

## Defensoría de la Salud



### Supervisión

Hospital Nacional Especializado de Villa Nueva en el contexto  
de la atención de casos por COVID.19



Guatemala, 28 de julio de 2021.

## I. Antecedentes.

El Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva fue designado desde el mes de marzo de 2020 por el Organismo Ejecutivo como el centro de referencia para la atención de pacientes por COVID.19 en el marco de la emergencia mundial que se enfrenta debido a la rapidez con que la enfermedad se ha expandido a nivel mundial.<sup>1</sup>

Se debe hacer notar que durante el desarrollo de la pandemia el hospital de forma gradual ha debido habilitar otros servicios y espacios ante la alta demanda de atención, a extremos que el 18 de julio de 2021 a través de diversos medios de comunicación y redes sociales institucionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se informaba que habría habilitado más áreas para cubrir la emergencia.<sup>2</sup>

La Defensoría de la Salud de la Procuraduría de los Derechos Humanos ha realizado al menos 5 supervisiones durante el año 2020, con lo cual se ha logrado poner de manifiesto las debilidades que el hospital presenta en cuanto a estructura física, falta de personal operativo (médicos especialistas) desabastecimiento de Equipos de Protección Personal EPP, falta de medicamentos especializados, etc. Demostrando con esto la baja capacidad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para dar respuesta a la pandemia y fortalecer un servicio hospitalario que fue lanzado como estandarte y centro especializado a nivel nacional para la atención de casos de pacientes con SAR.COVID-2, la problemática en este centro hospitalario han continuado, siendo el caso que en la Defensoría de la Salud se continúan recibiendo denuncias que son repetitivas a las conocidas en el año 2020, y que nuevamente enfatizan en desabastecimiento de medicamentos, pero sobre todo en la falta de personal y espacios para atención a pacientes en condición crítica.

Sumado a lo anterior se han desbordado las denuncias en relación al tema de la falta de comunicación y trato al personal por las actuales autoridades superiores del hospital, tomando en cuenta que desde que dicho centro hospitalario inició a funcionar, se han dado 3 cambios de directores, es decir que en menos de un año se han dado estas rotaciones, lo que ha derivado en una importante desestabilidad para el personal y las decisiones administrativas para dirigir el servicio, toda vez que cada visión de la autoridad en turno es distinta.

En cumplimiento del mandato constitucional la Procuraduría de los Derechos Humanos PDH, a través de la Defensoría de la Salud, deber seguir supervisando y establecer a la luz de las nuevas condiciones de infraestructura que ha anunciado el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS, con que se cuenta en el hospital, determinar los entornos en los que se está atendiendo a la población.

<sup>1</sup> Prensa Libre: Gobierno evaluara posibles casos de coronavirus en Hospital de Villa Nueva. <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/gobierno-evaluara-posibles-casos-de-coronavirus-en-el-hospital-de-villa-nueva-ultima-hora/>

<sup>2</sup> La Hora: Hospital de Villa Nueva contara con más espacio. [Covid-19: Hospital de Villa Nueva habilita más áreas de atención - La Hora](#)

## II. Justificación



El Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva desde el inicio de la declaración del estado de emergencia como el centro de atención a pacientes COVID-19 en Guatemala, junto con el Hospital Temporal Parque de la Industria. Sin embargo, este centro hospitalario ha venido enfrentando una serie importante de debilidades que se han hecho visibles a través de las supervisiones y monitoreos realizados por la Defensoría de la Salud de la PDH, en el marco del cumplimiento constitucional de supervisión a la administración pública y en el año 2021, también por medio de denuncias del personal médico en diversos medios de comunicación.

Una de las situaciones más relevantes durante el año 2021, se estableció el 17 de julio cuando por uno de los medios de comunicación escritos se hizo público la grave situación de la falta de personal médico y con esto la condición en que están siendo atendidos los pacientes, resaltando la falta de acción del MSPAS y sobre todo la falta de comunicación con las autoridades actuales del hospital.<sup>3</sup>

Con esto se desbordan de nueva cuenta una serie de denuncias algunas anónimas del personal, refiriendo que no se cuenta con el personal suficiente, que se habilitaron nuevos espacios de atención, sin contar con el recurso humano necesario, así como la falta de medicamentos especializados para la atención.

La baja respuesta del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ante la crisis hace necesario verificar estas denuncias y dar continuidad a las supervisiones y monitoreos que permitan obtener un panorama de la calidad de atención que reciben los pacientes en dicho nosocomio.

En cumplimiento del mandato constitucional la Procuraduría de Derechos Humanos a través de la Defensoría de la Salud, debe realizar las supervisiones necesarias para establecer la veracidad de de la información recibida.

