han dado malos tratos en los pacientes entrevistados.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • El hospital se reconvirtió ante la pandemia por COVID-19 sin embargo a partir de octubre de 2020, ha buscado recuperar las funciones de todos los servicios incluyendo los de consulta externa. • Debido a la necesidad de brindar la atención a los pacientes que llevan tratamiento en consulta externa, se está atendiendo un 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar en forma urgente y afinada la atención de pacientes COVID-19 a los hospitales temporales especializados para brindar esta atención y con esto desfogar los servicios del hospital, para evitar se haga necesario habilitar un mayor número de camas para atención a pacientes COVID y se recaiga en que el personal se reasigne a

<p>número reducido de pacientes en diversas especialidades.</p> <ul style="list-style-type: none">• La visión a futuro de las autoridades del hospital permitió que las áreas de consulta externa se prepararan adaptándolas de acuerdo a los lineamientos técnicos para el respeto de las medidas de prevención.• A pesar de los esfuerzos de las autoridades del hospital, aún se encuentra un número importante de pacientes que no pueden ser atendidos debido a la situación actual de aumento de contagios que enfrenta el país y el déficit de infraestructura que de forma histórica enfrenta el sistema hospitalario.	<p>estos servicios, incluyendo el personal de las áreas de consulta externa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer con la información con la que se cuenta el estimado de la presa de pacientes que se generó desde marzo de 2020, así como de los pacientes que dejaron de atenderse, esto con el objetivo de realizar planificación para recuperarlos en el momento que se estime oportuno o bien los avances en la vacunación contra el COVID.19.• Sistematizar las buenas prácticas establecidas en reabrir las consultas externas en el marco de la emergencia sanitaria que sigue enfrentando el país como prevención.• Incidir ante las autoridades correspondientes con el objetivo de evidenciar de nueva cuenta la necesidad de invertir en infraestructura en la red hospitalaria y la urgencia de reestructurar el sistema de salud.
---	---



Hospital General de Accidentes Ceibal IGSS

Hallazgos

- El Hospital General de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social no suspendió del todo la consulta externa dentro de sus instalaciones, esto derivado a que por la naturaleza de los casos que se atienden, siendo necesario buscar alternativas para ello.
- En octubre de 2020 a través de disposiciones de oficinas centrales se sostuvieron reuniones de trabajo para que los servicios hospitalarios determinaran un plan para reabrir gradualmente las consultas externas.

Este plan se elaboró en coordinación con Hospital General de Enfermedades y Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo. Se tuvo en consideración para elaborarlo las particularidades de cada hospital, incluyendo la infraestructura.

- Durante los primeros meses del confinamiento se atendió por medio de videollamada a aquellos pacientes que habían proporcionado y actualizado su número de teléfono y tenían acceso a internet al momento de realizar la comunicación, sin embargo, esto no dio los resultados esperados, pues muchos pacientes no contaban con datos, no tenían señal, etc. Por lo que se continuó con llamadas telefónicas.
- El área de oftalmología debido a la forma en la que se encuentran distribuidas sus instalaciones continuó brindando atención a todos aquellos pacientes que podían movilizarse y necesitaban atención, además que, por ser especialidad del área ocular, no es posible realizar atención a distancia, toda vez que es determinante evaluar con equipo especializado el ojo.
- Anterior a la pandemia el hospital atendía un promedio de 800 pacientes diarios, al momento de la visita, después de casi un año de confinamiento se atienden entre 200 a 300 pacientes con citas programadas y de forma presencial.
- En el primer mes de confinamiento se crearon dos clínicas específicas una para quitar yesos y otras para pacientes post operados donde se revisaban y se quitaban puntos esto con el fin de no dejar de brindar la atención al afiliado.
- Se crearon además espacios para poder brindar atención por medio del programa de telemedicina, realizando llamadas telefónicas a los números documentados dentro de los expedientes de los pacientes que tenían cita para conocer cómo estaban sus casos y dependiendo de la delicadeza de los mismos se está dando citas a unas clínicas específicas en horario escalonado y tratando la manera de no sobresaturar las áreas por el aforo.
- Se utilizaron 10 días para modificar y remozar algunas clínicas para poder brindar atención individual, estas modificaciones consistieron en la instalación de agua lavamanos y otros.
- Con el fin de no saturar de pacientes y cumplir con el aforo dentro de las instalaciones del hospital, cada especialidad colocó un toldo en los espacios del parqueo, en estos cuentan con sillas que tienen aproximadamente 2 metros de distancia entre sí, para poder sentar a los pacientes mientras se espera que pase su hora de cita.
- El personal que se encontraba en resguardo por riesgos regresó a trabajar el 26 de noviembre de 2020, buscándose espacios de trabajo adecuados para evitar el contacto directo con personas sospechosas o encamamiento donde se atienden pacientes diagnosticados positivos de COVID-19.
- Este hospital debido a la particularidad de pacientes que maneja no remite grandes cantidades de medicamentos a los domicilios de los pacientes sin embargo si manejan el servicio de Courier para aquellos que sí lo necesitan, qué son los pacientes de neurología y neurocirugía mayormente.

- Al momento de recibir la orden presidencial del cierre de las consultas externas los médicos tratantes de todas las especialidades de la consulta externa del hospital se dieron a la tarea de verificar los expedientes de cada uno de los pacientes, en base a la evaluación documental determinar si el paciente necesitaba ser atendido de forma presencial. Con este sustento se realizaron llamadas telefónicas a los pacientes y se citó a los que fuese necesario atender.
- Actualmente se están citando pacientes respetando el aforo de cada uno de los espacios en donde se cita.
- Al principio de la pandemia se decidió que el hospital no recibiría pacientes COVID positivos y únicamente estaría atendiendo todas las emergencias no sólo de accidente sino de las otras enfermedades, sin embargo, fue necesario destinar el área de quemados para pacientes positivos debido a que algunos resultaron positivos y asintomáticos.
- Los pacientes que son citados a la consulta externa y necesitan ingresar al hospital a los encamamientos necesariamente se les realiza el examen de PCR para que ingresen con resultado negativo, siendo el caso un paciente diera positivo se remiten a su residencia o se internan en el área de pacientes quemados o bien son referidos al Hospital General de Enfermedades o cualesquiera de las áreas del IGSS destinadas a la atención de COVID dependiendo de la necesidad particular de cada uno.
- En relación al presupuesto para el año 2020 el mismo fue de 200 millones de quetzales. Para el año 2021 el presupuesto asignado fue de 185 millones de quetzales.
- De acuerdo a autoridades del instituto guatemalteco de seguridad social los montos asignados tuvieron un descenso debido a que la recaudación también sufrió una baja derivado de la pandemia.
- El recorte presupuestario se realizó en los rubros para mobiliario y equipo los renglones críticos como el 266, que corresponde a medicamentos, 261 de material médico-quirúrgico. El resto de renglones no se modificó.
- Para el año 2020 el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 98% esto derivado que los montos que se tenían contemplados para la atención de consulta externa fueron trasladados para ejecución en la emergencia y para pacientes de trauma, además de haber sido utilizados en el remozamiento y cambio de algunas áreas necesarias para continuar con la atención.
- En relación a los medicamentos del hospital general de accidentes cuenta con un 98% de abastecimiento de medicamentos.
- La farmacia diariamente atiende entre 200 y 300 pacientes, la mayoría pacientes post operados o pacientes con egreso de los encamamientos, pacientes de emergencia y algunos pocos de citas de consulta externa.
- Los medicamentos desabastecidos en el Hospital General de Accidentes son:
 - tobramicina solución oftálmica,
 - eritromicina solución oftálmica,
 - aloperidol en tabletas,

- ciprofloxacino,
- ácido valproico y
- maxilofloxacino.
- Para la atención de los pacientes el hospital cuenta con una ruta específica la cual consiste en dos espacios separados:
Área externa (toldo): Espacio de espera previo a ser atendidos por el médico.
 - En la puerta de ingreso (ubicada en el acceso de la calle) se encuentran dos anfitriones quienes revisan carnet, horario de la cita y el lugar de la consulta (clínica a la que acude).
 - Una enfermera auxiliar encargada de aplicar alcohol en gel y tomar la temperatura.
 - La enfermera pasa al paciente con los anfitriones quienes luego de revisar el carnet lo dirigen a los toldos, mismos que se encuentran divididos por especialidades.
 - En los toldos de acuerdo al horario de la cita, se llevan los pacientes a las salas de espera del interior del hospital para mantener el aforo.

Pacientes: Entrevistados en las salas de espera del interior del hospital.

