

Defensoría de las Personas Mayores



INFORME DE MONITOREO A CENTROS DE ATENCIÓN MÉDICO INTEGRAL PARA PENSIONADOS -CAMIP- BARRANQUILLA, ZUNIL Y PAMPLONA, DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

Guatemala, 11 de junio de 2021



I. Antecedentes

Primeramente las personas afiliadas al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que se incorporaban al régimen de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, ya sea por haber cumplido la totalidad de cuotas necesarias para jubilarse, aceptada su solicitud para acogerse al beneficio por riesgo de invalidez o los casos relacionados con beneficiarios que cumplieran con los requisitos para optar al régimen de sobrevivencia, recibían la atención médica a la cual les asiste el derecho, en las instalaciones de las Policlínicas. Posteriormente en el mes de diciembre de 1985 a través de acuerdo 739 de Junta Directiva, se crea la figura de Centro de Atención Médico Integral para Pensionados -CAMIP-, definiendo así que serán estos centros los responsables de brindar atención médica a quienes se encuentren amparados bajo el régimen del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia (IVS). Iniciando el primero de estos servicios en las instalaciones conocidas como lomas de Pamplona, seguidamente se llevó a cabo la apertura de dos centros más para brindar atención médica siendo estos los denominados Barranquilla y Zunil. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 115 de la Constitución Política de la República de Guatemala, tienen derecho a los servicios de estos centros de atención médico integral, las personas que gocen de jubilación, pensión o montepío del Estado.

Estos tres centros además de prestar atención de manera personalizada a través de citas escalonadas en las diferentes clínicas de consulta externa y especialidades, también tienen otros dos servicios denominados Médico de Cabecera¹ y Visita Domiciliaria².

La Organización de Naciones Unidas, en 1982 aprobó de forma emergente a nivel mundial el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, en el que fueron redactadas sesenta y dos recomendaciones sobre la manera en que la comunidad internacional, los gobiernos nacionales, las Organizaciones Internacionales y las sociedades, pueda establecer criterios para identificar y cubrir las necesidades de las personas mayores, entre estas recomendaciones se encuentra especificada una de gran importancia para Naciones Unidas, la referente al acceso universal y equitativo a los servicios de atención de la salud.

Dentro del Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento aprobado en el año 1981 por la Organización de Naciones Unidas, sobresale la recomendación relacionada con el acceso universal y equitativo a los servicios de salud, a este respecto para su cumplimiento las entidades encargadas de proveer seguridad social juegan un rol muy importante para que el acceso a la atención médica, y el abastecimientos de medicamentos puedan ser accesibles para las personas mayores,

El plan “Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030”³, emitido por la Organización Mundial de la Salud, hace referencia a la pertinencia de algunos Objetivos del Desarrollo Sostenible que pueden incidir de manera directa en propiciar una vida digna de las personas mayores, dentro de estos se encuentra el número 3, Salud y Bienestar, en el entendido que tener una buena salud no es

¹ Programa que permite a los derechohabientes asistir a una clínica en la cercanía de la ubicación de su vivienda, las citas son programadas cada dos meses y los medicamentos se los hacen llegar a sus domicilios.

² Este programa consiste en que los derechohabientes que tienen limitaciones para poder trasladarse a la clínica de consulta externa, puedan ser atendidos por médico que lo visita en su propia casa.

³ Declarado oficialmente por la Organización de Naciones Unidas en Asamblea General del 14 de diciembre de 2020. Resolución A/RES/75/131.

solamente desde la perspectiva de la ausencia de enfermedades sino desde las capacidades funcionales e intrínsecas en la etapa de la vejez, para poder prevenir y promover la salud, consecuentemente alargar más años a la vida.

II. Marco normativo

	Constitución Política de la República de Guatemala	Leyes y otras disposiciones normativas específicas	Estándares internacionales de DDHH
Mandato del PDH	Artículo 274: “El Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración[...].” Artículo 275: “El Procurador de los Derechos Humanos tiene las siguientes atribuciones: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de derechos humanos; b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas[...].”	Ley de Protección para las personas de la tercera edad, Decreto 80-96: Artículo 1, establece que el Estado debe garantizar y promover el derecho de las personas mayores a un nivel de vida adecuado en condiciones que les ofrezcan educación, alimentación, vivienda, vestuario, asistencia médica geriátrica y gerontológica integral, recreación y esparcimiento, y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y digna. Artículo 26. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, deberán ampliar la cobertura de atención médica al interior del	Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25.1 que indica que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, asegurándole salud, bienestar, incluida a su familia, a través de asegurar el acceso a la alimentación, vivienda, asistencia médica, aquellos servicios sociales necesarios, teniendo el mismo derecho en caso de desempleo, enfermedad, viudez, vejez, y casos de pérdida de sus medios de subsistencia por causas independientes de su voluntad. El Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,