## III. Objetivos

Generales

Establecer las condiciones en que reciben la atención los pacientes en el Hospital Nacional Especializado de Villa Nueva.

Específicos

1. Determinar los servicios que se encuentran actualmente disponibles en dicho hospital
2. Establecer el número de camas que se encuentran en cada uno de los servicios.

<sup>3</sup> Prensa Libre. El Hospital de Villa Nueva no tiene personal médico.  
<https://www.prensalibre.com/quetemala/comunitario/no-hay-personal...>

3. Conocer la cantidad de personal médico de enfermería y otros en los servicios.
4. Verificar los porcentajes de abastecimiento de medicamentos material médico quirúrgico equipo de protección personal disponibles en el hospital.
5. Determinar el número de pacientes fallecidos durante el año 2021.



## Hallazgos

### Administrativos Financieros:

De acuerdo a los datos SICOIN al 28/07/2021:

- El presupuesto asignado es de Q. 176,178,182.00, el vigente es de Q. 139,969,962.00. El presupuesto ejecutado a la fecha es del 52.24%.
- Para el renglón de servicios médicos sanitarios está asignado un presupuesto de Q 57,819,500.00 y el vigente es de Q. 28,266,272.00, llevando ejecutado el 44.32%.
- Para el renglón de elementos y compuestos químicos está asignado un presupuesto de Q 11,579,376.00 y el vigente es de Q. 19,594,633.00 llevando ejecutado el 36.77%.

- Para el renglón de productos medicinales y farmacéuticos está asignado un presupuesto de Q 16,207,383.00 y el vigente es de Q. 22,765,852.00 llevando ejecutado el 61.0%.
- Para el renglón de útiles menores, suministros e instrumental médico quirúrgico de laboratorio y cuidado de la salud, está asignado un presupuesto de Q. 138,909,041.00 y el vigente es de Q. 11,397,083.00 llevando ejecutado el 56.0%.
- Cuenta con abastecimiento de oxígeno líquido, este se está adquiriendo por medio de la modalidad de contrato abierto, habiéndose realizado durante el año 2021 dos órdenes de compra una en el mes de mayo por un total de 2 millones 600 mil quetzales y una el 19 de julio por un monto de tres millones novecientos noventa y nueve mil quetzales.
- El hospital ha venido acumulando deudas, debido a que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social no ha provisto de las cuotas presupuestarias solicitadas como unidad ejecutora.



#### Recursos Humanos:

- Para el mes de julio de 2021, el hospital cuenta con 430 personas contratadas, dentro de los cuales 190 corresponden a personal de enfermería, 80 son técnicos (laboratorio, terapia respiratoria, rayos x, hemodiálisis), 83 médicos, 9 pilotos, 24 afines a la medicina (trabajo social, nutrición, químicos biólogos, químicos farmacéuticos) y 44 auxiliares de hospital.
- Se encuentran pendientes de contratar a 63 personas en el Sub Grupo 18, siendo estos 15 enfermeros, 13 técnicos, 33 médicos y 2 pilotos de ambulancia.
- Dentro del renglón 011 están pendientes de contratar: 341 personal de enfermería, 37 técnicos, 167 médicos, 4 pilotos de ambulancia y 4 profesionales afines a la medicina.
- En total se encuentran pendientes de contratar a 616 profesionales, dentro de personal de enfermería, técnicos, médicos, pilotos de ambulancia y afines de la medicina.

29

- El hospital ha realizado las solicitudes de financiamiento presupuestario a nivel central, de plazas vacantes del renglón presupuestario 011 en repetidas oportunidades sin recibir respuesta.
- Se encuentran suspendidos por factores de riesgo 11 personas.
- El hospital actualmente está realizando procesos para creación de 35 plazas 011.
- El personal contratado bajo el renglón 011 realiza marcaje digital o electrónico como medio de control de asistencia.
- El personal contratado bajo otros renglones no se apegó a la instrucción de firmar libros de asistencia, ante lo cual la Dirección de Recursos Humanos, inició recientemente hace dos semanas comisiones de verificación de asistencia.



#### Farmacia y Bodega:

- El abastecimiento de medicamentos de acuerdo al BRES se encontró para la lista básica mayor de un mes en 85.86% y la disponibilidad mayor o igual a 3 meses en 72.73%.
- El porcentaje de insumos trazadores para mayor de un mes de existencia se estableció en 72.42%.
- Dentro de los medicamentos en cero identificados durante la supervisión se establecieron: Rivaroxaban, tableta de 20 mg, Enoxaparina, solución inyectable, 60 mg (6,000 UI) jeringa pre llenada, Enoxaparina, solución inyectable, 40 mg (4000 UI) jeringa pre llenada, Dexmedetomidina clorhidrato, solución inyectable 100 mcg/ml vial ampolla 2 ml, Tigeciclina, polvo para solución inyectable, 50 mg vial/ampolla, Ketamina, solución inyectable, 50 mg/ml vial ampolla 10 ml, Metilprednisolona succinato, polvo para solución inyectable 1 gramo vial/ampolla, Propofol, emulsión inyectable, 10 mg/ml vial 50 ml, Rocuronio bromuro, solución inyectable 10 mg/ml vial,

Tocilizumab solución inyectable 20 mg/ml vial ampolla 10 ml, Fentanilo citrato, solución inyectable 0.05 mg/ml vial/ampolla 2 ml, dentro de otros.

