

Defensoría de la Salud



Verificación

Verificación en Centros de Atención Médica Integral Para Pensionados
CAMIP en el contexto de la emergencia por COVID19

Guatemala, 02 de abril de 2020.

I. JUSTIFICACIÓN

Como respuesta a la emergencia provocada por la pandemia COVID19, autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se vieron en la necesidad de implementar protocolos de atención en las distintas las unidades de atención. Pese a que los protocolos establecen requisitos específicos en la convivencia social, los Centros de Atención Medica Integral Para Pensionados CAMIP, se han visto han sido escenario de grandes concentraciones de personas que acuden por distintas razones a ellas.

La Procuraduría de los Derecho humanos, en cumplimiento de su mandato de verificación y fiscalización, realizó visita en CAMIP Pamplona y CAMIP 2 Barranquilla, con el fin de conocer las acciones implementadas.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Verificar las medidas establecidas por los Centros de Atención Medica Integral de Pensionados en el marco de la respuesta ante la pandemia de COVID.19.

Específicos:

1. Verificar el funcionamiento de los diversos programas de atención, dentro de estos Programa de Medico Domiciliar, Programa Médico de Cabecera, Clínica de dos meses, Farmacia y bodega, etc.
2. Verificar el abastecimiento de medicamentos.
3. Verificar el abastecimiento de insumos para protección personal del personal dentro de estos: mascarillas quirúrgicas, mascarillas No. 95, guantes, batas, zapatones, etc.

III. HALLAZGOS

CAMIP Pamplona

Actualmente, se encuentra cerrada el área de Consulta Externa únicamente funcionan la clínica de apoyo, la cual es la que se encarga de hacer entrega de recetas a los pacientes que no son revisados por el médico tratante. La unidad diariamente atiende a un número de aproximado de 1800 pacientes diarios de forma presencial además de los pacientes de los programas de visita domiciliar y médico de cabecera.

- La atención a pacientes de forma presencial se cerró desde el 16 de marzo de 2020, por instrucciones de Gerencia General.
- Los médicos del Programa de Visita domiciliar, dependen específicamente de la unidad, por lo que actualmente se encuentran en las instalaciones de CAMIP, realizando consultas telefónicas a los pacientes citados y haciendo recetas para enviar los medicamentos a la casa del paciente.
- No se han re programado citas debido a que aún no se sabe cuando se reanudarán las actividades de forma normal, por el momento únicamente se está avisando a los pacientes que queden a la espera de las noticias de las

autoridades. Al momento en que se reanuden las actividades de forma normal y continua se empezará a colocar citas.

- Recientemente se inauguraron 7 clínicas para atención de enfermedad común, lo que será un punto a favor para que las citas re programadas no sean tan largas.
- Actualmente se está atendiendo un promedio de 1200 pacientes diarios, para entrega de medicamento además de los 250 pacientes de consulta telefónica.
- El horario de atención de pacientes se programó de 07:00 a 12:00 horas. A las 12 se cierran las puertas de la entrada y se atiende hasta el último paciente que quedó adentro.
- No se ha contratado personal adicional específicamente por la emergencia Sin embargo se había programado la contratación e 7 enfermeras y una secretaria para la atención e las nuevas clínicas, quienes también se acaban de reintegrar a la unidad,
- Todo el personal se encuentra laborando, en horario de 07:00 a 13:00.
- Se proporcionó bus para traslado de algunas personas, sin embargo a partir del día 1 de abril dejó de funcionar el servicio. Asimismo este no llega a todas partes y hay personal que vive en Santa Rosa y otros departamentos quienes están laborando por turnos.

DEPARTAMENTO DE FARMACIA

- Se encuentran atendiendo de forma regular, con turnos de 7 personas en las ventanillas. Se cuenta con 30 personas en total para la atención de pacientes.
- El promedio de pacientes atendidos diariamente asciende a 250 persona.
- Se ha reasignado personal para atender el teléfono, esto debido a que se han saturado las líneas por el cierre de la consulta.
- Mediante el programa de ODEMPA se está despachando medicamentos a 300 pacientes diarios. Lo cual se está confirmando vía telefónica con las citas programadas.
- Se cuenta con un espacio específico para realización de pruebas nasofaríngeas así como un espacio específico para que la persona que haga la prueba se coloque los implementos de seguridad antes de entrar en contacto con el paciente.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

- No se están respetando los espacios de separación pues las instalaciones no se prestan para el efecto. El hacinamiento de personal y pacientes en todas las unidades del IGSS es una realidad.
- Se les proporcionó mascarillas quirúrgicas y alcohol en gel para tener en las oficinas.
- Cuentan con papel y jabón en los sanitarios para el lavado de manos.
- Se les brindó tres capacitaciones por parte del comité de nosocomiales.
- Debido a la emergencia se les cambio el horario laboral de 08:00 a 16:00 horas a para laborar de 07:00 a 13:00 horas.

