Defensoría de la Salud

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Informe de supervisión extraordinaria al Hospital General San Juan de Dios
Expediente 4825-2021/EIO/GUA/DESC
Expediente 5022-2021/ORD/GUA/DESC

Guatemala, junio de 2021

I. Antecedentes:

El Hospital General San Juan de Dios es uno de los hospitales más importantes, este además del Hospital Roosevelt constituye los dos hospitales nacionales de referencias más grandes de Guatemala y que hoy se constituyen como pilares de la red hospitalaria. [1]

A finales del 2014 y durante el 2015 del Hospital General San Juan de Dios sufrió una de las crisis más profundas que se han documentado, llegando a niveles alarmantes de desabastecimiento de medicamentos, material médico quirúrgico, escases de alimentos para los pacientes ingresados, etc. Lo anterior derivado de la falta de asignación presupuestaria en el marco del contexto político y los escándalos relacionados a casos de corrupción que se dieron en el país y no alcanzaron también al sector salud. [2]

Con el ingreso del virus SARS COV-2 a Guatemala en el mes de marzo del año 2020, se hicieron evidentes grandes debilidades, dentro de estas, el abandono histórico del sistema nacional de salud, la nula previsión para enfrentar la pandemia, la falta de estrategias adecuadas para el control y contención del virus, etc. Esto derivo en que los fallidos planes gubernamentales obligaron a todos los hospitales de la red hospitalaria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a crear dentro de su ya deficiente y colapsada infraestructura, áreas específicas para la atención de pacientes con diagnóstico de COVID-19, convirtiendo a centros hospitalarios como el Hospital General San Juan de Dios, en el momento de la peor crisis sanitaria que ha enfrentado Guatemala, en uno de los centros de atención a pacientes COVID-19 más grandes e importantes de país. Esto ante el fiasco que represento la implementación de hospitales temporales, especializados para la atención de pacientes COVID-19. [3] Es decir el Hospital General San Juan de Dios también se vio en la necesidad de reconvertirse, a extremos de haber incluso movido el área de emergencia como respuesta a la pandemia por COVID-19.

Con este durante el año 2020 el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, contó con un presupuesto histórico, esto a raíz de la situación de excepción por la pandemia por COVID-19 y el posterior estado de calamidad que se declaró en el país con esto. Con esto se esperaba que todos los servicios de la red fueran fortalecidos en sus líneas más importantes, dentro de estas: presupuesto, recurso humano y equipo, sin embargo para el 2021 se estableció nuevamente el presupuesto que estuvo vigente en 2019 para los servicios de salud, incluyendo el Hospital General San Juan de Dios. [4] Cabe mencionar que sumado a esto, el hospital sufrió en febrero del presente año cambio de autoridades.

Durante el mes de junio se reciben en la Defensoría de Salud al menos dos denuncias, incluyendo una del personal médico del Hospital General San Juan de Dios, en la cual se advierte sobre la falta de medicamentos importantes, como antibióticos, analgésicos, antipiréticos, medicamentos oncológicos, solicitando a los pacientes y sus familias que los adquieran, lo que genera gasto de bolsillo importante.

---

[1] Diagnostico Nacional de Salud. MSPAS (2016) Diagnostico Nacional de Salud Guatemala.pdf - Google Drive
[2] Informe de la supervisiones del 2014 al Hospital General San Juan de Dios. Defensoría de Salud. PDH.
[3] Supervisión al área de atención de enfermedades respiratorias CAPERE, Hospital General San Juan de Dios. Defensoría de Salud. PDH https://www.pdh.org.gt/documentos/informes/supervision-y-monitoreo/defensoria-desalud
[4] Prepuesto aprobado 2021. MINFIN. ttps://www.minfin.gob.gt/index.php/presupuestos-aprobados

II. Justificación:

Escriba

En este momento el Hospital General San Juan de Dios, está como toda la red hospitalaria nacional, sometido a un doble reto, esto debido a que continúan atendiendo pacientes con diagnóstico de COVID-19, así como a todos aquellos con diagnósticos no relacionados con COVID-19.

