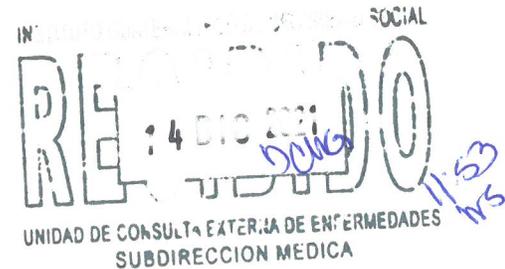


Guatemala, 13 de diciembre de 2021  
REF.CCML-PAII/ydvp-763-2021

Doctor  
Fernando Marroquín  
Director Unidad de Consulta Externa de Enfermedades  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Su despacho



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, en el mes de octubre del año en curso, realizó una supervisión a la ruta de atención a pacientes renales crónicos con tratamiento de hemodiálisis en los centros de atención del seguro social. En virtud de lo anterior le comparto las recomendaciones contenidas en el informe de la citada Defensoría, para tenerse en consideración en las acciones que estime oportunas.

1. Establecer una estrategia de comunicación, educación e información innovadora que sea efectiva y con esto informar a los afiliados sobre los cambios y disminuya el daño ante la desconfianza generada.
2. Promover la implementación de forma inmediata de una unidad específica en la Unidad de Consulta Externa de Especialidades que evalúe de forma integral los casos particulares de los pacientes que presenten inconformidades sobre los traslados y las diversas circunstancias que enfrentan los pacientes para brindarles alternativas de solución.
3. Evaluar el proceso de redistribución de los pacientes a las diversas unidades de atención de hemodiálisis tomando en cuenta otros indicadores como la accesibilidad, disponibilidad de medios de transporte además de otros riesgos que pueden correr los pacientes por ser enfermos crónicos.
4. Requerir de forma urgente que los proveedores que están brindando la atención directa a los pacientes cumplan con los estándares de calidad establecidos en las bases de los instrumentos contractuales suscritos
5. Incluir dentro de los estándares de calidad programas sistemáticos de capacitación al personal de los centros de hemodiálisis orientadas al respeto del derecho humano a la salud incluyendo los derechos de los pacientes.



- 6 Dar a las supervisiones sistemáticas a los centros de atención de hemodiálisis el enfoque necesario en el marco del respeto al derecho humano a la salud.
- 7 Establecer comunicación fluida entre los centros de hemodiálisis que cuentan con larga experiencia de atención a pacientes renales crónicos y los de reciente creación buscando extrapolar las lecciones aprendidas y valorando la experiencia de buenas prácticas de atención con calidad y calidez.
- 8 Implementar sistemas de historia clínica electrónica misma que pueda ser revisada por todos los profesionales responsables de los pacientes y con esto estar en armonía con la atención y complicaciones que puedan darse, independientemente de donde se dé la misma, garantizando que efectivamente se atienda en el contexto de la integralidad de la atención adecuada para los pacientes.
- 9 Realizar las acciones necesarias encaminadas a verificar la situación de los pacientes que están planteando acciones constitucionales de amparo a través de los mecanismos que el Seguro Social tiene a su disposición, abriendo el espacio a un diálogo directo con el proveedor y conociendo sus experiencias en el marco de la obligación de respeto de los derechos humanos que tienen las empresas.
- 10 Evaluar dentro de sus posibilidades las condiciones laborales de los técnicos de hemodiálisis en el contexto de la programación de turnos, buscando hacer estos lo menos cargado posible en atención a su derecho como personas trabajadoras y la atención con calidad de los pacientes.

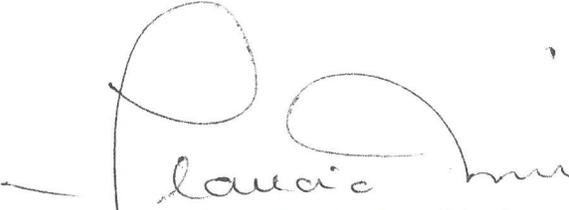
Es importante mencionar que estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que éstas sean tomadas en cuenta para el efectivo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