	Artículo 51: El Estado protegerá la salud física, mental y moral de las personas mayores, para lo cual deberá garantizar el derecho a la alimentación, educación, salud, seguridad y previsión social. Artículo 11. Cobertura gratuita del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a Jubilados. Las personas que gocen de jubilación, pensión o montepío del Estado e instituciones autónomas y descentralizadas, tienen derecho a recibir gratuitamente la cobertura total de los servicios médicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	país para que la mayoría de la población anciana, que le corresponde atender, goce de una buena salud.	Protocolo de San Salvador: Artículo 10, numeral 1 derecho a la salud: toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social, numeral 2, con el fin de hacer efectivo el derecho a la salud los Estados partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a) adoptar las medidas para la atención primaria de la salud, entiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad; b) extensión de los beneficios de los servicios de salud a todos los individuos sujetos a la jurisdicción del Estado. Artículo 17. Protección de los ancianos: toda persona tiene derecho a protección especial durante la ancianidad. Los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar a la práctica este derecho: proporcionar instalaciones adecuadas, así como
--	---	---	---

			alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionárselas por sí mismas. Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento, emitido en el año 2002 posterior a la Segunda Conferencia Mundial sobre Envejecimiento, indica a los Estados los temas que deben incluirse en la institucionalización de las políticas públicas dirigidas a las personas mayores, siendo el relacionado al fomento de la salud y el bienestar en la vejez, debiendo tener el derecho al acceso de salud preventiva, curativa y rehabilitación, así también a los servicios de salud sexual. Los servicios de salud deben incluir la capacitación del personal necesaria y recursos que permitan atender las necesidades especiales de las personas mayores. Carta de San José sobre los Derechos de la Personas Mayores en América Latina y el Caribe y adoptada en la tercera Conferencia regional
--	--	--	---

			intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe en el año 2013, hace referencia a que se deben tomar acciones relacionadas con el derecho a la salud, dentro de las mismas menciona la implementación de modelos de atención multidisciplinarios en geriatría y gerontología para responder las necesidades de las personas mayores, facilitar el acceso preferencial a los medicamentos, ayudas técnicas y servicios integrales de rehabilitación. Objetivos de Desarrollo Sostenible, número 3, Salud y Bienestar, teniendo una relación con la buena salud en todas las etapas de la vida incidiendo que las personas mayores puedan tener acceso a los servicios de salud integrales y centrados en la atención diferenciada. Plan para el Decenio del Envejecimiento Saludable 2020-2030, por medio del cual se definen ámbitos de actuación en aras de mejorar la vida de las personas mayores, así como la de sus familias y comunidades, siendo
--	--	--	--

			uno de sus ejes la tención centrada en la persona y los servicios de salud primaria que respondan a la salud. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que, si bien aún no ha sido firmada y ratificada por el Estado de Guatemala, es un referente para que las instituciones gubernamentales vayan encaminando sus acciones con lo que ahí se establece y de esa manera se inicie una armonización con su contenido para que al momento de que sea aprobada no tengan que revisarse programas o planes, en su contenido hace referencia al derecho a la salud, indica que se deben realizar acciones orientadas a una atención integral que incluya la prevención, la rehabilitación y cuidados paliativos.
Competencias de la institución objeto de supervisión	Acuerdo Junta Directiva IGSS 737 emitido en el mes de diciembre de 1985, por el cual estableció el Reglamento para Atención Médica	Ley de Protección para las personas de la tercera edad Decreto número 80-96, artículo 8, preceptúa que el Estado y sus instituciones deberán contribuir a la realización del bienestar	

	Integral para Pensionados.	social satisfactorio de las personas de la tercera edad, quienes tienen derecho de recibir la protección del Estado que deberá cumplir con: fomentar, garantizar y fortalecer el funcionamiento de instituciones gubernamentales que realicen actividades de atención a la persona	
Derechos humanos relacionados	Seguridad y previsión social	Vida digna	Derecho al acceso a la salud

III. Objetivos

Objetivo general

Verificar las condiciones en las que los Centros de Atención Médico Integral para Pensionados (CAMIP 2) Barranquilla, (CAMIP 3) Zunil, y CAMIP Pamplona del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, están prestando los servicios a las personas mayores derechohabientes desde la perspectiva del derecho a un trato preferencial.