A lo anterior se le suma que el país se encuentra totalmente abierto, sin prácticamente ninguna medida epidemiológica de control, contención y restricción, lo que ha generado que nuevamente los servicios se saturen de pacientes que demandan la atención para el resto de enfermedades no relacionadas a la pandemia y que por más de un año, han estado siendo atendidas de forma parcial y con las limitantes con las que cuentan los hospitales, incluyendo el Hospital General San Juan de Dios.

Bajo esta situación se dan cambios de autoridades que retrasan más los procesos administrativos que están relacionados con la adquisición de medicamentos, material médico quirúrgico, equipo, etc.

Esto ha provocado que se den una serie de denuncias de pacientes y familiares, e incluso del personal médico que al no obtener respuestas por parte de la Dirección Ejecutiva, por el tema de desabastecimiento de medicamentos prácticamente en todas los servicios del hospital, y que ponen en riesgo la vida de miles de guatemaltecos que acuden en busca de atención al Hospital General San Juan de Dios.

En cumplimiento del mandato constitucional de supervisión a la administración pública, que en el presente caso corresponde al Hospital General San Juan de Dios, es necesario que la Defensoría de Salud, realice una nueva supervisión en el marco de la investigación de las denuncias presentadas ante la Procuraduría de los Derechos Humanos.

III. Objetivos

General

Investigar las diversas denuncias por desabastecimiento de medicamentos, material médico quirúrgico e insumos consignadas a la Defensoría de Salud.

Específicos.

1. Establecer los niveles de abastecimiento de medicamentos, material médico quirúrgico, insumos de laboratorio y otros.
2. Determinar la atención que se brinda a los pacientes de diversas especialidades.
3. Verificar el cumplimiento de los compromisos laborales adquiridos con el personal contratado para el período 2021.
4. Verificar el funcionamiento de las áreas de emergencia consulta externa y atención para pacientes COVID.
5. Determinar el presupuesto asignado y la ejecución del mismo en sus renglones críticos.

IV. Hallazgos

Administrativo Financiero:

- Presupuesto vigente según SICOIN (2/6/2021) es de Q 850,664,199.00 La ejecución es de 35.21%.
- Para medicamentos está vigente en el presupuesto Q 124,659,460.00 y la ejecución es de 23%.
- Para material médico quirúrgico está vigente en el presupuesto Q 102,361, 450.00 y ejecutado es el 28.85%.
- Para elementos y compuestos químicos está vigente Q 76,059.404.00 y ejecutado 27.32%.

Recurso Humano:

- 148 profesionales se encuentran con retraso de entre 3 a 6 meses en pago de honorarios, dentro de ellos médicos y nutricionistas.