- Se logró entrevistar a pacientes que se encontraban en las áreas de los toldos y en las salas de espera del hospital. Los pacientes indicaron:
 - El tiempo de espera para ser atendidos por el médico luego de ingresar a las áreas de espera, es de aproximadamente de 10 a 15 minutos.
 - Se les está dejando cita programada con horario.
 - Se les aplica alcohol en gel, se desinfectan los zapatos con pluviómetros colocados en las entradas.
 - El personal del hospital ha mantenido el distanciamiento social.
 - El tiempo promedio de espera para el ingreso es de aproximadamente una hora.
 - Las citas están siendo programadas cada dos o tres meses dependiendo de la necesidad del paciente.
 - El laboratorio del hospital se encuentra funcionando de forma casi regular.
 - Las salas están señalizadas para que solamente exista una ruta de ingreso y una de salida para los pacientes, minimizando el riesgo de contacto con áreas del hospital que atienden pacientes COVID.19.
 - Las sillas de las salas de espera de las clínicas están señalizadas para el resguardo del distanciamiento social.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que este hospital es el único hospital de especialidad en trauma del Seguro Social y notable en el país, este prácticamente no dejó de atender en las áreas de consulta 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar las acciones y buenas prácticas que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COVID-2 pueden ser orientadoras para otros servicios

<p>externa, buscando con esto dar continuidad a los casos que ameritaban atención presencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ante la situación de emergencia sanitaria por SAR.COV.2 el hospital implemento nuevas formas de atención con los pacientes que no ameritaban modalidad de atención presencial, habilitándose servicios por llamada telefónica o video-llamada. Con esto el hospital brinda atención presencial y a distancia en esta área. • El hospital se vio en la necesidad de modificar también su infraestructura y ser creativos para readecuar espacios en el marco del respeto a los lineamientos establecidos para el cumplimiento de medidas de prevención (distanciamiento social, uso de gel, toma de signos vitales, etc.). Con esto se determinó una ruta específica y estructurada en espacios de espera abiertos y con mínimos riesgos para la atención a pacientes en consulta externa. • El Hospital General de Accidentes no fue determinado como hospital de atención de COVID.19 en su momento, sin embargo, debieron también crear áreas de atención COVID.19 y con esto reconvertir su infraestructura. • Como un método de respeto a los derechos humanos de los trabajadores del hospital, se realizaron las acciones que consideraron necesarias para que el personal que se encontraba en resguardo pudiera continuar realizando sus 	<p>de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir innovando las formas se atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Fortalecer los planes de modificación en la infraestructura con el objetivo que estos cambios que se han determinado como positivos se conviertan en permanentes y mejoren la calidad de la atención de los pacientes. • Robustecer los planes de atención en las áreas de atención a pacientes COVID.19, para con esto minimizar los riesgos de contagios hacia el resto de pacientes y usuarios de los servicios que brinda el hospital. • Valorar cambios definitivos en las funciones del personal de alto riesgo, toda vez que la crisis por COVID.19 en Guatemala se encuentra aún lejana de superar.
---	--

<p>labores, se implementaron acciones para que esté personal que efectivamente contaba con alto riesgo de contagio pudiera realizar sus labores distantes de las áreas COVID.19, pero siempre brindando apoyo a la población.</p>	
---	--



<p>Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo.</p>
<p>Hallazgos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención para los pacientes en consulta externa es de 8 de la mañana a 8 de la noche. • Anterior a la pandemia el hospital atendía un promedio de 1300 pacientes diarios, actualmente se atiende un promedio de 1200 pacientes, 400 en

telemedicina y 800 de forma presencial.

- Durante los primeros meses de la pandemia se dejó de atender pacientes de forma presencial por consulta externa, sin embargo, los pacientes que estaban presentando problemas de salud graves, fueron atendidos a través de emergencia. Por lo cual las emergencias se sobrecargaron.
- A partir del mes de julio de 2020, se empezó a atender a aquellos pacientes que aceptaban llegar a la consulta externa o que llegaban porque no había sido posible contactarlos por medio de teléfono y atenderlos en telemedicina. Muchas personas tenían temor de asistir a los servicios de salud por miedo a contagiarse de COVID-19.
- A partir del mes de noviembre de 2020, regresaron a trabajar todo el personal que estaba en teletrabajo o resguardo, y con esto se instauró nuevamente el horario de cita escalonada con el fin de evitar aglomeraciones.
- Los pacientes que están siendo atendidos en telemedicina son pacientes mayores a 60 años y aquellos que presentan enfermedades que los mantienen inmunodeprimidos, además de aquellos que han solicitado no acudir al centro de atención, sino que solamente se les haga una llamada telefónica.
- El protocolo para la atención de citas vía telefónica consiste en que el médico jefe del servicio junto a otros médicos de la consulta, revisa diariamente los expedientes de los pacientes citados para la siguiente semana, de esa cuenta establecen, quiénes son los pacientes que necesitan atención presencial y quiénes son los pacientes que pueden ser atendidos de forma telefónica.
- Asimismo, el paciente cuenta con tres días para agendar citas por medio de la planta telefónica, por correo electrónico y por vía WhatsApp.
- La unidad de consulta externa cuenta con 5 clínicas para pediatría, 12 para adultos y tres clínicas dentales.
- Este hospital dejó de aplicar vacunas hasta el mes de septiembre de 2020, fecha en que se volvió a aceptar a los pacientes pediátricos por lo que tuvieron que modificar sus instalaciones para instaurar espacios que los mantengan alejados del resto de pacientes del hospital. Actualmente el área de vacunación del hospital se encuentra en donde anteriormente era el salón de conferencias.
- Cuentan con una brigada empresarial la cual se encarga de ir a aplicar vacunas para neumococo influenza y otras a diferentes empresas que se lo solicitan.
- Para resguardo del personal se decidió cerrar áreas comunes como el comedor, y el personal sale 45 minutos antes para compensar el horario de almuerzo.
- A todo el personal que estuvo trabajando de forma regular en el hospital se le facilitó el servicio de bus hasta el mes de diciembre de 2020.
- Este hospital también funcionó como área COVID.19 y se siguen realizando pruebas.
- No cuentan con clínica de seguimiento para pacientes post COVID sin embargo los pacientes que presentan secuelas están siendo referidos al

área de neumología.

- En cuanto al presupuesto asignado para el año 2020 este era de 120 millones de quetzales habiéndose ejecutado un 85% del presupuesto, sin embargo, para el año 2021 se les asignaron únicamente 90 millones de quetzales.
- Este hospital no tiene deuda de arrastre del año 2020.
- El hospital cuenta con equipo para realización de pruebas de COVID-19, se realiza prueba rápida y PCR y los resultados se le remiten al paciente por vía correo electrónico.
- El departamento de farmacia indica haber recibido una baja en cuanto al despacho de recetas toda vez que anterior a la pandemia se despachaban aproximadamente 1800 recetas, actualmente se despachan 1200.
- El hospital necesitó adaptarse al envío y entrega de medicamentos por medio de Courier ya que, a todos los pacientes de telemedicina, se les envían los medicamentos a su domicilio, esto con el fin de evitar aglomeraciones en el área de farmacia.
- La atención al público en este servicio es de 7 de la mañana a 2 de la tarde actualmente.
- El personal de farmacia es insuficiente para cumplir con la demanda esto tomando en cuenta que deben atender las ventanillas además de hacer los paquetes para enviar por medio de Courier. Se necesitan 3 personas más que puedan dedicarse específicamente a la Oficina de Entrega de Medicamentos para Afiliados (ODEMPA).
- En relación al abastecimiento de medicamentos el hospital cuenta con el 98,7% de abastecimiento de medicamentos.
- Este hospital empezó a vacunar a su personal sin embargo existieron algunas situaciones ajenas al instituto guatemalteco de seguridad social y que dependían únicamente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, razón por la cual al momento de la visita no se había vacunado a todo el personal de la unidad.

Pacientes:

- El tiempo de espera para ser atendidos por el médico luego de ingresar a las áreas de espera, es de aproximadamente de 15 minutos a 1 hora.
- Se les está dejando cita programada con horario.
- Se les aplica alcohol en gel, se desinfectan los zapatos con pluviómetros colocados en las entradas.
- El personal del hospital ha mantenido el distanciamiento social.
- Las citas están siendo programadas cada dos o tres meses dependiendo de la necesidad del paciente.
- El laboratorio del hospital se encuentra funcionando de forma regular.
- Las salas están señalizadas para que solamente exista una ruta de ingreso y una de salida para los pacientes, minimizando el riesgo de contacto con áreas del hospital que atienden pacientes COVID.19. Sin embargo, en este hospital se vio poco respeto a este lineamiento.
- Las sillas de la sala de espera de las clínicas están señalizadas para el resguardo del distanciamiento social.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades del hospital debieron re adecuar sus espacios y construir nuevos para poder continuar con la atención de los pacientes en consulta externa. Esto se ha establecido como un fortalecimiento permanente. • No se paralizó del todo la atención a los pacientes de consulta externa debido a que la cantidad de pacientes que acuden es significativa, se atienden pacientes de cardiología., gastroenterología y maternidad. • Este hospital no manejaba departamento de ODEMPA, por lo que también debió reorganizar departamento como farmacia y financiero para iniciar con la entrega de medicamentos a los pacientes en su domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer planes de mejoras continuas de infraestructura que incluyan la adaptación y utilización óptima de los espacios disponibles con que cuenta el hospital. • Documentar las acciones y buenas prácticas de atención en el área de consulta externa, que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COV-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud. • Fortalecer los planes de innovación en el marco de la atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19.



Hospital General de Enfermedades IGSS
Hallazgos
<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención para los pacientes en consulta externa es de 7 de la mañana a 12:00 del mediodía.