Objetivos específicos

- Establecer la modalidad bajo la cual están prestando el servicio en la clínicas de consulta externa, especialidades, visita domiciliar y médico de cabecera.
- Comprobar el mecanismo utilizado para la entrega de medicamentos

VI. Hallazgos y conclusiones

Se realizaron entrevistas a los directores y personal de los Centros de Atención Médico Integral para Pensionados Barranquilla, Zunil y Pamplona, así también a personas mayores derechohabientes, a continuación, se presentan los hallazgos y respectivas conclusiones:

CAMIP 2 BARRANQUILLA

Conclusiones	Hallazgos
CONSULTA EXTERNA: Se determinó que únicamente cuentan con 3 médicos contratados como especialistas en	a) El Centro de Atención Médico Integral para "Pensionados CAMIP 2 Barranquilla, cuenta con 50 clínicas de



medicina geriátrica, siendo insuficientes para la cantidad de personas mayores que atienden, así como el personal que labora en las clínicas de consulta externa, específicamente en el área de enfermería y secretaría es limitado para brindar una atención eficiente a las personas mayores derechohabientes, quienes tienen derecho a una atención preferencial, según lo establecido en el Decreto Número 80-96 Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad.	consulta externa, 3 clínicas de atención médica geriátrica, en las que se brinda un trato preferencial a las personas mayores, con atención personalizada de calidad y calidez. El actual director inició a prestar sus servicios en el mes de febrero de 2021. b) Refirieron que es suficiente el personal médico contratado para proporcionar la atención que requieren los pacientes en las clínicas de consulta externa y solamente cuentan con 3 médicos contratados como especialistas en medicina geriátrica, a pesar de haber más médicos geriatras, no están contratados como tal, no obstante, el personal de enfermería y secretaría es insuficiente.
Recomendaciones: Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Director Centro de Atención Médico Integral para Pensionados CAMIP 2 Barranquilla: Evaluar la posibilidad de hacer propuestas ante las autoridades superiores, para poder hacer revisión de perfil de puestos de profesionales médicos para que puedan contar con la especialidad de geriatría y cumplir con lo establecido en la ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto número 80-96, así como con lo que señalan los documentos internacionales referentes, siendo el Plan Internacional sobre Envejecimiento 2002 y la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores.

Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Subgerente de Prestaciones en Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: Realizar acciones que permitan revisar el perfil de puestos de profesionales médicos del Centro de Atención Médico Integral para Pensionados Barranquilla, para que puedan contar con la especialidad de geriatría y cumplir con lo establecido en la ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto número 80-96, así como con lo que señalan los documentos internacionales referentes, siendo el Plan Internacional sobre Envejecimiento 2002 y la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores. Efectuar las acciones necesarias, a fin que se dote de suficiente personal de enfermería y secretaría en Consulta externa, lo que repercutiría en una mejor atención a las personas mayores derechohabientes.
Conclusiones	Hallazgos
Se estableció, que por motivo de la Pandemia COVID-19, la Consulta Externa continuó brindando atención por la modalidad de tele consulta, en virtud que uno de los principales problemas que se presentó para la atención de personas mayores, fue el temor de las mismas de acudir a citas presenciales, no obstante, las citas en los servicios médicos de Cardiología y Neumología son presenciales.	c) Derivado de la situación por la Pandemia COVID-19, consulta externa adoptó la modalidad de citas por tele consulta para atender a las personas de 60 años y más derechohabientes, la misma consiste en llamada telefónica, con distanciamiento de citas cada 3 meses, a excepción de los servicios de Neumología y Cardiología, pues las citas son presenciales.