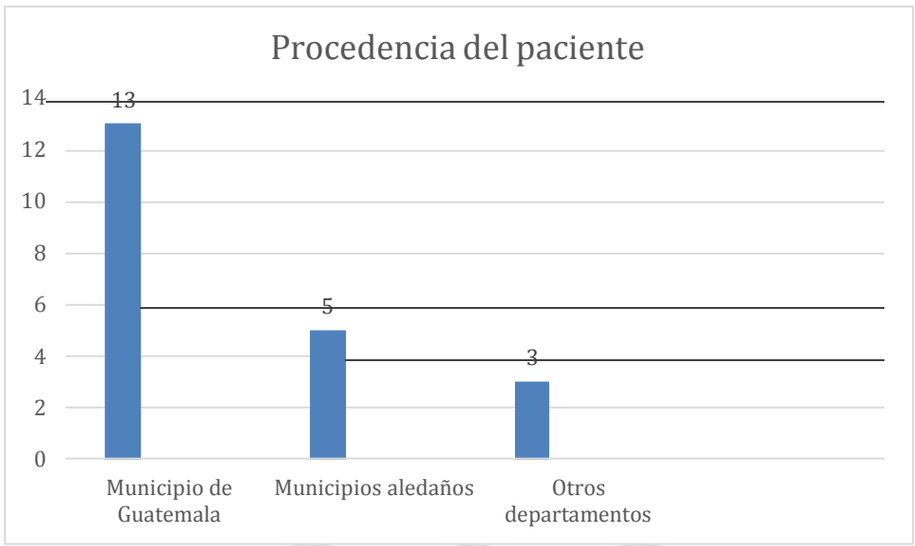
Adultos

- La consulta externa de adultos del Hospital General San Juan de Dios aún no se encuentra brindando atención al 100%; sin embargo, existen áreas de alto riesgo en los cuales el paciente no puede dejar de ser atendido especialmente para las especialidades de nefrología, ginecobstetricia y hemato-oncología.
- La unidad de nefrología continúa atendiendo pacientes en estado crítico especialmente aquellos que por la condición de su enfermedad requieren de atención por medio de hemodiálisis.
- Existe descontento de parte del personal de consulta externa de adultos debido a que hay discrepancia en cuanto a los criterios para la rotación en las áreas de COVID-19, algunos médicos manifestaron que recibieron órdenes de rotar en las áreas COVID-19 a pesar de que son médicos que continúan atendiendo la consulta externa en las especialidades de hemato-oncología, cirugía oncológica y nefrología, quienes se niegan a participar en estas rotaciones dentro del área COVID derivado de que ese contacto directo con pacientes positivos puede poner en riesgo la salud de los pacientes inmuno-suprimidos que atienden en la consulta externa.
- El 80% de pacientes que acuden a la consulta externa de hemato-oncología reciben ciclos de quimioterapia, sin embargo, existe desabastecimiento de medicamentos prácticamente de todos los oncológicos de primera línea.
  - Docetaxel
  - Gemcitabina
  - Trastuzumab
  - Rituximab
  - Factor VIII
  - Ácido Zoledronico
  - Cisplatino Paclitaxel
- Derivado del desabastecimiento de medicamentos para la aplicación de ciclos de quimioterapia, de forma diaria el 60% de pacientes están dejando de recibir el tratamiento con quimioterapia, poniendo en riesgo la eficacia de los tratamientos y por ende la salud y vida de los pacientes.

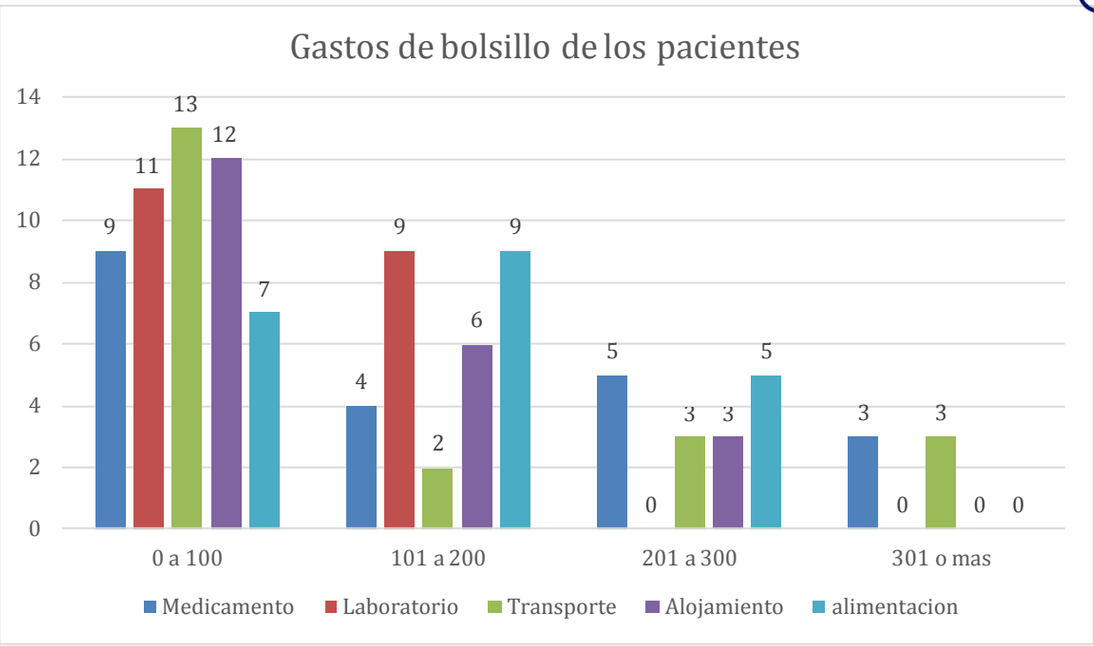
Pacientes

Se entrevistó un total de 21 pacientes en el área de hemato-oncología de adultos lográndose establecer lo siguiente

- De los 21 pacientes entrevistados 13 venían del municipio de Guatemala y 5 de municipios aledaños y 3 de otros departamentos.