- El abastecimiento de material médico quirúrgico de acuerdo al BRES se encontró para la lista básica mayor de un mes en 87.28% y la disponibilidad mayor o igual a 3 meses en 78.12%.
- El porcentaje de insumos trazadores para mayor de un mes de existencia se estableció en 82.46%.
- Dentro de los insumos en cero identificados durante la supervisión se establecieron: Agujas calibre No. 25g x 1, Catéter ureteral calibre 5, electrodos para monitor de signos vitales descartable, Cánula de mayo de 80 milímetros, modelo Guedel, para adulto semirrígido, dentro de otros.



#### Laboratorio:

- El abastecimiento de reactivos de acuerdo al BRES se encontró para la lista básica mayor de un mes en 79.83% y la disponibilidad mayor o igual a 3 meses en 74.79%.
- El porcentaje de insumos trazadores para mayor de un mes de existencia se estableció en 91.67%.
- Se encontraron en cero los reactivos de: prueba para determinación de ferritina, anticuerpos anti virus de inmunodeficiencia humana VIH, pruebas para determinación de gases arteriales, electrolitos, glucosa y lactato, pruebas para identificación y sensibilización de bacterias gram negativas, nitrógeno de urea, fosfatasa alcalina, dentro de otros.



#### Radiología:

- En este servicio se cuenta con equipo de tomografía axial computarizada, densitometría ósea y mamografía.
- En promedio se están realizando 45 tomografías por día.
- Cuentan con un técnico para el área de tomografías, que realiza turno de 24 horas.
- Pendiente de contratar al menos dos médicos radiólogos.



#### Área de Hisopados:

- Actualmente se están realizando pruebas rápidas para determinar COVID-19 a todas las personas que lo solicitan en horario de atención las 24 horas, de 7:00 a 14:00 horas en el laboratorio con personal específico para ese fin y en horario de 14:00 a 06:00 horas en la emergencia del hospital.
- En la entrada del hospital se encuentra una persona que documenta a todos los pacientes que llegan a realizarse el hisopado y luego de esperar turno en un espacio abierto sin sillas, donde las personas esperan totalmente a la intemperie. Posteriormente las personas deben dirigirse al edificio que se encuentra a unos 150 metros de distancia de la entrada siendo autorizados para ingresar en grupos de 15 personas.

- Los resultados son entregados a los pacientes en un período de 24 a 72 horas, vía correo electrónico, por lo que las personas deben contar con acceso a internet.
- Autoridades indicaron que en promedio se realizan entre 150 y 200 pruebas diariamente.
- Al ingreso al área del hospital se estableció que se encontraban 40 personas a la espera de realizarse los hisopados, estas personas manifestaron tener entre una hora y dos horas y media esperando a que los llamen.
- El tiempo de espera para ser atendidos oscila entre 2 a 5 horas. Las personas se presentan a esperar ser atendidas desde las 5.30 AM, sin embargo, se inicia a atender a las 7.00 AM.



#### Capacidad Hospitalaria:

- Se determinó un índice ocupacional de 116%.
- Autoridades indican que el hospital tiene capacidad para 125 camas censables, sin embargo, en este momento se encuentran 146 pacientes internos en los diferentes servicios, divididos de la siguiente forma:

Servicio	No. de camas	Pacientes ingresados	Ventiladores	Monitores
Transición	14	13	13	14
Clasificación	3	8	0	0
Observación I	6	6	6	2
Observación II	8	8	6	1
Intensivo 1er. nivel	11	11	9	9
Aislamiento	3	3	1	1
Área de Shock	2	4	1	0