La entrega de medicamentos se ha realizado por la modalidad Courier, no obstante, en farmacia no cuentan con una completa disponibilidad de medicamentos, derivado de la falta de cumplimiento de entrega de los mismos por parte de los proveedores.	d) Manifestaron que entre los problemas que por motivo de Pandemia COVID-19 se han presentado para la atención de personas mayores, se encuentran, el temor de las personas de acudir a citas presenciales, la falta de algunos medicamentos en existencia (Vitamina C, Digoxina, Aspirina, Estradiol, Oximetazolina y Aceite mineral) y la falta de cumplimiento de entrega de medicamentos por parte de proveedores, refirieron que también cuentan con un plan de compras de sustitutos de los medicamentos y para la entrega de los mismos implementaron la modalidad vía Courier, que consiste en la entrega de medicamentos a la residencia de las personas y en áreas denominadas rojas o dónde no hay acceso, convienen en un punto de encuentro para la entrega.
Recomendaciones Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones: Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Director Centro de Atención Médico Integral para Pensionados CAMIP 2 Barranquilla: Implementar las estrategias necesarias para asegurar la disponibilidad de los medicamentos en el área de farmacia, evitando así que el desabastecimiento afecte la continuidad de los tratamientos médicos de las personas mayores derechohabientes. Subgerente de Prestaciones en Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: Realizar acciones necesarias y oportunas , con el fin de buscar soluciones para asegurar la disponibilidad de medicamentos, evitando así que el desabastecimiento afecte la continuidad de los

	tratamientos médicos de las personas mayores derechohabientes.
SERVICIOS CONTRATADOS: Se estableció que, durante la Pandemia COVID-19, el servicio de atención médica de cabecera como el servicio de atención médica domiciliaria, continuó funcionando, sin embargo, los médicos han tenido dificultad para ingresar a la residencia de las personas, así como a determinado centro de atención a personas mayores, pues este último ha vedado el ingreso, ello en detrimento del derecho que tiene la persona mayor derechohabiente a este servicio médico. El personal de servicio médico de cabecera es limitado, en virtud que únicamente son dos médicos contratados, teniendo cada uno la responsabilidad de 500 personas.	e) Refirieron que alrededor de 28,300 personas de 60 años y más, tienen el beneficio como derechohabientes a la atención médica domiciliaria. Dicho servicio médico cubre las zonas 17, 1, 2, 5 y 18 de la Ciudad de Guatemala. Las visitas las realizan cada dos meses. f) Indicaron que 1,000 personas de 60 años y más, tienen el beneficio como derechohabientes a la atención médica de cabecera. Dicho servicio médico cubre las zonas 1, 2 del Municipio de Guatemala y Municipio de San José Pinula. Únicamente cuentan con dos médicos contratados para este servicio y las visitas las realizan cada dos o tres meses. g) Ante la situación de Pandemia COVID-19, tanto el servicio de atención médica domiciliaria como el de médico de cabecera, continuó funcionando de acuerdo a lineamientos, y la misma no fue suspendida, el principal problema que han tenido, es que en ocasiones no les permiten el ingreso a los médicos a la residencia. La modalidad de entrega de medicamentos la realizaron vía Courier o bien, cuando el médico le realiza la visita. Para el servicio de atención médico domiciliar se han autorizado nuevos ingresos de personas mayores. h) Indicaron que, el servicio de atención médica domiciliaria, también es brindado a personas mayores que se encuentran en establecimientos destinados para su atención, denominados asilos, no obstante, en el Hogar de Retiro Valentina no les han permitido el ingreso, motivo por el que

	se ha brindado la atención vía telefónica. Los centros de atención para personas mayores, en los que residen personas beneficiarias de este servicio médico, son: Hogar el Jardín de los abuelitos, Asilo San José la Montaña, Asilo San Vicente de Paúl, Hogar las Margaritas, Hogar para Ancianos Juan Pablo II y Hogar de Retiro Valentina.
Recomendaciones:	
Autoridad a quien se dirige:	Director Centro de Atención Médico Integral para Pensionados CAMIP 2 Barranquilla:
Recomendaciones:	Propiciar acercamiento con los establecimientos que brindan atención a personas mayores, para sensibilizarlos respecto al derecho al acceso a la salud que tienen y sobre determinadas actitudes que pueden caer en maltrato hacia las personas de 60 años y más.
Autoridad a quien se dirige:	Subgerente de Prestaciones en Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:
Recomendaciones:	Realizar las gestiones necesarias e inmediatas, a efecto de fortalecer el recurso humano para el servicio médico de cabecera en función de asegurar la atención de calidad a las personas mayores derechohabientes.
Conclusiones	Hallazgos
Son escasas las supervisiones que se realizan a los servicios contratados de especialidades médicas, siendo importante que las mismas se realicen de forma periódica y con ello asegurar	i) Refirieron que cuentan con 500 servicios contratados de especialidades médicas y los mismos son supervisados dos o tres veces al