- 15 de los pacientes entrevistados se encontraban recibiendo ciclos de quimioterapia, de los cuales seis indicaron haber esperado tres o cuatro días para que se les informará del ingreso del medicamento Paclitaxel y 3 más manifestaron haber comprado el medicamento en el ciclo anterior.
- Todos los pacientes indicaron haber tenido que realizar laboratorios por su propia cuenta, sin embargo indicaron que era más favorable para ellos hacerlo cerca de su casa que contratar vehículos que los trajeran hasta el hospital para hacerlos en el laboratorio del mismo.
- En cuanto a la atención recibida todos los pacientes indicaron no haber sido víctimas de malos tratos.
- Todos los pacientes indicaron haber realizado gastos de bolsillo en relación a transporte, alimentación, hospedaje y medicamentos, los cuales se encuentran en los siguientes rangos:
  - Medicamentos hasta Q.600.00
  - Laboratorios hasta Q.200.00
  - Traslado hasta Q.300.00
  - Alojamiento hasta Q.275.00
  - Alimentación hasta Q.200.00
- En el servicio de Urología se entrevistó a 10 pacientes adultos en el rango de edades de 40 a 55 años, quienes indicaron que la atención médica es adecuada y que el tiempo de espera en ser atendidos es prologando; sin embargo, es acorde la alta demanda del centro asistencial.



Departamento de Pediatría

- Existe falta de personal de enfermería esto debido a que existe poca competitividad en los salarios, sumado a que los pagos son retrasados y otros factores que intervienen, cómo la sobrecarga de trabajo debido a que el personal que no ha sido suspendido ha mantenido la atención en los servicios desde el mes de marzo del año 2020.
- Todos los encamamientos están sufriendo de desabastecimiento de medicamentos e insumos para la atención de los pacientes, el cual se ha visto incrementado desde la segunda semana de mayo del año en curso.
- Se realizó verificación en diferentes áreas lográndose establecer hallazgos en cada una de ellas que se describen a continuación:

Intensivo

- El departamento de intensivo pediátrico cuenta con 12 camas y 5 cubículos para atención de COVID. Se encuentran un total de 23 niños con monitores en todo el hospital, sin embargo este espacio es insuficiente para la demanda. Actualmente cuentan con un área de intensivo que se encuentra sin uso y que no ha podido ser habilitada desde hace varios años debido a problemas jurídicos, además de que el recinto cuenta con problemas en su infraestructura mismos que no han sido corregidos por ninguna administración.
- Cuentan con desabastecimiento de insumos y medicamentos como:
  - Solución de Hartmann
  - Fluconazol
  - Hidrocortisona
  - Heparina
  - Nitroprusiato
  - Albúmina
  - Guantes estériles número seis y medio
  - Tegaderm
  - Cefepime
  - Ketamina

- Salbutamol en aerosol
- Mangos para toma de presión y
- Desmopresina.

- Este desabastecimiento se hizo más profundo desde aproximadamente hace 6 semanas.
- Las enfermeras profesionales manifestaron que desde el departamento de bodega les indicaron que a pesar de que existan insumos como guantes y pañales, no les pueden brindar los mismos, pero no les han dado ninguna explicación al respecto.

Consulta Externa

- La consulta externa de la pediatría está brindando atención en forma parcial, razón por la cual la atención brindada en el área de emergencia pediátrica se ha visto incrementada desde el mes de marzo del año en curso.
- Existen algunas especialidades como hemato-oncología pediátrica que continua atendiendo a todos los pacientes en atención a lo delicado de la enfermedad que padecen los niños, sin embargo en este departamento también se cuenta con desabastecimiento de medicamentos para la atención de algunas enfermedades, tal es el caso de:
  - Factor VIII y medicamentos como
  - Paclitaxel
  - Docetaxel
  - Cisplatino
  - Citarabina y otros

