

ORD.GUA.544-2015/DESC  
 ACUMULADOS ORD.GUA.732-2015/DESC  
 ORD.GUA.1306-2015/DESC  
 ORD.GUA.1355-2015/DESC  
 ORD.GUA.1356-2015/DESC  
 ORD.GUA.1358-2015/DESC  
 ORD.GUA.1359-2015/DESC  
 ORD.GUA.1361-2015/DESC  
 ORD.GUA.1363-2015/DESC  
 ORD.GUA.1364-2015/DESC  
 ORD.GUA.1365-2015/DESC  
 ORD.GUA.1396-2015/DESC  
 ORD.GUA.1399-2015/DESC  
 ORD.GUA.1462-2015/DESC  
 ORD.GUA.1695-2015/DESC  
 ORD.GUA.1697-2015/DESC  
 ORD.GUA.1724-2015/DESC  
 ORD.GUA.1771-2015/DESC  
 ORD.GUA.1776-2015/DESC  
 ORD.GUA.1808-2015/DESC  
 ORD.GUA.1818-2015/DESC  
 ORD.GUA.2086-2015/DESC  
 ORD.GUA.2212-2015/DESC  
 EIO.GUA.2384-2015/DESC

**PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS:** Guatemala, once de mayo de dos mil quince. Tiene a la vista para resolver los expedientes acumulados identificados en el epígrafe.-----

#### ORIGEN DEL EXPEDIENTE

El Procurador de los Derechos Humanos en uso de sus atribuciones y al acatar normas constitucionales y la ley específica, inició investigación según denuncias presentadas por: Edgar Méndez; Francisco Javier García Chiquito; Consuelo Mirtal Hidalgo Girón de Soto; José Leonel Lima Juárez; José Luis Venancio Jiménez Corado; Gilda Patricia Hernández Cabrera; Edgar Leonel Méndez Santos; Francisco Javier Vásquez; Élisabeth Pérez Cruz; Sorayda Mirina Macz Ortiz; Claudia Carolina Figueroa González de González; Erwin Giovanni Jolón Urbina; Dina Aracely López Cruz; Brenda Azucena Dávila Ochoa de Cetina; Domitila Betancourth García; Carmen Maribel Lima Juárez; Luis Domingo Toj Poou; Erwin Rodolfo González de León; Marta Lidia Jolón Ruiz; Gloria Marina Elías; Luz Elvira González Juárez de Figueroa; David Gaitán, Coordinador de Proyecto Acción Ciudadana "Capítulo de Transparencia Internacional Guatemala"; y Luis Alfonso Pineda Torrado, Representante Legal de la entidad Medicina Corporativa de Diálisis, Sociedad Anónima, por la presunta violación del derecho humano a la salud de los afiliados y beneficiarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que requieren tratamiento de diálisis peritoneal continua ambulatoria, toda vez que debido al cambio de proveedor de dicho servicio, no han recibido atención médica integral y de calidad.-----

#### INVESTIGACIÓN

Esta institución con riguroso apego a normas legales y constitucionales vigentes, requirió informe circunstanciado a las siguientes autoridades: **a)** Gerente; **b)** Subgerente de Prestaciones en Salud; **c)** Director de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades; **d)** Subgerente de Integridad y Transparencia, todos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; y **e)** Representante Legal de Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima. Asimismo, se remitió copia de las denuncias al Ministerio Público, a cargo de la Unidad de

Decisión Temprana de la Fiscalía de Sección de Delitos Contra la Vida e Integridad de la Persona, según expediente MP cero cero uno guión dos mil quince guión veintitrés mil doscientos noventa y tres (MP001-2015-23293).-----