- Anterior a la pandemia el hospital atendía un promedio de 500 pacientes diarios, actualmente se atiende un promedio de 300 pacientes, 100 en promedio en telemedicina.
- Durante los primeros meses de la pandemia se dejó de atender pacientes de forma presencial por consulta externa, sin embargo, los pacientes que se presentaban se atendían a través del área de emergencia del hospital. Esto en tanto se ajustaron las estrategias para seguir atendiendo tanto en forma presencial y a distancia.
- A partir del mes de julio de 2020. se empezó atender a aquellos pacientes que necesitan atención presencial en consulta externa o que llegaban porque no había sido posible contactarlos por medio de teléfono y atenderlos en telemedicina. Muchas personas tenían temor de asistir a los servicios de salud por miedo a contagiarse de COVID-19.
- A partir del mes de noviembre de 2020, regresaron a trabajar todo el personal que estaba en teletrabajo o resguardo, y con esto se instauró nuevamente el horario de cita escalonada con el fin de evitar aglomeraciones.
- A partir de esta fecha se restableció la atención prácticamente en forma total en las áreas de consulta externa, privilegiando como se indicó la atención a distancia.
- Los jefes de servicio y médicos especialistas evalúan una semana antes los expedientes clínicos de quienes tienen cita y con esto se determina quién puede ser atendido a distancia y que paciente debe ser atendido en telemedicina
- La unidad de consulta externa cuenta con 14 clínicas para atender 17 especialidades de pediatría. Aquí no se atienden adultos en esta área.
- Este hospital dejó de aplicar vacunas hasta el mes de septiembre de 2020, debido a la situación de emergencia por COVID-19.
- Para resguardo del personal se decidió cerrar áreas comunes como el comedor, y el personal sale 45 minutos antes para compensar el horario de almuerzo.
- A todo el personal que estuvo trabajando de forma regular en el hospital se le facilitó el servicio de bus hasta el mes de diciembre de 2020.
- Este hospital fue designado como especializado para la atención de COVID.19 y sigue funcionando como tal.
- No cuentan con clínica de seguimiento para pacientes post COVID sin embargo los pacientes que presentan secuelas están siendo referidos al área de neumología de Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- En cuanto al presupuesto asignado para el año 2020, este fue de 858 millones de quetzales habiéndose ejecutado un 80% del presupuesto, sin embargo, para el año 2021 se les asignaron únicamente 798 millones de quetzales.
- Este hospital no tiene deuda de arrastre del año 2020.
- El hospital cuenta con equipo para realización de pruebas de COVID-19, se realiza prueba rápida y PCR y los resultados se le remiten al paciente por vía correo electrónico.
- Debido a la pandemia por COVID-19 y que se inició en el hospital para el

<p>área de consulta externa, el envío de medicamentos por Courier, esto forzó a habilitar el Oficina de Envió de Medicamentos para Afiliados, ODEMPA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de farmacia indica haber recibido una baja en cuanto al despacho de recetas toda vez que anterior a la pandemia diariamente se despachaban aproximadamente de 500 a 600 recetas, actualmente se despachan 100 a 200 recetas. • En relación al abastecimiento de medicamentos el hospital cuenta con el 95% de abastecimiento de medicamentos. • Este hospital empezó a vacunar a su personal con la primera dosis. • Pacientes: <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de espera para ser atendidos por el médico luego de ingresar a las áreas de espera, es de aproximadamente de 15 minutos a 1 hora. - Se les está dejando cita programada con horario. - Se les aplica alcohol en gel, se toma la temperatura, se desinfectan los zapatos con pediluvios colocados en las entradas. - El personal del hospital ha mantenido el distanciamiento social. - Las citas están siendo programadas cada dos o tres meses dependiendo de la necesidad del paciente. - El laboratorio del hospital se encuentra funcionando de forma regular. - Las salas están señalizadas para que solamente exista una ruta de ingreso y una de salida para los pacientes, minimizando el riesgo de contacto con áreas del hospital que atienden pacientes COVID.19. - Las sillas de la sala de espera de las clínicas están señalizadas para el resguardo del distanciamiento social. 					
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Conclusiones</th> <th style="width: 50%;">Recomendaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a que este hospital cumple las funciones de atención especializada en pediatría para consulta externa y hospitalización en el Seguro Social, este prácticamente no dejó de atender en las áreas de consulta externa, buscando con esto dar continuidad a los casos que ameritaban atención presencial por el tipo de enfermedad que presentan. • La emergencia sanitaria por SAR.COVID.2 llevo al hospital a implementar nuevas formas de atención con los pacientes que no ameritaban modalidad de atención presencial, habilitándose servicios por </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar las buenas prácticas y estrategias que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COVID-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud. • Dar continuidad a las innovaciones en relación a las formas de atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Fortificar los planes de modificación en la infraestructura con el objetivo que estos cambios que se han </td> </tr> </tbody> </table>		Conclusiones	Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que este hospital cumple las funciones de atención especializada en pediatría para consulta externa y hospitalización en el Seguro Social, este prácticamente no dejó de atender en las áreas de consulta externa, buscando con esto dar continuidad a los casos que ameritaban atención presencial por el tipo de enfermedad que presentan. • La emergencia sanitaria por SAR.COVID.2 llevo al hospital a implementar nuevas formas de atención con los pacientes que no ameritaban modalidad de atención presencial, habilitándose servicios por 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar las buenas prácticas y estrategias que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COVID-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud. • Dar continuidad a las innovaciones en relación a las formas de atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Fortificar los planes de modificación en la infraestructura con el objetivo que estos cambios que se han
Conclusiones	Recomendaciones				
<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que este hospital cumple las funciones de atención especializada en pediatría para consulta externa y hospitalización en el Seguro Social, este prácticamente no dejó de atender en las áreas de consulta externa, buscando con esto dar continuidad a los casos que ameritaban atención presencial por el tipo de enfermedad que presentan. • La emergencia sanitaria por SAR.COVID.2 llevo al hospital a implementar nuevas formas de atención con los pacientes que no ameritaban modalidad de atención presencial, habilitándose servicios por 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar las buenas prácticas y estrategias que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COVID-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud. • Dar continuidad a las innovaciones en relación a las formas de atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Fortificar los planes de modificación en la infraestructura con el objetivo que estos cambios que se han 				

<p>llamada telefónica o video-llamada. Con esto el hospital brinda atención presencial y a distancia en esta área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación de respuesta a la pandemia por COVID-19 derivó en la necesidad de modificar también su infraestructura y readecuar espacios en el marco del respeto a los lineamientos establecidos para el cumplimiento de medidas de prevención (distanciamiento social, uso de gel, toma de signos vitales, etc.). Con esto se determinó una ruta específica y estructurada para la atención a pacientes en consulta externa. • El Hospital General de Enfermedades fue establecido como hospital de atención de COVID.19 en su momento, sin embargo, debieron también crear áreas de atención COVID.19 y con esto reconvertir su infraestructura. 	<p>determinado como positivos se conviertan en permanentes y mejoren la calidad de la atención de los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Robustecer los planes de atención en las áreas de atención a pacientes COVID.19, para con esto minimizar los riesgos de contagios hacia el resto de pacientes y usuarios de los demás servicios que brinda el hospital, tomando en cuenta que este servicio si está identificado como hospital COVID.19.
--	---



<p>Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP Pamplona</p>
<p>Hallazgos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Para los servicios de atención médica integral para pensionados se

establecieron reuniones de trabajo para la elaboración de un plan de re-apertura de consulta externa. Este plan se elaboró en conjunto con CAMIP Zunil y Barranquilla.

- El horario de atención para los pacientes en consulta externa es de 8 de la mañana a 8 de la noche.
- Anterior a la pandemia el hospital atendía un promedio de 1300 pacientes diarios, actualmente se atiende un promedio de 1200 pacientes, 400 en telemedicina y 800 de forma presencial.
- Durante los primeros meses de la pandemia se dejó de atender pacientes de forma presencial por consulta externa, sin embargo, los pacientes que estaban presentando problemas de salud graves, fueron atendidos a través de emergencia. Por lo cual las emergencias se sobrecargaron.
- A partir del mes de julio de 2020, se empezó atender a aquellos pacientes que aceptaban a llegar a la consulta externa o que llegaban porque no había sido posible contactarlos por medio de teléfono y atenderlos en telemedicina. Muchas personas tenían temor de asistir a los servicios de salud por miedo a contagiarse de COVID-19.
- A partir del mes de noviembre de 2020, regresaron a trabajar todo el personal que estaba en teletrabajo o resguardo, y con esto se instauró nuevamente el horario de cita escalonada con el fin de evitar aglomeraciones.
- Los pacientes que están siendo atendidos en telemedicina son pacientes mayores a 60 años y aquellos que presentan enfermedades que los mantienen inmunodeprimidos, además de aquellos que han solicitado no acudir al centro de atención, sino que solamente se les haga una llamada telefónica.
- El protocolo para la atención de citas vía telefónica consiste en que el médico jefe del servicio junto a otros médicos de la consulta, revisa diariamente los expedientes de los pacientes citados para la siguiente semana, de esa cuenta establecen, quiénes son los pacientes que necesitan atención presencial y quiénes son los pacientes que pueden ser atendidos de forma telefónica.
- Asimismo, el paciente cuenta con tres días para agendar citas por medio de la planta telefónica, por correo electrónico y por vía WhatsApp.
- Este hospital dejó de aplicar vacunas hasta el mes de septiembre de 2020, fecha en que se volvió a aceptar a los pacientes pediátricos por lo que tuvieron que modificar sus instalaciones para instaurar espacios que los mantengan alejados del resto del hospital. Actualmente el área de vacunación del hospital se encuentra en donde anteriormente era el salón de conferencias.
- Cuentan con una brigada empresarial la cual se encarga de ir a aplicar vacunas para neumococo influenza y otras a diferentes empresas que se lo solicitan.
- Para resguardo del personal se decidió cerrar áreas comunes como el comedor, y el personal sale 45 minutos antes para compensar el horario de almuerzo.
- A todo el personal que estuvo trabajando de forma regular en el hospital se

le facilito el servicio de bus hasta el mes de diciembre del año 2020.