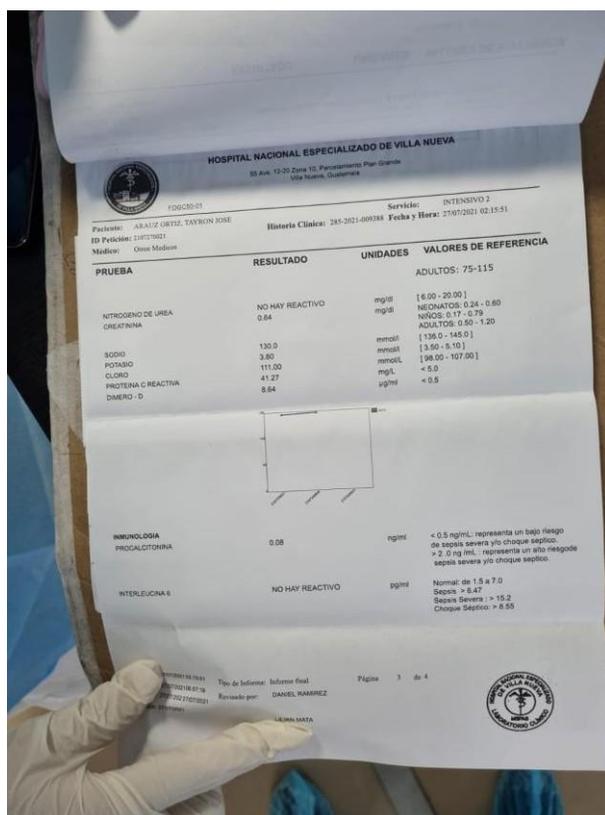
Intensivo nivel	2do.	12	12	12	12
Medicina Hombres		40	40	0	0
Medicina mujeres		41	41	0	0
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>146</b>	<b>48</b>	<b>39</b>

Servicios COVID:

Área de Transición:

- En el área gris o transición se encontraron ingresados 13 pacientes, todos en condiciones delicadas.
- Se encontraron a los 13 ventiladores y solamente 14 monitores disponibles en esta área.
- Se encuentran designados 3 auxiliares de enfermería para la atención en este servicio. Se indicó que en horario de la mañana se cuenta con personal médico fijo, sin embargo, no se ubicó al mismo dentro del servicio.
- Se revisaron papeletas de pacientes ingresados en este servicio y se determinó que la visita médica se realizó entre las 9.00 am y las 10.30 horas.
- Dentro de los expedientes médicos de los pacientes ingresados en esta área, consta que no se están realizando laboratorios de nitrógeno de urea e interleucina por falta de reactivos.
- De igual forma en los expedientes clínicos se evidencia que existen órdenes médicas de administración de medicamentos a varios pacientes que no se pueden cumplir porque en el servicio no se cuenta con disponibilidad, dentro de estos: Fenitoina Sódica y Enoxaparina.
- Se encontraron al menos 6 órdenes médicas que enfermería no había logrado cumplir toda vez que a las recetas les faltaba firma del personal médico, requisito sin el cual no se despachan en el área de unidosis.





**HOSPITAL NACIONAL ESPECIALIZADO DE VILLA NUEVA**  
88 Av. 12-20 Zona 12, Mariscal del Sur  
Villa Nueva, Guatemala

ED020-01      Servicio: INTENSIVO 1

Paciente: ABALIZ ORTIZ, TAYSON JOSE      Historia Clínica: 285-201-00938      Fecha y Hora: 27/07/2021 02:15:51

ID Paciente: 240715021  
Médico: Oscar Malvar

PRUEBA	RESULTADO	UNIDADES	VALORES DE REFERENCIA
ADULTOS: 75-115			
NITROGENO DE UREA	NO HAY REACTIVO	mg/dl	[4.00 - 20.00]
CREATININA	0.64	mg/dl	NEONATOS: 0.24 - 0.80 NIÑOS: 0.17 - 0.79 ADULTOS: 0.60 - 1.20
SODIO	130.0	mmol/L	[136.0 - 145.0]
POTASIO	3.80	mmol/L	[3.50 - 5.10]
CLORO	111.00	mmol/L	[98.00 - 107.00]
PROTEINA C REACTIVA	41.27	mg/L	< 5.0
DMERO - D	8.84	µg/ml	< 0.5

**INMUNOLOGIA**

PROCALCITONINA	0.08	ng/ml	< 0.5 ng/ml, representa un bajo riesgo de sepsis severa y/o choque séptico. > 2.0 ng/ml, representa un alto riesgo de sepsis severa y/o choque séptico.
INTERLEUCINA 6	NO HAY REACTIVO	pg/ml	Normal: de 1.5 a 7.0 Sepsis: > 6.47 Choque Séptico: > 15.2

Tipo de Informe: Informe Final      Página 3 de 4  
Revisado por: DANIEL RAMIREZ  
LABORATORIO: LAJUNYATA