- Se otorgó servicio de bus para el personal que no cuenta con vehículo, mismo que el día 01 de abril ya no funcionó. Están a la espera de que se les informe si continuarán brindándolo,
- Los gastos de transporte diarios se encuentran en un promedio de 100 y 200 quetzales lo cual depende de los lugares de residencia.
- No se ha proporcionado guantes de látex ni mascarillas de protección N95.
- Existe desabastecimiento de medicamentos de flujo constante como el candesartan, alfalcidol, alopurinol y timolol.

PACIENTES ENTREVISTADOS

- Se entrevistó a 13 pacientes quienes acudieron a solicitar medicamento y cambio de citas.
- Ninguno de los pacientes tenía conocimiento de la ruta de atención implementada ante la emergencia.
- En cuanto al medicamento indicaron que se está entregando el carne en la ventanilla de siempre y están esperan al menos 2 horas para que les hagan entrega de las recetas.
- Para el cambio de recetas el tiempo invertido es de aproximadamente 90 minutos, con lo cual el paciente permanece dentro de las instalaciones entre tres y cuatro horas.
- Los entrevistados indicaron que hoy se les informó que podían dejar sus carnés para que por medio de servicio de courier, no obstante el mismo aun no ha sido implementado y al implementarse los pacientes deberán esperar al menos cinco días hábiles, con lo que los pacientes prefieren esperar.
- Los pacientes que acudieron se les ha cambiado citas para el dos o tres meses y las citas de especialidades no han sido cambiadas.
- A los pacientes se les solicitó mantener el metro de distancia, se les tomo temperatura y se les puso a disposición alcohol en gel. En cuanto a mascarillas no fueron otorgadas.
- En cuanto al gasto de movilización e los pacientes este se encuentra en un promedio de 100 y 200 quetzales pues deben acudir en taxi por la escasez de transporte público.
- Existe desabastecimiento de medicamentos, con lo cual los pacientes deben hacer el esfuerzo de pagar transporte y no les hacen entrega de los medicamentos.

CAMIP BARRANQUILLA

Debido a la emergencia nacional se encuentra cerrada el área de Consulta Externa únicamente funcionan la clínica de apoyo, la cual es la que se encarga de hacer entrega de recetas a los pacientes que no son examinados por el médico tratante. La unidad diariamente atiende a un número de aproximado de 250 a 550 pacientes diarios de forma presencial además de los pacientes de los programas de visita domiciliar y médico de cabecera.

- La consulta externa dejó de atender desde el 16 de marzo del 2020 en atención a la cuarentena nacional que se decretó por parte de la Presidencia.
- La ruta de atención para ingreso a las instalaciones es la siguiente:
 - ✚ Se colocó un toldo fuera de las instalaciones de CAMIP Barranquilla, en el área de parque externo con sillas, donde edecanes atienden consulta y dan orientación. En este espacio se evidenció conglomerado y desorden de personas sin guardar distanciamiento social.
 - ✚ En la puerta de ingreso se toma la temperatura y se realiza aplicación en gel en las manos de los usuarios.
 - ✚ Al momento de ingresar al área de espera a los pacientes se les coloca con un asiento de por medio.
- El horario de atención vigente en este momento es de 7.00 a 13.00 Horas.
- Las citas se están re programando para dentro de 3 meses.
- Se habilitó clínica de atención específica a pacientes sintomáticos respiratorios.
- Clínica de emergencia sigue atendiendo cambios de sonda vesical, curaciones, cirugías menores.
- El programa de médico domiciliar se suspendió y el personal del mismo se trasladó a CAMIP Barranquilla para ser reasignados a clínicas de consulta externa donde están dando orientación vía telefónica en forma diaria a personas con citas programadas.
- El programa de médico de cabecera sigue funcionando solamente que con modificaciones estableciendo la atención a través de la modalidad de la vía telefónica.
- Sigue funcionando la atención directa a pacientes la clínica de apoyo en la cual se extiende recetas para de 2 meses, específicamente para entrega de medicamentos, el área de Farmacia y Bodega y toda el área administrativa.
- Para casos extremos de pacientes que viven solos se ha establecido una ruta de entrega de medicamentos que se cubre con el vehículo del CAMIP Barranquilla.
- A cada clínica de consulta externa se le habilitó una línea telefónica con el cual de acuerdo al listado por fecha de pacientes con cita asignada, se le llama para consultarle sobre su estado de salud y se orienta, dependiendo de esta situación se le indica si es necesario que se presente a recoger medicamento físicamente (un familiar o el paciente) y bien si se puede coordinar la entrega de este medicamento vía courier (programa de médico de cabecera). Se están atendiendo un promedio de 6000 llamadas por semana en el marco de esta modalidad de atención y se estableció que 2000 pensionados no han atendido las mismas.
- El contrato para distribución ampliada de medicamentos a través de courier se encuentra pendiente de ser adjudicado toda vez que este se centralizó a través de oficinas centrales.