- Este hospital también funcionó como área COVID.19 y se siguen realizando pruebas.
- No cuentan con clínica de seguimiento para pacientes post COVID sin embargo los pacientes que presentan secuelas están siendo referidos al área de neumología.
- En cuanto al presupuesto para asignado para el año 2020 era de 120 millones de quetzales habiéndose ejecutado un 85% del presupuesto, sin embargo, para el año 2021 se les asignaron únicamente 90 millones de quetzales.
- Este hospital no tiene deuda de arrastre del año 2020.
- El hospital cuenta con equipo para realización de pruebas de COVID-19, se realiza prueba rápida y PCR y los resultados se la remiten al paciente por vía correo electrónico.
- El departamento de farmacia indica haber recibido una baja en cuanto al despacho de recetas toda vez que anterior a la pandemia se despachaban aproximadamente 1800 recetas, actualmente se despachan 1200.
- El hospital necesitó adaptarse al envío y entrega de medicamentos por medio de Courier ya que, a todos los pacientes de telemedicina, se le envía medicamentos a su domicilio, esto con el fin de evitar aglomeraciones en el área de farmacia.
- La atención al público en este servicio es de 7 de la mañana a 2 de la tarde actualmente.
- El personal de farmacia es insuficiente para cumplir con la demanda esto tomando en cuenta que deben atender las ventanillas además de hacer los paquetes para enviar por medio de Courier. Se necesitan 3 personas más que puedan dedicarse específicamente a la Oficina de Entrega de Medicamentos para Afiliados (ODEMPA).
- En relación al abastecimiento de medicamentos el hospital cuenta con el 98,7% de abastecimiento de medicamentos.
- Este hospital empezó a vacunar a su personal sin embargo existieron algunas situaciones ajenas al instituto guatemalteco de seguridad social y que dependían únicamente el Ministerio de salud pública y asistencia social razón por la cual al momento de la visita no se había vacunado a todo el personal de la unidad.
- Pacientes:
 - El tiempo de espera para ser atendidos por el medico luego de ingresar a las áreas de espera, es de aproximadamente 15 a 45 minutos.
 - Se las está dejando cita programada con horario y privilegiando la atención a distancia.
 - Se les aplica alcohol en gel, toma de temperaturas al ingreso al servicio.
 - El personal del hospital ha mantenido el distanciamiento social.
 - El laboratorio del hospital se encuentra funcionando de forma regular.
 - Las salas están señalizadas para que solamente exista una ruta de ingreso y una de salida para los pacientes, minimizando riesgos.
 - Las sillas de la sala de espera de las clínicas están señalizadas para el resguardo del distanciamiento social.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Debido a lo abrupto de la decisión del cierre de las consultas externas, esta unidad cerró sus puertas a los pacientes por 3 meses desde el mes de abril al mes de junio de 2020, privilegiando la atención a distancia, retomándose la atención presencial a los pacientes en el mes de agosto de 2020. • La situación de emergencia sanitaria oblige a la unidad por la particularidad de población que atienden a innovar con métodos como telemedicina utilizando los teléfonos de la unidad y comunicándose con los pacientes por medio de los números de teléfono designados en los expedientes clínicos. • La nueva realidad impuesta en el contexto de enfrentar el COVID-19 ha derivado en que se atiendan pacientes en forma híbrida, es decir, tanto de forma presencial como por medio del método telemedicina. • Estas experiencias sustentadas en la innovación se han convertido en herramientas funcionales toda vez que debido al tipo de población que se atiende, los pacientes dan información certera sobre sus direcciones domiciliarias y números telefónicos. Asimismo, son pacientes que permanecen en sus residencias y por lo tanto ha sido fácil su localización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar a través de los datos estadísticos disponibles la cantidad de pacientes que dejaron de atenderse de forma presencial ante el cierre abrupto de las consultas externas, buscando con esto determinar el impacto de las decisiones tomadas fuera de un plan integral de respuesta como país. • Fortalecer los planes de innovación en el marco de la atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Realizar estudios de satisfacción a los usuarios con énfasis a los que están siendo atendidos a distancia y documentar el éxito de la aceptación o rechazo de este tipo de atención. • Documentar las acciones y buenas prácticas de atención en el área de consulta externa, que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COV-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud, sobre todo el marco de los traslados de los pacientes de CAMIP Pamplona a CAMIP Villa Nueva.
Unidad Periférica zona 11	
Hallazgos	
<ul style="list-style-type: none"> • Para los servicios de consulta externa se establecieron reuniones de 	

trabajo para la elaboración de un plan de re-apertura de consultas externas. Este plan se elaboró en conjunto con Policlínica, Periférica Zona 5, Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, liderado por la Sub Gerencia de Prestaciones en Salud.

- Con lo anterior se cuenta con un plan de abrir las consultas externas que fue elaborado a petición de las autoridades superiores del Seguro Social sin embargo el plan está hecho específicamente para las necesidades de esta unidad.
- Por ser una unidad exclusivamente de consulta externa tiene atención de las 7 de la mañana a las 3 de la tarde.
- Antes de la emergencia por COVID-19 se atendían 1500 pacientes, en 18 clínicas, las cuales atienden en diferentes horarios. Actualmente la cohorte de pacientes atendidos es de 1000 pacientes, de los cuales 800 se atienden en forma presencial y 200 aproximadamente a distancia.
- Al momento de recibir la orden presidencial de cerrar las consultas externas, se cumplió con la orden, pero se dio un espacio prudencial durante el cual algunos pacientes acudieron a su cita los que estuvieron en posibilidades de llegar fueron atendidos con todas las precauciones establecidas en el protocolo de ese momento.
- Para evitar aglomeraciones se empezó a utilizar el servicio de Courier para el envío de medicamentos a los pacientes crónicos, que son la mayoría de los que acuden a la unidad.
- Se utilizaron toldos y se colocaron en áreas ventiladas de la unidad, en los cuales hay sillas que cuentan con el espacio adecuado de 1.5 metros de distancia entre cada una, además estuvieron agendando citas escalonadas y se trabajó con el método de medicina a distancia.
- Se le ha entregado equipo de protección personal a todo el personal que se encuentra trabajando de forma presencial, el personal que presentaba riesgo de contagio se envió a sus residencias a realizar trabajo a distancia. Para el mes de noviembre de 2020, el 100% de personal se encuentra laborando en forma presencial, exceptuando casos específicos como aquellas personas que están recibiendo tratamiento de quimioterapias, embarazos de alto riesgo, etc.
- La unidad creó una clínica de consulta para atención de pacientes COVID-19, estas clínicas funcionaban las 24 horas donde se realizaban pruebas y se remitían los pacientes que resultaron positivos a los hospitales determinados para tal fin. A partir de 2021 esta clínica sigue funcionando, pero con horario reducido hasta la 20.00 horas. Se encuentra en estudio re-abrir las 24 horas dependiendo de la demanda.
- A partir del mes de enero de 2021 la reapertura se dio totalmente, tomando como base los pacientes crónicos que si necesitan revisión médica de acuerdo a lo establecido en los expedientes clínicos.
- El presupuesto asignado para el año 2020 fue de 80 millones de quetzales, sin embargo, derivado de la pandemia se amplió a 110 millones de quetzales. El presupuesto para el año 2021 es de 100 millones de quetzales.

- El porcentaje de ejecución para el año 2020 fue del 70% esto derivado, qué es una unidad únicamente de consulta externa, por lo que ejecutar el 100% fue sumamente complicado. Sin embargo, algunas de las tácticas utilizadas fue trasladar fondos de la atención de pacientes para el pago de Courier, así como para la compra de equipo de protección personal de los trabajadores, además de la compra de alcohol, termómetros y otros enseres necesarios para atender la consulta de forma presencial.
- El departamento de farmacia informa que ha enviado 19,348 paquetes de medicamentos. No se tiene un número específico de pacientes atendidos.
- El departamento de farmacia tiene la capacidad de atender a todos los pacientes sin embargo el personal es insuficiente y por lo tanto se encuentra sumamente cargado, de acuerdo a la información proporcionada con ocho bodegueros sería más fácil el trabajo y no habría necesidad de hacer horas extras.
- El porcentaje de abastecimiento en esta unidad se encuentra en 97. 53%.
- Los medicamentos desabastecidos en el área de farmacia son:
 - Eritromicina solución oftálmica,
 - Simeticona en tableta,
 - Etinilestradiol + norgestrel,
 - Ácido acetilsalicílico,
 - Estradiol + noretisterona y
 - Betametasona valerato.