### Emergencia:

- Al ingreso del servicio se ubican dos personas que clasifican a los pacientes que llegan en busca de la atención correspondiente.
- La emergencia está ubicada en un salón amplio sin ninguna división, aquí se atienden a los pacientes que están pendientes de estar ingresados porque ya fueron evaluados por el personal médico como a aquellos que luego de las 15 horas requieren la realización de hisopados.
- No existe ninguna medida de prevención en relación al distanciamiento físico o separación para aquellas personas que van a realizarse las pruebas, toda vez que están en contacto directo con los pacientes en espera de ser ingresados y que ya están confirmados como positivos.
- Se encontraron ingresados al momento de la supervisión 15 pacientes, todos en condición delicada y dependientes de oxígeno.
- Se revisaron los expedientes médicos de los pacientes ingresados y se determinó que desde que el paciente ingresa hasta que es evaluado por el personal médico transcurren en promedio entre 2 y 12 horas.
- Solamente se encontró durante la supervisión 1 auxiliar de enfermería para la atención de toda el área de emergencia.
- Este es uno de los pocos servicios donde se encontró personal médico (dos médicos) brindando la atención directa al paciente.
- La condición de los pacientes en la emergencia es grave, se evidenció al menos un paciente con indicación médica de ser ventilado, sin embargo, esta no se había cumplido debido a la falta de personal con que está funcionando el servicio.
- Se evidenció que los cilindros de oxígeno que se están utilizando duran entre 15 a 30 minutos, por lo que el mismo personal de enfermería (1 auxiliar) debe no solo atender a los pacientes en relación a las órdenes médicas, sino coordinar con los auxiliares de hospital que abastezcan de los cilindros.

28

- Se encontraron pacientes que debido a la situación de falta de personal de enfermería, se encontraban sin haber desayunado y sin el cambio del pañal en forma oportuna.
- El número de tomas de oxígeno es insuficiente para la demanda de pacientes, de los 15 pacientes todos eran dependientes de oxígeno, habiendo únicamente 7 tomas en todo el espacio, los pacientes que no están conectados a las tomas de oxígeno deben conectarse a cilindros tipo H, que al terminarse deben ser llenados por el personal de enfermería.
- El hospital cuenta con 60 cilindros tipo “e” que son los cilindros pequeños y 15 cilindros tipo h, los que se utilizan para la emergencia donde no hay suficientes tomas de oxígeno.





Escriba el text

### Observación I y II

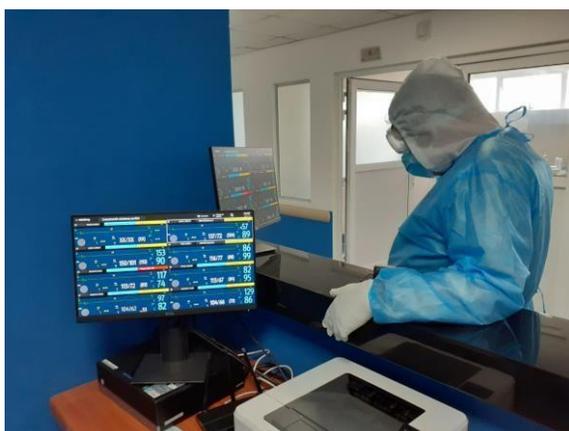
- Cada área tiene asignada una habitación de aproximadamente 4 por 4 metros cuadrados, en donde se han habilitado en 1 ambiente 6 camas y en el otro, 8 camas.
- La Observación I cuenta solamente con 1 monitor y la Observación II con 3 monitores, lo que es insuficiente para la cantidad de pacientes ingresados por cada sala.
- En relación a los ventiladores cada área, cuenta con 6 ventiladores cada una.
- Solamente está asignada una auxiliar de enfermería para la atención de ambas áreas.
- Se indicó que también los médicos de emergencia son responsables de la atención a los pacientes de este servicio.

### Intensivo I:

- Cuenta con 11 camas y con nueve ventiladores.
- De acuerdo al personal de enfermería, está asignado un médico para la atención de esta área, sin embargo, no se logró ubicar durante el proceso de la supervisión.
- Cuentan con 3 auxiliares de enfermería para la atención del servicio.

### Intensivo II:

- Cuenta con 12 camas y con 12 ventiladores y monitores.
- Esta es un área recién habilitada y los espacios para la atención de pacientes son individuales, contando cada paciente con un cubículo.
- Cuenta con una central de monitoreo electrónica que funciona en forma óptima.
- De acuerdo al personal de enfermería, está asignado un médico para la atención de esta área, sin embargo, no se logró ubicar durante el proceso de supervisión.
- Cuentan con 3 auxiliares de enfermería para la atención del servicio.
- Está asignado un médico para la atención de este servicio, el cual se encontró atendiendo a los pacientes en el momento de la supervisión.



