

DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Informe de Acción específica

Verificación a denuncia pública respecto a la atención de pacientes externos en los servicios de Consulta Externa y Emergencia, como el trato que reciben los pacientes internos y el personal del Hospital Nacional de Salud Mental "Dr. Federico Mora".

Guatemala, Julio de 2021

Página 1 | 7



I. ANTECEDENTES

El 27 de julio de 2021, la Defensoría de Personas con Discapacidad tuvo acceso a información que circulaba en redes sociales y medios de comunicación, en la cual pacientes externos que por alguna condición psiquiátrica necesitan de la atención y control médico del servicio de consulta externa y emergencia del hospital nacional de salud mental Dr. Federico Mora, mismos a los que no se les habría estado brindando el medicamento para su condición psiquiátrica, situación que también se observa en la atención de pacientes que acuden al área de emergencia.

Es preciso indicar que la presente verificación constituye la continuidad a una serie de supervisiones que la Procuraduría de los Derechos Humanos ha realizado en los últimos años (2020 y 2021), tendientes a dos situaciones principales, una de ellas el cumplimiento de las medidas cautelares 370-12 de la CIDH, y la otra justamente enfocada a distintas denuncias que se han conocido, todas relacionadas respecto a la de pacientes tanto internos como externos.

II. ACCIONES REALIZADAS

1. El 29 de julio de 2021 siendo las 8:30 de la mañana personal de la defensoría de las personas con discapacidad se dirigió a las instalaciones del Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora, con el objetivo de verificar la información de la denuncia pública en relación a los pacientes y personal del referido nosocomio, de tal cuenta se tiene comunicación con el Subdirector del hospital, el Dr. Oscar Bathen, así como integrantes del Comité de Gestión de Riesgo.
2. Se les indicó el motivo de la verificación, dándoles los detalles de lo publicado en redes sociales y medios de comunicación, haciendo especial mención que entre lo que cabe de la denuncia pública esta: la falta de entrega de medicamento a pacientes externos, así como la no atención en consulta externa y emergencia para personas con posibles condiciones psiquiátricas.
3. Se procede a consultar directamente al Subdirector, Dr. Oscar Bathen, respecto al cierre de la consulta externa y la emergencia, a lo que comenta que, desde inicios de la pandemia se optó como medida de prevención al contagio de COVID-19 cerrar la consulta externa ya que se consideró como posible foco de contagio, sin embargo quedó a disposición la emergencia, donde previo a ingresar se tenía que pasar por un área denominada “tamizaje” que pretendía descartar a personas con posibles síntomas de COVID-19, sin embargo, respecto a la entrega de medicamentos indicó que, aunque no se permitía el ingreso de los pacientes, se optó por colocar personal que tenía la función de recibir los carné de los pacientes, posteriormente se dirigían a los médicos y a la farmacia, para que finalmente fueran entregados a los pacientes en las afueras del hospital, sin embargo, en los últimos 15 días se tuvo un brote de contagio de COVID-19 precisamente en el personal designado para estas funciones, por lo que determinaron que al tener contacto con personas externas al hospital y luego ingresar a las áreas antes descritas (médicos y farmacia) se produjeron varios contagios.
4. En aras de contener los contagios se optó por suspender esta modalidad de atención, ya que se identificó que fue vehículo de transmisión del virus, tal es el caso que se procedió a trabajar en un protocolo de atención por alerta roja institucional “clínica de tamizaje, (que iniciaría a implementarse en agosto del cual contiene los siguientes lineamientos:
 - Se reanuda la entrega de recetas y medicamentos para paciente ambulatorios utilizando la siguiente reorganización; los pacientes citados inician a hacer cola con las medidas de distanciamiento físico, siendo obligatorio el uso de mascarilla.

- Se habilitará un módulo afuera de la clínica de tamizaje con medidas de protección y desinfección.
 - El personal no deberá ingresar constantemente al interior del hospital, y en caso se haga debe utilizar equipo de protección y el ingreso debe estar justificado.
 - En el caso de la entrega de medicamentos, a las 7:00 am se reciben los carné, se distribuirá los mismos en dos grupos, los pacientes que viven en la ciudad y los pacientes que residen en los departamentos.
 - La entrega de medicamentos se hará de la siguiente manera; pacientes de la ciudad, una vez entregado el carné, deben regresar al siguiente día a recoger el mismo, en el caso de los pacientes de los departamentos se entrega el medicamento el mismo día aproximadamente a las 11 de la mañana.
 - En el módulo de tamizaje se contará con un médico psiquiatra, quien será el responsable de la clasificación de casos para indicar si amerita el ingreso a la clínica de emergencia.
 - Se priorizará la descentralización de los servicios por medio de la base de datos con referencias de médicos residentes en los cuatro puntos cardinales.
5. Se le consulta al Dr. Bathen si existe alguna dificultad institucional para brindar los medicamentos, a lo cual responde que están abastecidos y que no hay ningún inconveniente para la entrega de los mismos, que las restricciones o inconvenientes se dieron a raíz de la suspensión de los servicios antes mencionados (consulta externa y emergencia) para contener el brote de contagio que se identificó, pero que a partir de agosto se implementará el protocolo antes mencionado con los lineamientos citados en el numeral 4.
6. Respecto a la cantidad de trabajadores suspendidos por diversos motivos, se indicó que existe un grupo considerable (82 trabajadores) que desde el inicio de la pandemia realiza trabajo a distancia, esto por autorización del MSPAS y obedece a trabajadores con condiciones médicas que los colocan en mayor riesgo de contagio, sin embargo, se hizo énfasis por parte del Dr. Bathen que definitivamente es personal que al no presentarse a laborar, las funciones se recargan en los trabajadores que sí llegan a laborar con normalidad, es preciso hacer mención que la mayoría de los trabajadores suspendidos corresponden a las áreas de intendencia, enfermería y cocina.
7. Con respecto a los casos activos de COVID-19 en la presente fecha se indicó que gracias a las medidas tomadas, actualmente no existe ningún caso en pacientes internos (los últimos 5 casos activos se recuperaron hace una semana) en el caso de trabajadores se tienen contabilizados durante 2021 un total de 32 trabajadores positivos a COVID-19, de los cuales a la presente fecha se encuentra en cuarentena el último trabajador, indicando que 1 falleció y el resto se recuperó. En este aspecto de los trabajadores se hizo énfasis en que tanto los pacientes que están resguardados (a distancia, más los que han dado positivo a COVID-19) resulta en una baja considerable de personal en la mayoría de las áreas, por lo cual definitivamente se ve complicada la atención a los pacientes internos y externos.
8. Se consultó sobre el proceso de aplicación de la segunda dosis de inmunización a los pacientes y trabajadores, de lo cual se comentó que los trabajadores ya tienen esquema completo, no obstante, los pacientes internos aún no se les ha aplicado la segunda dosis, esto derivado a que se les ha informado desde el MSPAS que debe haber existencia de la farmacéutica AstraZeneca.
9. Finalmente, sobre la limpieza de los pabellones, se indicó que, debido a la baja considerable de personal de intendencia por los motivos anteriormente mencionados, el personal que asiste a laborar, aunque esta recargado, mantiene la limpieza de los pabellones (ver fotografías