que se brinde un buen servicio a las personas mayores derechohabientes.	año y entre las sanciones que imponen a las entidades que prestan un mal servicio, se encuentran dar por culminada la contratación y retiran el envío de personas.
Recomendaciones Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Director Centro de Atención Médico Integral para Pensionados CAMIP 2 Barranquilla: Procurar incrementar el número de supervisiones a los servicios contratados, para verificar periódicamente que se brinden conforme a trato preferencial que, de acuerdo a la ley tienen derecho las personas mayores.
Conclusiones	Hallazgos
Conforme a entrevistas realizadas a personas mayores derechohabientes, en CAMIP 2 Barranquilla les han brindado un buen trato y atención, no han sido víctimas de abusos o malos tratos y están de acuerdo con las medidas de seguridad y prevención COVID-19 implementadas.	j) De acuerdo a entrevistas realizadas a personas mayores usuarias, mencionaron que la atención que reciben en farmacia es buena, no han tenido problemas con la entrega de sus medicamentos, no han sido víctimas de abusos o maltratos por parte del instituto, observaron que las medidas de prevención ante la Pandemia COVID-19 que están implementando son las adecuadas y el servicio en general ha sido muy bueno.
Recomendaciones: Autoridad a la que se dirige Recomendaciones:	Director Centro de Atención Médico Integral para Pensionados (CAMIP 2) Barranquilla: Continuar con las medidas de seguridad y prevención COVID-19 para la atención de personas mayores derechohabientes, considerando que dicho grupo poblacional tiene un

	mayor grado de vulnerabilidad ante esta Pandemia.
--	---

CAMIP 3 ZUNIL

Conclusiones	Hallazgos
Se estableció que, para atención de los derechohabientes en consulta externa únicamente cuentan con 2 médicos contratados como especialistas en geriatría, siendo insuficientes para poder brindar la atención a personas mayores de forma especializada. La directora cuenta con especialización de Gerontología y Geriatría.	a) La directora está en el cargo desde el año 2018 en renglón 011, posee especialidad de Gerontología - Geriatría, solamente cuentan con dos profesionales que atienden las 29 clínicas de consulta externa, tienen especialización en geriatría y atienden a derechohabientes de 80 años y más a quienes manejan varios medicamentos. Las especialidades que atienden son: Medicina Interna, Ginecología, Psicología, Nutrición, Neurología, Endocrinología, Odontología, Reumatología y Cirugía. b) Derivado de la pandemia Covid-19, desde el año 2020 han brindado asistencia médica a través de la vía telefónica, sin embargo, en el año 2021 los especialistas están atendiendo de manera presencial, el despacho de medicamentos lo hacen por vía de Courier, le dan opción a los derechohabientes de elegir si llegan a recoger sus medicamentos o si se los envían a su residencia, para lo cual le llaman con una semana de anticipación, en caso de emergencia el despacho es directo o para quienes viven en departamentos que no cubre



el servicio de Courier. No han tenido desabastecimiento de medicamentos.

- c) Como parte del trato preferencial que brindan a las personas mayores desde el año pasado habilitaron un chat de WhatsApp para facilitar la atención y seguimiento de casos, el cual está integrado por Trabajo Social, Farmacovigilancia, Relaciones Públicas y todos los médicos del centro, les ha sido de mucha utilidad para coordinar y brindar una inmediata respuesta a los afiliados, por otra parte, los y las edecanes que se encuentran en el primer nivel se movilizan a gestionar cualquier consulta, firmas u otros que se requiera para atender de forma inmediata a los derechohabientes y que permanezcan dentro de las instalaciones del centro el menor tiempo posible para evitar el contagio de Covid-19.
- d) El distanciamiento de las citas médicas para consulta externa de las personas de 60 años y más de edad, se determinan según la condición de cada paciente y se les proporciona su medicamento para ese periodo (no especificó tiempo aproximado); la atención actual en el centro, entre citas, es de 20 minutos entre paciente, anteriormente estaba a 12 minutos. Los casos donde solicitan visita domiciliar los evalúan para confirmar la presencia del equipo multidisciplinario en la residencia de la persona mayor.
- e) Los problemas que se han presentado para la atención de personas mayores por Covid-19, ha sido que algunos pacientes no contestan el teléfono registrado o cambian de número telefónico porque derivado de esa situación se los llevaron a vivir a otro lugar, zona o departamento para estar al cuidado de sus familiares, deben