Emergencia de Pediatría

- Actualmente existe desabastecimiento en todos los servicios de encamamiento de la pediatría.
- El área de emergencia se encontró desabastecida de:
  - Ketamina
  - Solución salina
  - Solución de hartmann
  - Agua estéril
  - Ácido valproico
  - Fenitoína
  - Paracetamol
  - Dicloxacilina
  - Enoxaparina
  - Dextrosa para diálisis
  - Conectores tubos de toracotomia número 10 y 12
  - Kit de penrose
  - Catéter número cuatro
  - Jeringas de 50 ML
  - Bombas de infusión
  - Vendas elásticas
  - Yesos

Pacientes

En el área de Hematología Pediatría se entrevistó a 12 padres de familia acompañantes de los pacientes, quienes manifestaron:

- Todos los pacientes coinciden en que la atención médica brindada por el personal del Hospital General San Juan de Dios, es excelente e integral.

- Se les ha provisto de los medicamentos necesarios para los tratamientos, cuando el hospital cuenta con los medicamentos.
- Los entrevistados manifestaron no haber tenido inconveniente alguno con el personal del hospital.
- Indicaron que han mantenido sus citas de forma constante y estas no han sido suspendidas ni prolongadas.
- Asimismo cuatro personas manifestaron que durante el último mes se les ha suspendido el tratamiento, debido a que el hospital no contaba con el mismo, para cumplir los ciclos de quimioterapia.
- Todas las personas indicaron haber realizado gastos por la compra de medicamentos para quimioterapia en los últimos 3 meses o laboratorios.

Departamento de Bodega

- Medicamentos:
  Se encontró al finalizar la supervisión en 45%. En cero en el área de almacén se encontraron más de 60 medicamentos, dentro de estos. Ver BRES en anexos.
  - Hemato-Oncológicos: Cisplatino Solución Inyectable, Docetaxel, Metrotexato 100 y 50 mg ampolla, Mitomicina C Solución Inyectable, Factor VIII, Rituximab solución inyectable, Asparaginasa.
  - Anestésicos: Propanolol 10 mg ampolla, Ketamina ampolla.
  - Anti convulsionantes: Fenitoína solución inyectable y cápsulas, Hidrato de Cloral.
  - COVID-19: Remdesivir solución inyectable, Tocilizumab solución inyectable
  - Otros: Carvedilol tabletas, hidrocortisona solución, cefepima solución inyectable, meropenem vial 1 gramo, polimixima B ampolla, itraconazol cápsulas, nistatina solución oral, dentro de otros
- Medicamentos vencidos (febrero del 2021): Dextrosa solución para diálisis 2.5% de 6000 ml y salbutamol solución para inhalador.
- Desabastecimiento de medicamentos para tratamiento de enfermedades oncológicas, esto a pesar de que existe una acción constitucional de amparo a favor de los pacientes de esta especialidad.
- Los porcentajes de abastecimiento se encuentran en los niveles más bajos en los últimos 5 años.

Porcentaje de abastecimiento		
Medicamentos	Material Médico Quirúrgico	Laboratorio
45%	42%	53%

- Personal del departamento indicó que ha existido problema con la entrega de los medicamentos e insumos por parte de los proveedores, esto debido a diversos problemas para que los mismos ingresen al país.
- El departamento implemento como bodega los furgones que se utilizaron para guardar las partes de los elevadores que recientemente fueron instalados, en los cuales se resguarda el equipo de protección personal pañales de diversos tamaños, guantes de diferentes tamaños.

COVID-19:

- El hospital cuenta con 60 camas para atención a COVID-.19.
- Los servicios están funcionando con déficit de personal, ya que el asignado a la nueva área COVID-19 corresponde a especialistas de otras áreas que deben descuidar sus servicios para atender el servicio COVID -19 lo que debilita otras secciones importantes del Hospital.
- Están desabastecidos de Remdesivir y Tocilizumab.