Pacientes:

- A su ingreso se les ha tomado temperatura y se les ha proporcionado gel para las manos, han sido desinfectados sus zapatos sin embargo la ropa no.
- El tiempo de espera promedio desde que llegan hasta pasar con el médico es entre 1 y 2 horas esto derivado del horario en el cual tienen la cita.
- La cita virtual se les ha estado programando para dos meses y de forma presencial 4 meses.
- Cuatro de los pacientes indicaron haberseles dejado exámenes de laboratorio los cuales le realizaron en el laboratorio de la unidad.
- Una de las principales quejas de los pacientes es que les proveen medicamentos genéricos y no de marca.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • La unidad no dejó de brindar atención a la consulta externa sin embargo en los primeros meses de confinamiento se atendió sólo a los pacientes que pudieron acudir y que acudían a cambiar su cita. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudios de impacto que determinen la cantidad de pacientes que dejaron de atenderse de forma presencial, el rezago en las coberturas de vacunación, etc.; ante el cierre de las consultas externas, buscando con esto determinar el

<ul style="list-style-type: none"> • Se implementó un plan de atención de consulta externa el cual incluía la atención a distancia por parte de los médicos la revisión del expediente clínico tanto físico como electrónico y el envío de medicamentos a los pacientes crónicos. • Durante los picos de la pandemia se implementó además una clínica para detección de pacientes COVID positivos sintomáticos, esta clínica sirvió además como filtro para no dejar ingresar pacientes positivos y para remitir a los pacientes a su casa hoteles o a los hospitales destinados para la atención de COVID-19. • El área de pediatría continuó dando atención de emergencias y se empezó nuevamente a aplicar vacunas a partir del mes de agosto de 2020. 	<p>golpe de las decisiones tomadas fuera de un plan integral de respuesta como país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los planes de innovación en el marco de la atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. • Realizar estudios de satisfacción a los usuarios con énfasis a los que están siendo atendidos a distancia y documentar el éxito de la aceptación o rechazo de este tipo de atención. • Documentar las acciones y buenas prácticas de atención en el área de consulta externa, que ante una situación excepcional como la que se enfrenta por la pandemia de SAR.COVID-2 pueden ser orientadoras para otros servicios de salud.
--	---



Unidad de Consulta Externa de enfermedades IGSS
Hallazgos
<ul style="list-style-type: none"> • Esta unidad nunca cerró del todo sus puertas para la atención de los pacientes el horario de atención es de 6 de la mañana a 3 de la tarde.

- Cuenta con 57 clínicas de atención a los pacientes y una clínica de consulta externa para el personal y 20 especialidades de medicina y cirugía.
- Esta unidad atiende las especialidades de nefrología, nutrición, oncología cuidados paliativos, cirugía plástica, endocrinología, colo-proctología, urología, cirugía abdominal, cirugía de emergencia, cardiología, cirugía oncológica, cardiología, preoperatorio, cirugía vascular, hematología, traumatología, otorrinolaringología, neurocirugía, neurología, nutrición, neumología, tuberculosis, infectología.
- Únicamente se dejó de atender, privilegiando la atención a distancia de los pacientes que su diagnóstico lo permitía, por aproximadamente 3 meses, abril, mayo y junio de 2020, esto debido a los problemas que significó la emergencia por COVID-19, sin embargo, especialidades como hematología y oncología se continuó con la atención.
- Antes de la emergencia se atendía un promedio de 1200 pacientes diarios. Actualmente se atiende un promedio de 900 pacientes.
- Se implementó la atención de pacientes a distancia. Por medio de la verificación de los expedientes clínicos físicos y electrónicos se está determinando cuál paciente necesita ser atendido de forma presencial y los que NO, únicamente se les emite la receta y se les envía el medicamento.
- Autoridades del Seguro Social, solicitaron que cada una de las unidades emitiera un protocolo de seguridad contra COVID-19 que se adecuara a las necesidades del servicio, en virtud de esto la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades cuenta con el propio, mediante el cual se toma temperatura, se respeta el aforo, se intenta mantener el distanciamiento social, se colocaron algunos toldos para habilitar más espacios para espera y el resguardo del distanciamiento social, se creó una clínica nueva para COVID, además de la aplicación de gel en las manos a los pacientes cuando ingresan. Se colocaron dispensadores de gel a lo largo de la unidad y se colocaron pediluvios en el ingreso, además de haber retomado las citas escalonadas para evitar aglomeración de pacientes.
- Actualmente las citas que se dejaban para dos meses se están dejando para 4 meses. Así mismo se está remitiendo medicamento a los pacientes a sus residencias cuando es factible, es importante mencionar que los medicamentos de los pacientes de oncología, los pacientes amparados de nefrología y los que necesitan cadena de frío no se están remitiendo a la residencia del paciente.
- Desde el principio de la emergencia la unidad creó una clínica médica como filtro y con esto evitar contagios dentro de la unidad. Aquí se atiende a los pacientes con síntomas sugestivos. La clínica de captación de pacientes COVID.19 es atendido por personal de la misma unidad y no sea contratado personal adicional para atenderla.
- En cuanto al presupuesto de la unidad este está fijado en 1, 211,275,639.00 millones para 2020, el cual fue ejecutado en un 100% toda vez que lo que no se pudo ejecutar en la atención de la consulta externa

se realizaron transferencias entre los renglones presupuestarios que se estimó necesario.

- Para el año 2021 se fijó el mismo presupuesto que en el año 2019 el cual asciende a 1,013,492,791.00 millones de quetzales.
- No se ha dejado de pagar a los proveedores.
- En cuanto al abastecimiento la unidad cuenta con un 90% de abastecimiento de material médico quirúrgico y 95% de abastecimiento en medicamento.
- El total de medicamentos desabastecidos es de 14. Este desabastecimiento obedece a problemas de los proveedores en la entrega de los medicamentos.

Pacientes

- Se entrevistó además a 10 pacientes que se encontraban en la unidad estableciéndose que, a su ingreso, se les aplica alcohol en gel, se les informa sobre el distanciamiento social, se les permite la desinfección de zapatos por medio de pediluvio.
- El tiempo de espera entre que el paciente llega y la atención con el médico varía entre 1 a 2 horas desde el horario de la cita.
- Los pacientes indicaron que se les está colocando cita cada mes, cada dos meses o cada tres meses dependiendo de la patología que presentan.
- En cuanto a los medicamentos los pacientes indicaron que se les proporciona tanto medicamentos de marca, como medicamentos genéricos.
- Una de las quejas principales de los pacientes es que los medicamentos genéricos que les otorga el seguro social no cumplen con el cometido del medicamento y presentan más reacciones adversas, que con los medicamentos de marca sin embargo indican que no se lo han hecho saber al médico y en algunos casos el paciente indica que no se lo toma únicamente por qué ha sabido que no es igual al medicamento de marca.

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Consulta Externa de Enfermedades es un servicio particular y único dentro de la red de servicios del Seguro Social con funciones de atención especializada a nivel nacional, por lo que nunca, dejó de otorgar la atención médica a pesar de lo abrupto del anuncio del cierre de las consultas externas, toda vez que cerrar significaba condenar a pacientes crónicos, dentro de ellos pacientes oncológicos, VIH, esclerosis sin tratamiento y atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar las buenas prácticas en el marco de la atención al paciente, que se establecieron ante el momento de crisis excepcional generada por la emergencia sanitaria por COVID-19. • Robustecer los planes de innovación en el marco de la atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19.

<ul style="list-style-type: none"> • La situación de emergencia sanitaria, obligo a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades a agilizar los planes de mejora y descentralización que estaban en planificación, tal es el caso del envío de medicamentos por Courier, cita escalonada, etc. • La nueva realidad ha forzado a ser creativos para la atención a pacientes de las múltiples especialidades que se atiende, sin embargo, el número de pacientes atendidos se ha visto reducida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar los resultados en relación a satisfacción de los pacientes ante las nuevas prácticas de atención establecidas, y con esto determinar nuevas estrategias en el rumbo a la descentralización y desfogue de la unidad.
---	--