	agotar su localización y de no conseguirlo hacen constar a través de acta que no atendieron las llamadas realizadas.
Recomendaciones: Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Directora de Centro de Atención Médico Integral para Pensionados (CAMIP 3) Zunil Evaluar la posibilidad de hacer propuestas ante las autoridades superiores, para poder hacer revisión de perfil de puestos de profesionales médicos para que puedan contar con la especialidad de geriatría y cumplir con lo establecido en la ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto número 80-96, así como con lo que señalan los documentos internacionales referentes, siendo el Plan Internacional sobre Envejecimiento 2002 y la Carta de José sobre los derechos de las personas mayores. Procurar la ampliación de la cobertura de despacho de medicamentos vía Courier en departamentos y municipios a nivel nacional en la medida de las capacidades y posibilidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Continuar realizando acciones en beneficio de las personas mayores para garantizarles un trato preferencial en la atención brindada. Fortalecer el sistema de citas médicas tomando las medidas pertinentes para acortar el periodo de tiempo entre una cita y otra, a fin de mejorar el servicio a los afiliados.

Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Subgerencia de Prestaciones en Salud Realizar acciones que permitan revisar el perfil de puestos de profesionales médicos del Centro de Atención Médico Integral para Pensionados (CAMIP 3) Zunil, para que puedan contar con la especialidad de geriatría y cumplir con lo establecido en la ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad, Decreto número 80-96, así como con lo que señalan los documentos internacionales referentes, siendo el Plan Internacional sobre Envejecimiento 2002 y la Carta de José sobre los derechos de las personas mayores. Promover el fortalecimiento del servicio de Courier de manera que tenga cobertura a nivel nacional, con el objeto de que también se proporcionen los medicamentos, en la residencia de las personas derechohabientes que viven en los distintos municipios y departamentos del país y con ello, no tengan que viajar y exponerse, para obtenerlos.
Conclusiones	Hallazgos
SERVICIOS CONTRATADOS Son escasas las supervisiones que se realizan a los servicios contratados de especialidades médicas, siendo importante que las mismas se realicen de forma periódica y con ello asegurar	a) Para atender a las personas mayores cuentan con servicios contratados para las especialidades de urología, gastroenterología, cardiología,

que se brinde un buen servicio a las personas mayores derechohabientes.	oftalmología, odontología, en total son 44 proveedores los contratados. b) Quien supervisa la atención que prestan los servicios contratados, es una unidad denominada Comisión de Supervisión, quienes realizan las supervisiones una o dos veces al año a cada proveedor. Cuando se establece mal servicio se les rescinde el contrato. c) La jefa de Servicios Contratados refirió que no maneja el tema de médico de cabecera y atención médica domiciliar, indicó que es la consulta externa.
Recomendaciones Autoridad a la que se dirige Recomendaciones:	Directora de Centro de Atención Médico Integral para Pensionados (CAMIP 3) Zunil Procurar incrementar el número supervisiones a los servicios contratados, para verificar periódicamente que se brinden conforme a trato preferencial que, de acuerdo a la ley tienen derecho las personas mayores.
Conclusiones	Hallazgos
Personas mayores derechohabientes de CAMIP 3 Zunil, expresaron conformidad con el trato que les brindan ya que lo consideran adecuado, así también en relación a las medidas por pandemia Covid-19, las describieron como acertadas.	Personas mayores entrevistadas refirieron que reciben una buena atención en todas las áreas a las que asisten, han observado buenas medidas de prevención ante pandemia Covid-19, también indicaron que no han tenido problema en la entrega de sus medicamentos.
Recomendaciones Autoridad a la que se dirige Recomendaciones:	Directora de Centro de Atención Médico Integral para Pensionados CAMIP 3 Zunil Continuar con las medidas de seguridad y prevención COVID-19 para



	la atención de personas mayores derechohabientes, considerando que dicho grupo poblacional tiene un mayor grado de vulnerabilidad ante esta Pandemia.
--	---