#### Encamamiento de Mujeres:

- El servicio cuenta con 40 camas, está dividido en varios ambientes o pabellones que albergan entre 3 y 6 pacientes.
- Todas las camas cuentan con tomas de oxígeno, ya que todos los pacientes ingresados son dependientes de oxígeno.
- Solamente se cuenta con 5 cilindros portátiles para ser utilizados por los pacientes que necesitan moverse al baño.
- Solamente están asignadas al turno, dos auxiliares de enfermería, quienes no solo deben cumplir órdenes médicas, sino asistir a los pacientes que necesitan moverse, toda vez que debido a la condición de las personas

(dependientes de oxígeno) pueden descompensarse en cualquier momento si dejan de recibir el suministro de oxígeno.

- Debido al déficit de personal se encontraron pacientes sin cambios oportunos de pañales, algunos otros que también solicitaban apoyo para ser cambiados de ropa o ser llevados al baño.



#### Pacientes:

- Debido a la condición de los pacientes no fue posible entrevistarlos, toda vez que el 100% eran dependientes de oxígeno y se corría el riesgo de descompensarlos al hablar de forma continua.

#### Laboratorio de tamizaje

- El laboratorio de tamizaje funciona en el hospital con el objetivo de desfogar la carga de procesamiento de pruebas del Laboratorio Nacional de Salud.
- Este laboratorio de tamizaje es además un centro de referencia que sustenta sus funciones con acuerdo ministerial.
- Se procesan muestras de los Distritos de Salud de Peronia, Mezquital, Villa Canales, Amatitlán, Cuilapa, Villa Nueva, Escuintla, Ciudad Real y Boca del Monte. Así como de los hospitales de Amatitlán, Totonicapán, Mazatenango, Hospital Temporal de Zacapa, Escuintla y de Salud Mental. Además de atender a los distritos de las Direcciones de Área de Salud de Sololá y Sacatepéquez.

- Actualmente el laboratorio se encuentra debilitado tanto en personal como en insumos, se verificó que existe desabastecimiento de pruebas de confirmación para COVID-19, pues no se ha logrado hacer compras de estas ya que fueron eliminadas del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones PAAC, para el año 2021.
- A la fecha de la verificación se cuenta con 619 pruebas pendientes de procesar desde el 17 de mayo que se quedaron sin reactivo.
- El laboratorio contaba con 15 personas de las cuales actualmente únicamente hay 10, recargando el trabajo en las atribuciones del personal que queda, y dejando turnos sin personal de digitación. La encargada del laboratorio de tamizaje manifestó haber realizado gestiones para que se le restablezca el personal necesario, pero no han recibido respuesta de la Dirección Ejecutiva.
- Se ha solicitado autorización a la Dirección Ejecutiva para poder adquirir en adelante un kit para pruebas, para que con esto puedan realizarse 576 pruebas.
- Anteriormente el laboratorio procesaba entre 1000 y 1300 pruebas mensualmente.
- Derivado de la falta de reactivos para la realización de pruebas, se realizaron coordinaciones con el Laboratorio Nacional de Salud, sin embargo, personal de laboratorio indican que los reactivos que recibieron de parte de Laboratorio Nacional de Salud están dando resultados diferentes por lo que se han probado tanto resultados positivos como resultados negativos para establecer la calidad de los mismos, sin embargo, hasta que no se tenga la seguridad de la forma en que funcionan dichos reactivos no se pueden utilizar para las pruebas congeladas.
- El laboratorio de tamizaje también debe realizar las pruebas del Banco de Sangre, pero actualmente se encuentran con déficit de personal, lo que dificulta cumplir con esta función.



Morgue

28

- El hospital actualizó los protocolos de recepción y entrega de cadáveres, implementándose un código único y específico que se le otorga a cada paciente, esto se realizó con 2 fines primordiales el primero evitar que se diera cualquier confusión en cuanto a la entrega de cadáveres a la familia y segundo para que la familia llegue al hospital ya con una funeraria contratada y evitar el acoso a las familias de los pacientes de parte de estas entidades.
- A los familiares se les permite reconocer el cuerpo de su ser querido cuando el mismo se encuentra en la bolsa para cadáveres, respetando el uso de mascarillas. No se les proporciona traje de bioseguridad.
- Se cuenta con 3 libros distintos, uno para la recepción del cadáver, otro para el reconocimiento y otro para la entrega.
- Autoridades del hospital realizaron gestiones de coordinación con el Instituto Nacional de Ciencias Forenses con el objetivo de que se les diera en préstamo un pequeño furgón congelado, para la preservación de los cadáveres, asimismo se están realizando las gestiones para la construcción de un cuarto frío con el mismo fin.
- Dentro del protocolo de entrega de cadáveres se permite el ingreso de 1 a 4 personas de la familia para identificar el cuerpo, esto con el fin de evitar malentendidos con la entrega del cadáver, además del respeto al dolor de la familia.
- Del 01 de enero a la fecha de la visita 28 de julio de 2021, se contabilizaban 422 pacientes fallecidos, 200 más que al mes de diciembre de 2020.