Policlínica
Hallazgos

- La unidad tiene un horario de atención de 7 de la mañana a 2 de la tarde, actualmente se está atendiendo un promedio de 275 pacientes diarios de forma presencial y aproximadamente 600 en telemedicina, en los cuales están los pacientes a quienes solo se les entrega receta.
- Anteriormente a la pandemia se atendía un promedio de 1000 pacientes diarios.
- A partir de recibir la orden presidencial de cerrar las consultas externas esta unidad permaneció parcialmente cerrada por 3 meses, periodo mediante el cual los pacientes que se acercaban a solicitar atención eran atendidos únicamente si presentaban alguna emergencia que pudiera ser tratada, la unidad de lo contrario remitió a los pacientes a sus hogares, con plan educacional y facilitando el envío de medicamentos por medio de Courier.
- Los médicos que pertenecen a la unidad, todos son médicos generales, sin embargo, cuentan con 4 cirujanos, 4 traumatólogos y 1 médico internista, más los odontólogos. Los médicos de las clínicas de especialidades fueron enviados hace unos años a la unidad de consulta externa de especialidades Gerona.
- Los pacientes propios de la unidad de Policlínica están siendo atendidos en modalidad presencial y modalidad de telemedicina la cual se implementó a partir del mes de abril de 2020. Esta funciona por medio de comunicación telefónica, llamando a los pacientes a los números telefónicos que tenían registrados dentro de los expedientes. Asimismo, se solicitó a los pacientes que actualizarán sus datos tanto números telefónicos, como de dirección, esto derivado que durante la pandemia varios pacientes registraron en municipios y departamentos distintos a los de su residencia habitual y por lo tanto era difícil remitirles el medicamento.
- Actualmente las citas se están otorgando para dos o tres meses dependiendo de la especialidad y de la necesidad del paciente de recibir seguimiento por parte del médico tratante.
- Los pacientes que presentan enfermedades crónicas se les estuvo remitiendo medicamento por medio de Courier.
- De acuerdo al protocolo, los pacientes que acuden a solicitar atención y que necesitan ser revisados por el médico, reciben atención presencial no obstante para evitar aglomeraciones innecesarias en el departamento de farmacia, se le envía el medicamento a su hogar.
- Autoridades de la unidad indican que ellos no cuentan con un protocolo específico establecido para la unidad, no obstante autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social remitieron un protocolo de atención del cual ellos han utilizado únicamente lo que se adapta a sus necesidades.
- Esta unidad se desinfecta los días martes y los días jueves después de horario de atención para evitar contagios masivos.
- Durante el tiempo que duró el confinamiento se suspendió por razón de riesgo aproximadamente al 60% del personal de la unidad, no obstante, todos regresaron a realizar trabajo presencial a partir del mes de noviembre de 2020.

- El personal de la unidad ya fue vacunado con la primera dosis de la vacuna contra el COVID-19.
- 55 personas resultaron positivas para COVID-19 dentro de esa unidad.
- En relación al equipo de protección personal cada jefatura provee, a su personal de una mascarilla KN95, mascarillas quirúrgicas y batas desechables, de acuerdo a las necesidades, así como se les proveyó de lentes y caretas las cuales se les cambian cuando las que tienen se les deterioran.
- Cuentan con una clínica para detección de casos COVID, se encuentra ubicada continua al laboratorio clínico y no tiene contacto con las áreas interiores de la unidad funcionando en horario de 8 horas.
- La clínica de atención de COVID-19 cuenta con médico, enfermera y técnico de laboratorio propio de la unidad, no se contrataron personas específicamente para atender covid-19.
- En la unidad se realiza hisopados y se hacen pruebas rápidas, así como pruebas de PCR las cuales se determinan de acuerdo a la sintomatología del paciente, es decir si un paciente acude con síntomas a la clínica se le hace el hisopado y la prueba rápida resulta negativa se le corre la prueba de biología molecular.
- Actualmente se realiza un promedio de 10 a 12 hisopados diarios.
- La policlínica cuenta con un total de 2802 pruebas de PCR y 500 pruebas rápidas.
- El número de pacientes que se atienden en las clínicas de emergencia fluctúa entre los 225 pacientes comunes y unos 70 pacientes sospechosos para COVID. A estas clínicas están asistiendo los pacientes que están reiniciando los tratamientos, aquellos que debieron suspender o que no pudieron ser contactados por motivos de la pandemia.
- En relación al tema presupuestario para el año 2020 la unidad tenía asignado un total de 65.4 millones de quetzales de los cuales se ejecutaron únicamente 37. 3 millones de quetzales lo cual corresponde a un 56.9% de ejecución presupuestaria.
- Para el año 2021 se asignó un monto de 67, 3 millones de quetzales.
- Esta unidad no contempla deuda de arrastre para los proveedores sin embargo indica que han tenido problema con la entrega de los medicamentos derivado de que por la pandemia por COVID-19, no ha sido posible que algunos proveedores obtengan tanto la materia prima para la realización de los medicamentos, así como la disponibilidad total de los medicamentos que se le solicitan. Los principales proveedores que han presentado este problema son Lanquetin, Agefinsa J.I. Cohen y Amicelco.
- El departamento de farmacia actualmente se encuentra atendiendo una baja cantidad de pacientes presenciales toda vez, que se están atendiendo únicamente aquellos que no pueden recibir por el Courier, o porque se les terminó el medicamento, o aquellos que presentan infecciones y necesitan continuar con el tratamiento sin interrumpirlo.
- Diariamente se atiende un aproximado de 43 a 45 pacientes presenciales, por medio de Courier se remiten aproximadamente 600 paquetes diarios.

- A los pacientes crónicos se les está remitiendo el medicamento por medio de Courier.
- El personal de farmacia continúa siendo el mismo, no se contrató ningún personal para la atención de pacientes COVID ni para reforzar el departamento de ODEMPA (Oficina de Entrega de Medicamentos a Pacientes Afiliados).
- La Policlínica cuenta con un listado básico de medicamentos de 211 de los cuales 9 se encuentran totalmente desabastecidos para hacer un promedio de 95.3% de abastecimiento.

Pacientes:

- Se entrevistó algunos pacientes que se encontraban en el interior de la unidad de consulta externa de la policlínica quienes indicaron lo siguiente:
- Todos eran pacientes que acudieron por emergencia o por haber perdido las citas durante el tiempo que duró el confinamiento, por la emergencia por COVID-19.
- Se les ha aplicado gel, se está guardando el distanciamiento social y se les ha tomado temperatura antes del ingreso a las instalaciones
- No se encontraron pediluvios, ni desinfección de ropa
- El tiempo aproximado de espera para que los atienda el médico ha sido de una hora.
- De los seis pacientes entrevistados 2 dijeron que les pusieron cita para dos meses tres para tres meses y uno cita en una semana para dar seguimiento al caso.
- Todos los pacientes indicaron haber realizado exámenes de laboratorio en la unidad, citas que les fueron colocadas de acuerdo a la siguiente cita con el médico.
- En cuanto a los medicamentos cinco pacientes indicaron que el médico les dio información sobre los medicamentos que deberían tomar y en la farmacia les explicaron que se los iban a remitir por medio de Courier, un paciente indicó que le fueron entregados los medicamentos en la farmacia debido a que presentaba una infección que era urgente tratar.
- La principal queja de los pacientes es que no todos los medicamentos del IGSS son de marca, algunos son genéricos y por lo tanto consideran que no tienen el mismo efecto sobre su salud. Cuatro de los pacientes indicaron que en otras oportunidades han recibido medicamentos genéricos y que no los han ingerido debido a que tienen miedo que no les cause el mismo efecto, 2 de los pacientes indicaron que sí ingirieron los medicamentos de los cuales uno indicó haber presentado nuevos efectos secundarios.
- De los seis pacientes entrevistados únicamente uno indicó haber sido víctima de malos tratos por parte del personal administrativo sin haberlo hecho del conocimiento de ninguna autoridad.

Conclusiones

Recomendaciones

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La unidad cerró sus puertas a la atención de pacientes de forma presencial al principio de la pandemia, no obstante, la alta demanda de pacientes, sumado a los padecimientos que estos presentaban, hizo necesario que se retomara la atención de forma presencial cuando fuera necesario e innovando con atención a distancia. • Autoridades del seguro social implementaron como método de atención de pacientes la medicina a distancia, valiéndose de los medios electrónicos a su alcance como las líneas telefónicas y los expedientes electrónicos. | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las buenas prácticas en el marco de la atención al paciente, que se establecieron ante el momento de crisis excepcional generada por la emergencia sanitaria por COVID-19, esto con el objetivo de institucionalizarlas. • Fortificar los planes de innovación en el marco de la atención a distancia, sin que esto demerite la calidad de la atención, toda vez que aún el país se encuentra en estado de emergencia por la pandemia de COVID-19. |
|--|---|