CAMIP PAMPLONA

Conclusiones	Hallazgos
Se determinó que únicamente cuentan con 5 médicos contratados como especialistas en medicina geriátrica, siendo insuficientes para la cantidad de personas mayores que atienden, con lo cual difícilmente se puede brindar una atención eficiente a las personas mayores derechohabientes, quienes tienen derecho a una atención preferencial, según lo establecido en el Decreto 80-96 Ley de Protección para las Personas de la Tercera Edad. Se determinó que los medicamentos son entregados por el servicio de Courier, mismo que únicamente tiene cobertura en la ciudad de Guatemala, por lo que no cubre a las demás personas derechohabientes de los departamentos de la República, siendo importante que dicho servicio pueda ser ampliado para los demás departamentos con derechohabientes. Cuentan con desabastecimiento de varios medicamentos, situación que aducen a la	Hallazgos a) La Encargada de la Jefatura de Especialidades del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados (CAMIP), Pamplona, manifestó que ocupa el cargo desde hace dos años, bajo renglón presupuestario 011, siendo su profesión Médico y Cirujano y, por motivo de pandemia por Covid-19 el horario en que desempeña sus labores actualmente es de 07:00 a 15:00 horas y en ocasiones más de lo establecido. b) El área de consulta externa cuenta con 52 clínicas: Enfermedad Común; 05 Geriátrica; 04 Medicina Internas; 03 Cirugía; 02 Trauma; 03 Dermatología; 03 Ginecología; 02 Urología; 02 Fisiatría; 01 Reumatología; 02 Cardiología; 03 Psicología; 01 Endocrinología; 01 Clínica Farmacofarmacia; 01 Clasificación; considera que sí cuentan con el personal médico, de enfermería y secretaría suficiente para proporcionar la atención que requieren los



escasez de dichos productos por parte de los proveedores, condición que es preocupante pues es de vital importancia que las personas continúen con los tratamientos y medicamentos prescritos.

pacientes. También, cuentan con 05 clínicas para atención médica geriátrica y 05 especialistas de esa rama.

- c) Actualmente para continuar brindando atención médica a las personas de 60 años y más de edad, durante la pandemia por Covid-19, están realizando llamada telefónica un día antes de la cita programada y si no amerita atención presencial les envían sus medicamentos, de lo contrario programan cita escalonada. El distanciamiento de tiempo de citas médicas para consulta externa depende del cuadro clínico del paciente, puede ser hasta 06 meses o chequeos anuales; el tiempo de atención entre citas es de 15 minutos según agenda.
- d) En cumplimiento al trato preferencial que tienen derecho las personas mayores están realizando citas escalonadas, envío de medicamentos, visitas domiciliarias si el paciente no tiene inconformidad por razón de pandemia ya que algunos solicitan que no los visiten solamente piden el envío de medicina, entre otros, para brindar una inmediata atención.
- e) Dentro de los problemas que se han presentado para la atención de personas mayores por situación de pandemia, ha sido la actualización de números telefónicos y dirección domiciliar de los afiliados para comunicarles sobre la atención médica y entrega de medicamentos, los cuales los están haciendo llegar vía Courier que cubre solo algunos lugares del área metropolitana, no así para quienes viven en los departamentos, sin embargo, a ellos les están permitiendo



	que previa consulta autoricen a un familiar quien debe entregar copia de su Documento Personal de Identificación para recoger las medicinas o bien deben actualizar con dirección domiciliar de hijos o familiar para que se las entreguen vía Courier en su casa. f) Actualmente tienen desabastecimiento de medicamentos, (Eritromicina Solución Oftálmica, Riluzol tableta, Simeticona tableta, Prednisona tableta, Ácido Acetilsalicílico tableta, Dextrosa Isotónica solución masiva parenteral, Dextrosa y Cloruro de sodio, Imipramina Clorhidrato, Estradiol + Noretisterona acetato, Oximetazolina Clorhidrato solución nasal, Piritionato de Zinc Shampoo, Vacuna contra Neumococo solución, Fenofibrato tableta de liberación modificada, Vacuna contra la Influenza adultos, Levotiroxina sódica, Nitrofurantoina, Vacuna contra Neumococo conjugada 13 valente solución, Quetiapina Fumarato tableta, Ciclosporina A, solución Oftálmica y Rosuvastatina tableta) debido a que los proveedores no cuentan con dichos medicamentos, indicándoles que se debe a la falta de materia prima y atrasos en aduanas por revisión de los productos. g) No cuentan con una ventanilla destinada para atender a personas de 60 años o más, tampoco cuentan con sillas de ruedas, no obstante, si alguien requiere de una silla de ruedas, de parte de enfermería la proporcionan.
Recomendaciones	

Autoridad a quien se dirige:

Director del Centro Médico de Atención Integral para Pensionados CAMIP Pamplona

Recomendaciones:

Realizar las coordinaciones pertinentes para fortalecer la atención médica geriátrica por medio de la revisión de perfiles para la contratación de más profesionales de esa rama y, que se evalúe la posibilidad de la construcción de más clínicas.