#### Lavandería:

- La lavandería funciona por medio de tercerización de servicios con la empresa denominada MATRISA S. A.
- Cuentan con una lavadora y una secadora con capacidad de 170 kilos cada una, las cuales son propiedad del Hospital de Villa Nueva.

- Diariamente se realizan 10 cargas de lavado lo que constituye 1700 kilos de ropa sucia.
- La empresa provee los servicios del personal, que es sub contratación y los insumos como jabón, desinfectante, cloro etc.
- El personal realiza dos turnos uno de 06:00 a 14:00 horas y uno de 12:00 a 20:00 horas. Los cuales se cambian cada semana, es decir, una semana entran de mañana y otra de tarde.
- Además de que sus contratos establecen turnos de 6 días a la semana por lo que indicaron, descansan un sábado o un domingo únicamente.
- El personal que estuvo en el hospital mientras se llevó a cabo la vacunación se le aplicó la vacuna, los que entraron después, están a la espera de que les toque su turno junto a los demás ciudadanos a pesar del riesgo que tienen al estar en contacto con ropa contaminada.
- Se les provee de guantes, mascarilla y zapatones, además de que los uniformes que utilizan los lavan en la misma lavandería del hospital.
- En cuanto a los pagos el personal indico que no se les adeuda ningún salario.





#### IV. Conclusiones

1. No obstante que el Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva fue de los primeros en convertirse en un centro hospitalario específico para la atención a pacientes COVID.19, no ha logrado superar las diversas dificultades, mismas que de forma reiterativa se han documentado a través de la supervisión de la PDH. Dentro de estas: la percepción sobre la falta de una administración efectiva que accione a la luz de un plan de trabajo en función de las necesidades del servicio, el desabastecimiento continuo de medicamentos e insumos, la falta de personal especializado, una política de manejo de recursos asertiva. Lo anterior después de más de un año de atención, refleja lo débil del sistema y la falta de una respuesta integral que articule el trabajo operativo y de atención directa con las funciones administrativas de los diversos Vice Ministerios.
2. La problemática que de forma continua se ha documentado a través de las supervisiones de la Defensoría de Salud de la PDH, impactan de forma directa en la calidad de la atención de los pacientes, en la salud mental del personal de salud y generando gastos de bolsillo a las familias.
3. La falta de medidas epidemiológicas de contención y control ante la pandemia del COVID-19 en Guatemala, así como hasta el momento el fallido proceso de vacunación, han derivado en un incremento exponencial de casos, que se ven reflejados en los altos índices de ocupación hospitalaria, lo que obliga a centros como el Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva a habilitar nuevos espacios, a pesar de no contar con las condiciones de infraestructura, personal y equipo, demostrando que estas acciones se realizan fuera del marco de una planificación estratégica a pesar del contexto de la emergencia sanitaria que enfrenta el país.
4. El Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva está funcionando con un índice de ocupación mayor al 100% (116%), toda vez que de forma oficial el servicio determinó 125 camas censables, sin embargo, están habilitadas 145. Esta situación es un reflejo de la realidad nacional que enfrenta la red hospitalaria nacional, en la cual todos los servicios de las áreas COVID.19 se encuentran saturados.
5. A un año y 5 meses de que en Guatemala se detectara el primer caso de SAR-COV-2 en Guatemala, el Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva continua sin completar el número del personal necesario para brindar la atención ante la ampliación de su capacidad instalada, funcionando hoy con un déficit al menos de 200 médicos y más de 300 auxiliares de enfermería. A pesar de contar con un mayor número de servicios, solamente se cuenta con 430 personas dentro de la plantilla de recursos humanos, de los cuales solamente 190 son personal de enfermería y 83 son médicos.
6. El abastecimiento de medicamentos, material médico quirúrgico y reactivos de laboratorio, no es sostenido, determinando de forma constante a través de la fiscalización importantes periodos de desabastecimiento que incluyen desde medicamentos e insumos básicos, como Fentanilo y electrodos para monitorear signos vitales, hasta reactivos como los necesarios para realizar nitrógeno de urea.

7. El número de pacientes fallecidos durante el año 2021 llegó para el mes de julio (28) a 422, evidenciando un importante incremento en relación al año 2020.
8. El Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva es el reflejo de la debilidad con que el Estado de Guatemala y el MSPAS ha enfrentado la pandemia por SAR-COV-2 incluyendo el descrédito a las demandas y denuncias del personal de salud.
9. Las condiciones en que están siendo atendidas las personas en el Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva, no garantiza el derecho humano a la salud, la vida, a una muerte digna de los pacientes, así como del personal asistencial.