PACIENTES:

- El promedio de espera para la atención se evidencio entre 45 minutos y 2 horas.
- La ruta para la atención de pacientes con cita en la clínica de apoyo para recetas de dos meses es la siguiente:
 - ✚ Se atienden pacientes citados y se les recoge carné
 - ✚ En el carne se les agenda cita con fecha en 3 meses
 - ✚ Se les entrega medicamentos
 - ✚ La gestión puede realizarse a través de familiares que deben presentar el DPI de afiliado.
- Se entrevistó a 10 pacientes quienes acudieron a solicitar medicamento y cambio de citas.
- Ninguno de los pacientes tenía conocimiento de la ruta de atención implementada ante la emergencia.
- En cuanto al medicamento indicaron que se está entregando el carne en la ventanilla de siempre y están esperan al menos entre 1 y 1.5 horas para que les hagan entrega de las recetas.
- Para el cambio de recetas el tiempo invertido es de aproximadamente 30 a 45 minutos, con lo cual el paciente permanece dentro de las instalaciones entre 45 minutos a 2 horas.
- Los pacientes que acudieron se les ha cambiado citas para el dos o tres meses y las citas de especialidades no han sido cambiadas.
- En cuanto al gasto de movilización e los pacientes este se encuentra en un promedio de 50 y 200 quetzales pues deben acudir en taxi por la escasez de transporte público.
- Existe desabastecimiento de medicamentos debido a inconvenientes con los proveedores con lo cual los pacientes deben hacer el esfuerzo de pagar transporte y no les hacen entrega de los medicamentos.

FARMACIA

- En Farmacia se están atendiendo un promedio de 550 a 600 personas por día, estando habilitadas 6 ventanillas para la atención al paciente.
- Se cuenta con un total de 30 personas estimándose que es necesario que sea fortalecida esta área con al menos cuatro personas mas.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Se dio la contratación de 5 auxiliares de enfermería, 1 enfermera profesional y 1 médico.
- El personal cuenta con transporte institucional para el traslado a sus hogares con una ruta establecida.
- Al personal se le brindo en promedio 3 capacitaciones en relación al tema de COVID.19
- Se encontró abastecimiento de mascarillas quirúrgicas (17010), mascarillas N. 95 (390), zapatones (6995), alcohol en gel (100 galones), Batas desechables (538), guantes de látex de varias tallas (15 mil pares).

IV. CONCLUSIONES

1. Se han implementado medidas de emergencia priorizando la atención a distancia en los casos que lo permite, dentro de estas: orientación telefónica, entrega de medicamentos a domicilio en algunos programas ya existentes, etc.
2. El personal se capacito en las medidas de prevención y contención.
3. Debido a que la infraestructura de las instalaciones de los servicios de salud sobre todo en áreas de espera es complejo establecer la disposición del distanciamiento social.
4. Los periodos de espera para la atención para la entrega de medicamentos es prolongado.
5. No se ha socializado de forma adecuada la ruta de atención implementada en las unidades del IGSS, por lo que el paciente desconoce los procedimientos administrativos vigentes ante la pandemia.
6. No se han agilizado los procesos de contratación de servicios tercerizados para la entrega de medicamentos de forma rápida a los pacientes.
7. No se tiene claridad en cuanto a cómo se manejara la presa de pacientes que resulte de la cancelación de citas y cambio de citas, mismas que antes de la emergencia estaban colocándose cada tres meses.
8. Existe falta de sensibilización de parte del personal al no haber abastecimiento del 100 por ciento de medicamentos y no socializar los desabastecidos, pues el paciente acude a cambiar sus recetas y no le es entregado el medicamento.
9. No se ha tomado en cuenta la forma de transporte de la fuerza laboral, exponiendo a sus trabajadores a realizar pagos exagerados para su movilización ante la posibilidad de perder su trabajo.

V. RECOMENDACIONES:

1. Establecer en forma urgente una planificación para la re programación de cita.
2. Continuar brindando plan educacional a través de los colaboradores del IGSS a los pacientes sobre la importancia de las medidas de contención dentro de estas el distanciamiento social.
3. Incidir con las autoridades superiores la agilización de las gestiones para la implementación de servicio de entrega ampliada de medicamentos a través de courier, con énfasis en aquellos pensionados que son atendidas en las clínicas de dos meses.
4. Continuar con capacitaciones al personal en general del servicio.
5. Implementar campañas de comunicación que incidan con pacientes y sus familiares para que se apoyen en sus familias y sean los familiares quienes recojan los medicamentos en los diferentes servicios de salud.
6. Fortalecer con recurso humano el área de consultas telefónicas para facilitar paciente y sus familias las consultas.

7. Evaluar la posibilidad de atender en días inhábiles la entrega de medicamentos en tanto se completa la gestión de la contratación del courier, tomando en cuenta que debido al toque de queda, se atiende en Farmacia de 7.00 a 12.00