Continuar implementando acciones que contribuyan a facilitar y garantizar la atención médica a las personas de 60 años y más de edad, principalmente durante la pandemia por Covid-19.

Procurar la ampliación de la cobertura de despacho de medicamentos vía Courier en departamentos y municipios a nivel nacional en la medida de las capacidades y posibilidades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Revisar los procesos de adquisición de medicamentos, para asegurar la disponibilidad de medicamentos para su despacho en farmacia.

Autoridad a quien se dirige:

Subgerencia de Prestaciones en Salud

Recomendaciones:

Realizar acciones que permitan revisar el perfil de puestos de profesionales médicos del Centro de Atención Médico Integral para Pensionados Pamplona, para que puedan contar con la especialidad de geriatría y cumplir con lo establecido en la ley de Protección para las Personas de la



	Tercera Edad, Decreto número 80-96, así como con lo que señalan los documentos internacionales referentes, siendo el Plan Internacional sobre Envejecimiento 2002 y la Carta de José sobre los derechos de las personas mayores. Realizar acciones inmediatas, con el fin de asegurar la disponibilidad de medicamentos, evitando que el desabastecimiento afecte la continuidad de los tratamientos médicos de las personas mayores derechohabientes.
Conclusiones	Hallazgos
SERVICIOS CONTRATADOS Los servicios de atención médica domiciliaria, como el de médico de cabecera, están funcionando con normalidad, ante la situación de pandemia COVID-19. Las citas para atención de médico de cabecera se programan cada 2 meses. Durante la pandemia se ha autorizado el ingreso de 9 personas mayores más, para el servicio de atención médico de cabecera. Actualmente hay 2,808 pacientes de médico de cabecera. Expresaron que el problema que se ha presentado por motivos de la pandemia, para la prestación de servicio de atención médica domiciliar y médico de cabecera, es que el paciente no se presenta. Las supervisiones que realizan a los servicios contratados de especialidades médicas son pocas, siendo importante que las mismas se realicen de forma periódica y con ello asegurar que se brinde un buen servicio a las personas mayores derechohabientes. En caso que comprueben que dan un mal servicio se les rescinde el contrato. Existe un	a) No hay una estadística, que indique la cantidad de personas, por rango de edades y sexo, que se atienden a través de los servicios de atención médica domiciliaria o de cabecera. b) Tampoco hay un registro de personas de 60 años y más, con atención médica domiciliaria, que residan en establecimientos destinados para atención de personas mayores, denominados asilos. c) Los proveedores de servicios contratados, son aproximadamente, 45, pero son supervisados únicamente 2 veces al año, por el grupo supervisor.

convenio el cual establece que los derechohabientes no deben esperar más de 45 minutos para ser atendidos.	
Recomendaciones Autoridad a quien se dirige: Recomendaciones:	Director del Centro Médico de Atención Integral para Pensionados CAMIP Pamplona Fortalecer el sistema de citas médicas tomando las medidas pertinentes para acortar el periodo de tiempo entre una cita y otra, a fin de mejorar el servicio a los afiliados Promover acciones que permitan que los encargados de supervisar los servicios contratados realicen las mismas con más frecuencia u otros mecanismos de monitoreo que permitan comprobar la prestación del servicio conforme lo dispuesto en los respectivos contratos.
Conclusiones	Hallazgos
Se estableció, según entrevistas realizadas a personas mayores derechohabientes, que la principal molestia es la falta de medicamentos, los cuales están desabastecidos, sin embargo, refirieron que no han recibido malos tratos por parte de personal de CAMIP y que están tomando todas las medidas de seguridad por la Pandemia COVID-19	a) Se entrevistó a personas mayores usuarias, quienes manifestaron su molestia por que algunos medicamentos no están disponibles, también refirieron que no han sido víctimas de abusos o maltratos, observaron que las medidas de prevención ante la Pandemia COVID-19 que están implementando son buenas y necesarias.
Recomendaciones Autoridad a quien se dirige:	Director del Centro Médico de Atención Integral para Pensionados CAMIP Pamplona

Recomendaciones:	Fortalecer procesos de capacitación y actualización profesional sobre derechos de las personas mayores específicamente sobre el trato preferencial a que tienen derecho conforme lo indica la ley que les protege. Continuar con las medidas de seguridad y prevención COVID-19 para la atención de personas mayores derechohabientes, considerando que dicho grupo poblacional tiene un mayor grado de vulnerabilidad ante esta Pandemia.
------------------	--