V. Conclusiones y recomendaciones generales

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	
Conclusiones	Recomendaciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe un plan institucional del MSPAS como ente rector para las reaperturas de las consultas externas, toda vez que solamente se dio el lineamiento para que cada entidad hospitalaria implementara un plan propio, tomando en cuenta las líneas de la prevención y contención del COVID-19 y los recursos de cada institución, incluyendo la infraestructura, personal y obligando a estas a ser creativas y maximizar sus espacios. Esta instrucción ha debido ser abordada en forma totalmente distinta en aquellos hospitales donde las áreas de consulta externa han sido adaptadas para atención a pacientes COVID.19 2. Los protocolos de atención ante la nueva realidad que se enfrenta en el marco de la pandemia por COVID-19 son deficientes, toda vez que, aunque se aborda en alguna manera la línea de prevención y contención (toma de temperatura, uso de gel, distanciamiento social), existen debilidades importantes en cuanto a controles, así como de procesos. Resaltando la falta de campañas de educación, información y comunicación hacia los pacientes. 3. De forma institucional no se determinó un abordaje para dilucidar el número de pacientes que quedaron como presa, sin ser atendidos, por lo que tampoco se establecieron lineamientos de reprogramación de citas buscando recuperar al paciente. Las estrategias se han fundamentado en la demanda de los pacientes. 4. A pesar de la gran cantidad de casos positivos de COVID-19 que enfrenta Guatemala, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un plan institucional con las líneas estratégicas necesarias ante la actual realidad del sistema hospitalario, para la reapertura (o continuidad gradual de la atención) de las consultas externas, mismo que debe ir avanzando de forma directa al proceso de vacunación contra el COVID-19. Buscando que en la medida que se avance en la vacunación se progrese en la atención en estas áreas. 2. Robustecer los protocolos de atención en las áreas de consulta externa ante la nueva realidad que se enfrenta en el marco de la pandemia por COVID-19, fortaleciendo la línea de prevención y contención, así como los controles e incluyendo las campañas de educación, información y comunicación hacia los pacientes. 3. Establecer directrices institucionales para determinar el número de pacientes por especialidad que quedaron como presa, implementando mecanismos necesarios para la búsqueda de estos pacientes, buscando ir más allá de la demanda de los pacientes. 4. Implementar clínicas de seguimiento de casos a pacientes que han sido diagnosticados con COVID-19, fomentando además la investigación científica con la documentación de los casos. 5. Establecer programas continuos de cuidado de la salud mental, dirigidos en forma particular a todo el personal que asumió la responsabilidad de la atención de los pacientes, en tanto se privilegió el teletrabajo y el resguardo al personal en riesgo. 6. Reconocer de forma pública y con incentivos económicos el esfuerzo del recurso humano

<p>solamente el Hospital Roosevelt cuenta con una clínica de seguimiento de casos a pacientes que han sido diagnosticados con esta enfermedad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Durante el tiempo que las áreas de consulta externa dejaron de atender tanto en forma total como parcial, el personal de las áreas de emergencia, prácticamente asumió la responsabilidad de la atención de estos pacientes, lo que derivó en saturación de los servicios de emergencia y genero además agotamiento extremo al personal de dichos servicios. 6. Derivado a la directriz de privilegiar el teletrabajo y resguardar al personal con factores de riesgo, el recurso humano que continuo de forma presencial las labores, fue sometido a un doble reto, toda vez que asumieron tanto sus funciones como las del personal que se retiró de los servicios. 7. A pesar que la orden presidencial del cierre de consultas externas continua, estos servicios están atendiendo en forma parcial, toda vez que la necesidad sentida de la población por ser atendida ha superado esta instrucción, ya que se encuentran en riesgo miles de vidas de guatemaltecos que solicitan a diario atención especializada en la red hospitalaria del MSPAS. 8. Lo abrupto de la decisión del cierre de las consultas externas y la constante de la improvisación ante la situación de emergencia sanitaria, denota la falta de un plan integral de respuesta como país, toda vez que, por ser un tipo de servicio esencial, el cierre de las mismas se debió considerar de forma gradual. 9. A pesar de las limitantes tanto de personal como de tecnología, el 	<p>que continuo de forma presencial las labores, toda vez que asumieron tanto sus funciones como las del personal que se retiró de los servicios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Desarrollar planes de mejora continua que incluyan avances tecnológicos, dentro de esto el expediente electrónico. Esto debe incluir el acompañamiento de los esfuerzos de cada uno de los servicios de la red hospitalaria para fortalecer los procesos de atención en las áreas de consulta externa. 8. Establecer un plan integral de respuesta para la pandemia, mismo que debe ser liderado por el MSPAS como ente rector, entizando que esta es una situación de emergencia que ha superado a un Ministerio y donde el trabajo y los esfuerzos deben ser articulados. 9. Documentar la buenas practicas que ante la situación de emergencia sanitaria por COVID.19 se establecieron, buscando con esto su institucionalización y hacerlas permanentes. 10. Realizar estudios de impacto que determinen la huella que ha dejado el cierre de las consultas externas y su atención en forma parcial, y con esto conocer la cantidad de pacientes que han sufrido complicaciones o incluso fallecido. 11. Realizar como ente rector las propuestas ante los altos organismos del país, para iniciar el proceso de reestructuración del sistema de salud.
--	--

<p>personal del MSPAS busco alternativas de solución para no dejar de atender en las áreas de consulta externa, enfatizando la atención en aquellos pacientes donde la temporalidad del tratamiento es indispensable y a quienes el seguimiento a sus casos es determinante.</p> <p>10. Es difícil en este momento determinar el impacto que ha tenido el cierre de las consultas externas y su atención en forma parcial, y con esto conocer la cantidad de pacientes que han sufrido complicaciones o incluso fallecido.</p> <p>11. El cierre de las consultas externa golpeo de forma más dura a las personas del interior del país, toda vez que se vio interrumpida la movilización por varios meses, y esto sumado a la centralización de los servicios derivó en una barrera más para acceder a la atención.</p>	
---	--

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	
Conclusiones	Recomendaciones

<ol style="list-style-type: none"> 1. Con una visión integradora el IGSS determino líneas estratégicas en el marco de un plan institucional para la reapertura de las consultas externas considerando la naturaleza de cada uno de sus servicios, diferenciando dentro de estas: áreas de consulta de externa de hospitales, unidades periféricas y centros de atención médica integral a pensionados. 2. Los protocolos de atención ante la nueva realidad que se enfrenta en el marco de la pandemia por COVID-19 son débiles, toda vez que, aunque se aborda en alguna manera la línea de prevención y contención (toma de temperatura, uso de gel, distanciamiento social), existen importantes insuficiencias en cuanto a controles, así como de procesos, esto a pesar que se han implementado incluso clínicas COVID.19 como filtros. Resaltando la falta de campañas de educación, información y comunicación hacia los pacientes. 3. El contar con herramientas electrónicas importantes como el MEDIIGSS (Sistema de Gestión Medica Automatizada), ha sido determinante establecer mecanismos que identifiquen a los pacientes que quedaron como presa y sin ser atendidos, estableciéndose con esto lineamientos de reprogramación de citas con el objetivo de recuperar al paciente. 4. A pesar que el Seguro Social creo un fortalecimiento permanente de su red de servicios de salud en el contexto de la pandemia, habilitando incluso nuevos espacios hospitalarios, aún no cuenta con clínicas de seguimiento a casos de COVID.19. 5. Durante el tiempo que las áreas de consulta externa dejaron de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el trabajo en equipo reconociendo los esfuerzos de cada unidad en el marco de la especialidad y naturaleza de sus funciones, ante el reto de llevar a cabo la reapertura de las consultas externas considerando replicar estas buenas prácticas. 2. Robustecer los protocolos de atención en las áreas de consulta externa ante la nueva realidad que se enfrenta en el marco de la pandemia por COVID-19, fortaleciendo la línea de capacitación en el marco de prevención y contención, así como los controles e incluyendo las campañas de educación, información y comunicación hacia los pacientes. 3. Implementar otras herramientas electrónicas dentro de un plan de modernización que derive en mejorar la calidad de la atención al paciente. 4. Habilitar clínicas específicas de seguimiento a casos de COVID.19. fomentando además la investigación científica a través de estudios con la documentación de los casos. 5. Establecer programas continuos de cuidado de la salud mental, dirigidos en forma particular a todo el personal que asumió la responsabilidad de la atención de los pacientes, en tanto se privilegió el teletrabajo y el resguardo al personal en riesgo. 6. Reconocer de forma pública y con incentivos económicos el esfuerzo del recurso humano que continuo de forma presencial las labores, toda vez que asumieron tanto sus funciones como las del personal que se retiró de los servicios. 7. Desarrollar estudios de satisfacción a los pacientes que evalúen en forma objetiva las nuevas estrategias de atención implementadas en el marco de la pandemia por COVID-19 8. Articular esfuerzos con el
---	--

<p>atender tanto en forma total como parcial, el personal de las áreas de emergencia, prácticamente asumió la responsabilidad de la atención de estos pacientes, lo que derivó en saturación de los servicios de emergencia y generó además agotamiento extremo al personal de dichos servicios.</p> <p>6. Derivado a la directriz de privilegiar el teletrabajo y resguardar al personal con factores de riesgo, el recurso humano que continuo de forma presencial las labores, fue sometido a un doble reto, toda vez que asumieron tanto sus funciones como las del personal que se retiró de los servicios.</p> <p>7. A pesar que la orden presidencial del cierre de consultas externas continua vigente, estos servicios están atendiendo en forma parcial, toda vez que la necesidad sentida de la población por ser atendida ha superado esta instrucción, resaltando además que el reto por la demanda en el Seguro Social es doble, ya que es justamente en las consultas externas donde se provee de medicamentos a los pacientes, situación que no se da en el MSPAS.</p> <p>8. Lo abrupto de la decisión del cierre de las consultas externas y la constante de la improvisación ante la situación de emergencia sanitaria, denota la falta de un plan integral de respuesta como país, toda vez que, por ser este un tipo de servicio esencial, el cierre de las mismas se debió considerar de forma gradual.</p> <p>9. El IGSS implemento y acelero (por qué algunos ya se encontraban planificados) estrategias innovadoras para no dejar de atender en las áreas de consulta externa, enfatizando la atención en aquellos pacientes</p>	<p>MSPAS para implementar un plan integral de respuesta para la pandemia, mismo que debe ser liderado por el MSPAS como ente rector, enfatizando que esta es una situación de emergencia que ha superado a un Ministerio y donde el trabajo y los esfuerzos deben ser articulados.</p> <p>9. Documentar las buenas prácticas que ante la situación de emergencia sanitaria por COVID.19 se establecieron, buscando con esto su institucionalización y hacerlas permanentes.</p> <p>10. Impulsar los planes de descentralización de los servicios, buscando acercar la atención hacia el área rural.</p> <p>11. Implementar programas que fortalezcan el empoderamiento de los pacientes en el marco de reclamar su derecho humano a la salud, trabajo, vida, seguridad social, buscando convertirlos en aliados estratégicos.</p>
---	---