V. Conclusiones

1. El Hospital General San Juan de Dios cuenta con uno de los presupuestos más importantes de la red hospitalaria, a pesar de esto la ejecución global es deficiente y se evidencia a través del análisis de los renglones críticos (productos medicinales, material médico quirúrgico, elementos y compuestos químicos, etc.) que no superan el 30%, tomando en consideración que esta revisión se realiza durante el mes de junio.
2. Derivado de lo anterior existe un profundo desabastecimiento de medicamentos (55%) indispensables para la atención de pacientes tanto en las áreas críticas, servicios de emergencia y áreas de atención a pacientes crónicos, lo que indiscutiblemente pone en riesgo la salud de los pacientes que acuden en busca de atención.
3. Este desabastecimiento abarca desde medicamentos e insumos básicos como analgésicos, antipiréticos, hasta medicamentos especializados como oncológicos, anestésicos, anti convulsionantes, medicamentos para atención de pacientes en áreas COVID-19, que han limitado la atención directa que se brinda en las diversas especialidades a extremos de suspender tratamientos determinantes para conservar la salud y vida de los pacientes, tal es el caso de las quimioterapias.
4. Las áreas de emergencia y servicios de encamamientos han sido directamente afectadas por el desabastecimiento de medicamentos, material médico quirúrgico, reactivos de laboratorio e insumos, situación que compromete la funcionalidad de hospital toda vez que estos servicios son pilares de la atención y debido a la emergencia por COVID.19, llevan la responsabilidad de la atención que en este momento no puede brindarse totalmente en las áreas de consulta externa.
5. Las deficiencias administrativas financieras que presenta el hospital han derivado en extremos de no haber realizado el pago de honorarios a más de 148 profesionales por casi 6 meses del año en curso.
6. La Procuraduría de Derechos Humanos ha planteado una serie de acciones constitucionales de amparos para la garantía y protección de los pacientes que son atendidos en el Hospital General San Juan de Dios, dentro de los expedientes números 3501-2011 y 1117-2017, sin embargo la presente supervisión evidencia que no se están cumpliendo.

VI. Recomendaciones:

1. Conformar un grupo de expertos administrativos y financieros con experiencia en la administración pública, y que en el marco de la legislación vigente en el país, encuentren de forma urgente alternativas de solución para salvar la serie de situaciones administrativas que han imposibilitado las compras y adquisiciones y con esto realizar los procesos administrativos que garanticen la calidad del gasto y en el tiempo requerido tomando en cuenta las necesidades del hospital.
2. Agilizar las gestiones administrativas que están pendientes a través de la gerencia financiera y de compras para la adquisición y compra de los medicamentos críticos que se encuentran desabastecidos, buscando además el acompañamiento del Vice Ministerio Administrativo.
3. Establecer reuniones periódicas con los jefes de departamento o servicios para establecer las prioridades para la adquisición de medicamentos e insumos críticos, implementando sistemas de monitoreo y control en el cual se involucre al personal médico y se les informe de los avances progresivos. Estas acciones deben ser acompañadas y monitoreadas por el Vice Ministerio de Hospitales.
4. Realizar los procedimientos administrativos de denuncias a proveedores que incumplan con las entregas de medicamentos e insumos, que corresponden ante el Departamento de Adquisiciones y Mantenimientos, Vice Ministerio Administrativo y Ministerio Publico, buscando con esto dejar precedente y apego a los lineamientos establecidos.
5. Agilizar las gestiones en el marco de la competencia del Hospital General San Juan de Dios, a efecto de que a la brevedad se cumpla con el pago de los honorarios al recurso humano pendiente. . Siendo además necesario realizar una revisión y análisis de la situación que resultó en el retraso para el pago de los honorarios de más de 148 profesionales, y con ello prevenir futuros atrasos, identificando las causas que derivaron en esta situación en el marco de las responsabilidades de funcionarios y empleados públicos que deben cumplirse en función de lo que establece la Ley de Servicio Civil.
6. Dar cumplimiento a las resoluciones de las acciones constitucionales de amparo planteadas por la Procuraduría de Derechos Humanos, los cuales buscan la garantía y protección de los pacientes que son atendidos en el Hospital General San Juan de Dios, dentro de los expedientes No. 3501-2011 y No. 1117-2017.
7. De identificarse indicios en materia penal, se cumpla con realizar las denuncias que correspondan, según resulten de los análisis y evaluaciones realizadas por la actual administración, que evidencien que los retrasos en las gestiones de compras se derivan de la falta de acciones oportunas o negligencia de las anteriores autoridades que recientemente entregaron cargos en las distintas direcciones y sub direcciones.