## V. Recomendaciones:

### A la Directora Ejecutiva del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva.

1. Alertar, de forma urgente a través de informe actualizado y sustentado, a las autoridades correspondientes del MSPAS, así como a la Presidencia de la República, Comisión de Derechos Humanos y Comisión de Salud del Congreso de la República sobre las condiciones en las cuales está funcionando el Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva, enfatizando en la falta de personal médico, buscando con ello se abran oportunidades de apoyo que puedan incluir incluso la re evaluación de los salarios del personal, acciones que pueden ser evaluadas al más alto nivel técnico y político en bien de todas personas que requieren atención en el hospital.
2. Valorar las lecciones aprendidas y experiencias con que otros hospitales especializados para la atención de COVID.19, tal es el caso del Hospital Temporal de Quetzaltenango ha superado diversos obstáculos y han logrado brindar atención de calidad a los usuarios.
3. Solicitar a las autoridades del MSPAS la implementación de medidas epidemiológicas de contención y control ante la pandemia de COVID-19 en Guatemala, así como agilizar el proceso de vacunación, buscando con esto disminuir el número de contagios y de casos graves.
4. Realizar de forma inmediata a través de un equipo multidisciplinario, una evaluación de las estrategias más importantes en el marco de la calidad de la atención, ante la superada capacidad en que se encuentra atendiendo el hospital.
5. Implementar estrategias novedosas de contratación, re evaluando los salarios y tiempo de trabajo, buscando con esto hacer atractivas las ofertas laborales y con esto completar el staff del personal pendiente. Es necesario además buscar convenios con las universidades y escuelas formadoras atreves del consejo de decanos, buscando oportunidades para abrir el hospital como escuela o bien llegando a acuerdos temporales para brindar

reconocimientos académicos como especialistas en atención a pacientes COVID.19 o similares.

6. Replicar las buenas prácticas administrativas y de control que otros hospitales como el Roosevelt ha implementado para salvar obstáculos y garantizar la sostenibilidad de medicamentos ante la crisis sanitaria.
7. Realizar estudios de investigación epidemiológica que a nivel del hospital determinen las causas del aumento de la mortalidad, buscando con esto establecer las medidas que como centro hospitalario competen para la mejora de la calidad de la atención.
8. Implementar estrategias a través del área de recursos humanos que deriven en la valoración del compromiso del personal, toda vez que han sido pilar de la respuesta ante la emergencia sanitaria por SAR-COV-2, incluyendo aquí el cuidado de la salud mental. Esto implica además impulsar un área de recursos humanos pro activa y abrir espacios de diálogo y canales de comunicación efectiva que permitan al recurso humano del hospital ser escuchado por la Dirección Ejecutiva en el marco del respeto y la ética.
9. Establecer de forma expedita medios de control que garanticen que el personal que brinda atención y/o asistencia y que labora bajo contrato temporal cumpla con lo establecido en los términos contractuales.

#### **A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social.**

1. Realizar de forma urgente una supervisión consiente por parte del Vice Ministerio de Hospitales, que evidencie la realidad del hospital, y evidencie las condiciones reales en que los pacientes están siendo atendidos por la falta de personal médico y de enfermería. Evaluar estos resultados y tomar las acciones correspondientes que incluso puede incluir valorar el cierre de servicios en caso no se alcance a prestar con los estándares de calidad y calidez requeridos.
2. Brindar el acompañamiento necesario a los procesos administrativos y de adquisición de medicamentos, material médico quirúrgico, insumos y demás, a las autoridades del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva.
3. Facilitar las gestiones que corresponden al nivel central para la contratación del personal faltante en los renglones que se han solicitado.
4. Solicitar a la Contraloría General de Cuentas una auditoria forense, que evidencie la situación actual del hospital, y derivado de estos hallazgos realizar las acciones que correspondan, enfatizando en la falta de controles administrativos para el cumplimiento de las funciones del personal asistencial bajo contrato; la transparencia en los procesos de convocatorias y contratación, entre otros.
5. Fortalecer los procesos de supervisión y monitoreo a través del Vice Ministerio de Hospitales y con esto garantizar supervisiones periódicas promuevan las oportunidades de mejora y registro de avances y buenas prácticas.
6. Garantizar que el número de personal asistencial asignado por servicio esté apegada a los lineamientos de calidad establecidos por la Organización Mundial de la Salud.

7. Cumplir con lo resuelto en las Acciones Constitucionales de Amparo planteadas por el Procurador de los Derechos Humanos.
8. Facilitar espacios de diálogo y discusión a través de la Dirección Ejecutiva, a personal del Hospital Nacional de Especialidades de Villa Nueva garantizando que las demandas sean escuchadas y el personal se sienta valorado.
9. Realizar evaluaciones del desempeño en forma periódica a los Directores Ejecutivos de los Hospitales Nacionales.