adjuntas) por lo que se procedió a realizar un recorrido por los pabellones 1 y 2 para establecer tal situación.

III. CONCLUSIÓN

Debido al brote de contagios de COVID-19 en el hospital, se procedió a tomar medidas extremas para resguardar a los pacientes internos, sin embargo, ciertamente se afectó la atención de los pacientes ambulatorios.

Por otra parte, se indicó que cuentan con un protocolo que se implementaría a partir del mes de agosto, en el cual se establecen algunas alternativas a efecto de no desatender a los pacientes internos ni externos.

Aunado a ello existe una gran cantidad de trabajadores que han dado positivo a COVID-19, hay otro grupo que por su condición médica de vulnerabilidad realiza sus funciones a distancia o se encuentran en resguardo.

Todo esto representa una sobrecarga laboral para los y las trabajadoras que obligatoriamente deben presentarse a laborar, situación que claramente muestra una insuficiencia en la atención tanto a los pacientes internos como a los pacientes externos.

IV. RECOMENDACIONES

Al Director Ejecutivo del Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora:

1. Realizar las acciones administrativas necesarias para que en coordinación con el MSPAS se encuentren alternativas urgentes para cubrir a las personas que se encuentran suspendidas o están en proceso de cuarentena por COVID-19, toda vez que la falta de personal tanto médico, de intendencia, de enfermería y de cocina, afecta directamente a los pacientes internos y a los pacientes externos.
2. Coordinar con el MSPAS a efecto de que se priorice y se garantice a los pacientes internos la segunda dosis de inmunización de AstraZeneca, a efecto de completar el esquema completo y con ello garantizar la salud de los referidos pacientes.
3. Coordinar con el MSPAS para que se agilice la descentralización de los servicios de salud mental, en el sentido que el MSPAS a través de las Direcciones de Área de Salud, asuman la responsabilidad de atender en la comunidad a los pacientes psiquiátricos, para lo cual se debe contar con un plan de atención y distribución de medicamentos a nivel local.
4. Implementar el protocolo de atención elaborado por el Comité de Gestión de Riesgo del hospital, toda vez que es necesario el acceso a la salud mental, frente a la pandemia del COVID-19 bajo los lineamientos contenidos en referido plan.

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-:

1. En coordinación con el Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora, establecer alternativas urgentes para considerar la contratación de personal que por suspensiones y otros motivos no están cubriendo su área de trabajo, toda vez que la merma en la cantidad de personal repercute directamente en la atención a los pacientes internos y externos, además de recargar las tareas en los trabajadores que asisten a laborar.

2. Garantizar prioritariamente para que todos los pacientes internos del Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora, cuenten con la segunda dosis de inmunización al COVID-19, teniendo en cuenta que la primera dosis aplicada a los mismos fue de la farmacéutica Aztrazeneca, con lo cual se completaría el esquema de protección al virus.
3. En coordinación con el Hospital Nacional de Salud Mental Dr. Federico Mora, crear una estrategia para la descentralización de los servicios en salud mental, debiendo incluir a las Direcciones de Área de Salud, toda vez que debe garantizarse el acceso a la salud mental a nivel comunitario, para lo cual es necesario que desde el nivel local se asuma la responsabilidad de la salud mental por las entidades de salud locales.

V. ANEXOS

- Reporte diario de los servicios durante 24 horas de fecha 28/07/2021 (censo de pacientes y casos COVID)
- Listado de personal suspendido por COVID-19
- Registro de personal con COVID-19 (año 2020 y 2021)
- Balance, requisición y envío de suministros (medicamentos) (disponibilidad de medicamentos)
- Protocolo de atención por alerta roja institucional, clínica de tamizaje.

VI. EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Duchas pabellón No. 2



Sanitarios pabellón No. 1



Patio pabellón No. 2



Patio pabellón No. 1



Lavamanos pabellón No. 1



Medicamentos para ser entregados a pacientes en el ingreso del hospital.