<p>donde la temporalidad del tratamiento es indispensable y a quienes el seguimiento a sus casos es determinante. Se integró a la atención la telemedicina, las video llamadas, el envío de medicamentos por Courier, etc; esto a pesar de la disminución en la recaudación.</p> <p>10. El cierre de las consultas externas golpeo de forma más dura a las personas del interior del país, toda vez que se vio interrumpida la movilización por varios meses, y esto sumado a la centralización de los servicios derivó en una barrera más para acceder a la atención.</p> <p>11. El empoderamiento en relación al derecho de la seguridad social por parte de los afiliados, derechohabientes, pensionados, jubilados y usuarios es también una variable determinante que forzó al Seguro Social a buscar mecanismos alternativos de solución para mantener la atención en las áreas de consulta externa.</p>	
--	--

VI. Anexos

Cuadro No. 1

Brecha de pacientes atendidos en consulta externa ante la pandemia por COVID-19. Marzo de 2021.

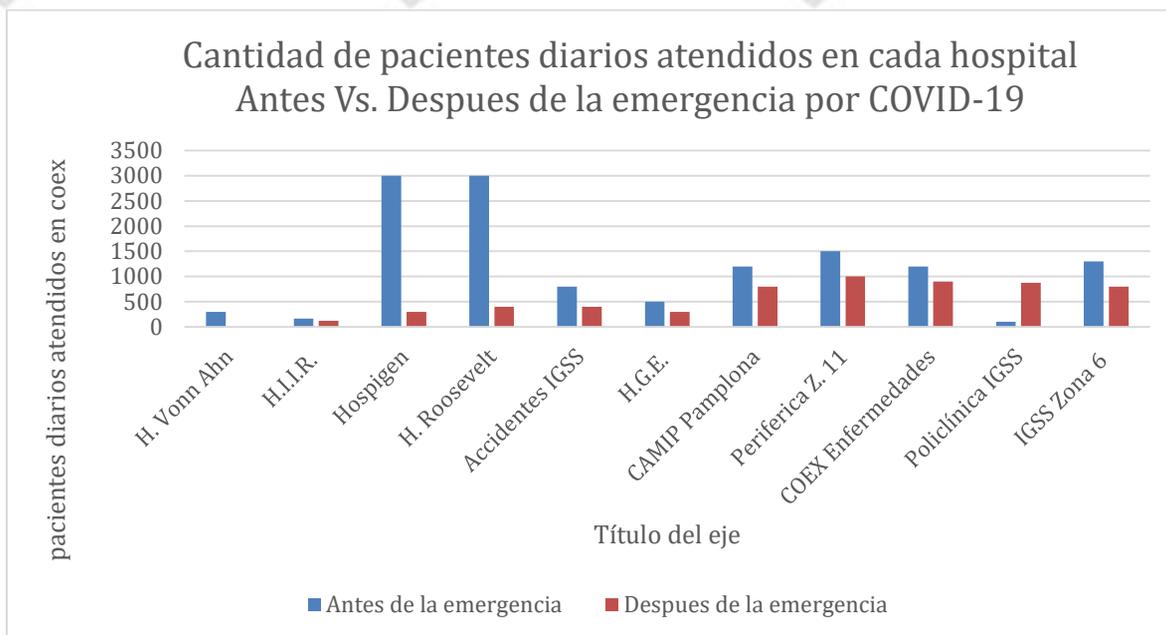
Hospital	Antes de la emergencia	Posterior a la emergencia	Diferencia de pacientes diarios
Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn	300	No han iniciado	NA
Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación	200	120	45
Hospital General San Juan de Dios	3000	300	2700
Hospital Roosevelt	3000	400	2600
Hospital General de Accidentes IGSS	800	400	400

Hospital General de Enfermedades IGSS	500	300	200
Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP	1200	800	400
Unidad Periférica Zona 11 IGSS	1500	1000	500
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades IGSS	1200	900	300
Policlínica IGSS	1000	875	125
IGSS Zona 6	1300	800	500
Total	14,000	5,895	8,105
	100%	42%	BRECHA

Fuente: Defensoría de la Salud

Figura No. 1

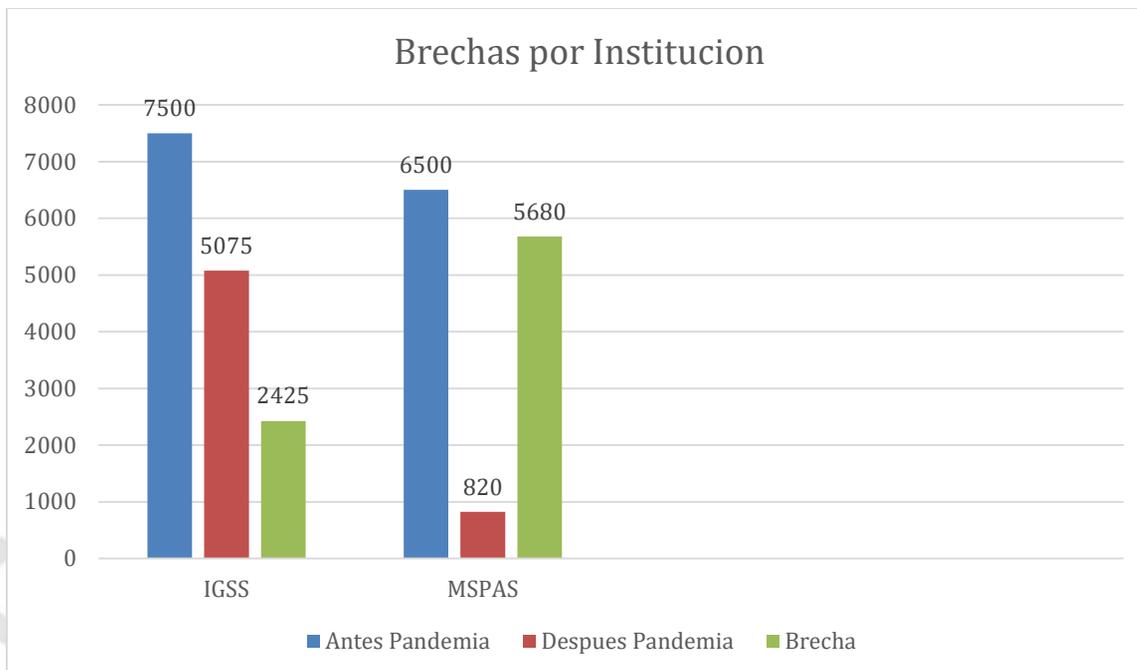
Brecha de pacientes atendidos en consulta externa ante la pandemia por COVID-19. Marzo del 2021.



Fuente: Defensoría de la Salud

Figura No. 2

Brecha de pacientes atendidos en consulta externa ante la pandemia por COVID-19, por institución. Marzo del 2021.



Fuente: Defensoría de la Salud

Cuadro No. 2

Número de envíos a pacientes ante el cierre de las consultas externas ante la pandemia por COVID-19 en el IGSS. Marzo de 2021.

Número de envíos diarios por medio de ODEMPA		
Hospital	Número de envíos diarios antes de la Emergencia	Número de envíos diarios posterior a la emergencia
Hospital General de Accidentes IGSS	No contaba con el servicio	2
Hospital General de Enfermedades IGSS	No contaba con el servicio	10
Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP Pamplona	200	800
Unidad Periférica Zona 11 IGSS	No contaba con el servicio	900
Unidad de Consulta Externa de Enfermedades IGSS	No contaba con el servicio	500
Policlínica IGSS	No contaba con el	800

	servicio	
IGSS Zona 6	No contaba con el servicio	70

Fuente: Defensoría de la Salud

Nota: Autoridades de las unidades del IGSS supervisadas, manifestaron que anterior a la emergencia no se había contemplado el envío de medicamentos a los pacientes, pero el programa debió implementarse secundario a la atención por medio de telemedicina con el fin de respetar el aforo y evitar aglomeraciones. Las cantidades de envíos diarios de medicamentos no concuerdan del todo con el número de pacientes atendidos, lo cual obedece a factores diversos como, tipo de enfermedad que el paciente presenta, tipo de cita a la que el paciente acude, y en el caso de unidades como la unidad de Consulta Externa de Enfermedades porque la gran mayoría de medicamentos que no pueden enviarse derivado de los costos de los mismos