

PROCURADORA ADJUNTA II
Procurador de los Derechos Humanos

RECIBIDO
05 MAYO 2021

HORA: 08:37
FIRMA: Reyna



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Guatemala, 29 de abril del 2021
Ref.CCML-PAII-ydvp-229-2021

Doctora
Ana Marilyn Ortíz
Gerente
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-
Su Despacho

INSTITUTO GUATEMALTECO
DE SEGURIDAD SOCIAL
RECIBIDO
04 MAY 2021
10:27
GERENCIA
Sylvana Aguirre

Respetable Gerente:

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

De forma respetuosa me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de Salud, realizó una supervisión a la atención en áreas de consulta externa del sistema nacional de salud en el entorno posterior a la pandemia por COVID-19 con la finalidad de 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

En virtud de lo anterior, le comparto las recomendaciones contenidas en el informe de la citada defensoría:

1. Fortalecer el trabajo en equipo reconociendo los esfuerzos de la 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 de 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 de riesgo.
6. Reconocer de forma pública y con incentivos económicos el esfuerzo del recurso

SERVICIOS GENERALES

RECIBIDO

31 MAY 2021

9:40

Calle de la Amistad 12-54 zona 10 • Teléfono: 2424-1717 • Guatemala, G.A.

www.pdh.org.gt, pdh@pdh.org.gt





- 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 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 ha superado a un ministerio y donde el trabajo y los esfuerzos deben ser articulados.
 9. Documentar las buenas practicas que ante la situación de emergencia sanitaria por COVID.19 se establecieron, buscando con esto su institucionalización y hacerlas permanentes.
 10. Impulsar los planes de descentralización de los servicios, buscando acercar la atención hacia el área rural.
 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.

Es importante mencionar que estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos. En los siguientes días, encontrará el informe completo en el portal web institucional en el siguiente enlace, en la sección de la Defensoría de la Salud:

<https://www.pdh.org.gt/documentos/informes/supervision-y-monitoreo/defensoria-desalud>

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

Atentamente,

c.c. archivo



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