#### ANTECEDENTES

Según informe suscrito por la licenciada Estela Cuellar Hernández, Subgerente de Integridad y Transparencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el mes de septiembre del año dos mil catorce, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, promovió evento de licitación de los servicios de diálisis peritoneal continua ambulatoria para los afiliados y beneficiarios del aludido instituto, en el cual participaron dos oferentes, Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima y *Medicina Corporativa de Diálisis, Sociedad Anónima*. Dicho proceso de licitación fue adjudicado a la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, por lo que desde el quince de enero del año en curso, dicha entidad es la encargada de atender a quinientos cuarenta pacientes de diálisis peritoneal continua ambulatoria. Sin embargo, pacientes y familiares de los pacientes han denunciado a esta Institución su inconformidad por los servicios de la nueva empresa, pues consideran que no cumple con el nivel de calidad brindado por el anterior proveedor del servicio, además la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, no cuenta con las instalaciones, personal, equipo e insumos necesarios para atender a la totalidad de pacientes, asimismo no proporcionan un kit de limpieza de calidad, carencias que aunado a una atención no especializada, provocaron que cincuenta y siete pacientes sufrieran procesos infecciosos, además se documentó el fallecimiento de siete personas desde la fecha en que la entidad en mención empezó a atender a los afiliados del Seguro Social.-----

#### RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

De los informes circunstanciados: -----

- a) En informe de fecha cuatro de marzo de dos mil quince, el jefe del Departamento de Servicios Contratados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, informó que debido a las múltiples quejas presentadas por los usuarios de dicho servicio, con fecha trece de febrero del presente año, personal del Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se constituyó en las instalaciones utilizadas por la empresa en mención, concluyendo que:
- a) La entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, utiliza las instalaciones del Hospital Las Américas, para capacitar y hacer el cambio de línea de los afiliados que eran atendidos por el anterior proveedor;
  - b) El proveedor cuenta con el equipo necesario para proporcionar la atención a los afiliados que el Seguro Social les refiere, para la práctica de diálisis peritoneal continua ambulatoria;
  - c) Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, está capacitando a los afiliados en el uso de la nueva línea, que incluye las normas de lavado de manos, asepsia de mesa de trabajo y equipo, la cual imparten en lapsos de cuarenta y cinco minutos;
  - d) Presentó la documentación que le requiere el contrato con la cual garantiza que cuenta con el recurso médico y paramédico necesario e indispensable para la prestación del servicio;
  - e) Las normas de higiene y asepsia que utiliza el personal es adecuado.-----
- b) El Mandatario Especial con Representación de la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, en informe de fecha dieciocho de marzo de dos mil quince, indica que:
- a) Dependiendo del tipo de paciente al que se atienda, se le entrena junto a sus familiares en la nueva técnica de conexión del sistema Pisa, cuidados generales, así

como limpieza por medio de un sistema interactivo y cuando es un paciente debutante recibe una capacitación de una semana por el personal especializado, entregándole una certificación al final de la misma; **b)** El procedimiento de limpieza de sala de operaciones donde se efectuarán los cambios de catéter, se realiza en base al protocolo internacional establecido y que la sala de espera, cubículos de entrenamiento y demás áreas se limpian como en las áreas de tránsito de un hospital; **c)** Tanto los insumos, como los medicamentos que son entregados a los pacientes, están debidamente registrados en Guatemala y los documentos para la obtención de los registros sanitarios ya fueron entregados; **d)** Poseen el centro más moderno de diálisis en Guatemala, el cual cuenta con sala de espera, áreas de entrenamiento, consultorios médicos, sala de operaciones, área de choque y recuperación, el cual está debidamente capacitado estructuralmente para la atención de los pacientes y que los pacientes reciben atención médica todos los meses, incluyendo consulta nutricional; **e)** Los protocolos de atención de los pacientes, fueron entregados en su oportunidad a las autoridades del Seguro Social, los cuales incluyen: acceso peritoneal, cuidados post operatorios del acceso peritoneal, diagnóstico y tratamiento de infección de orificio de salida y túnel, diagnóstico y tratamiento de peritonitis, lavado de manos en diálisis peritoneal, cambio de línea corta de transferencia, determinación de cinética de urea, prueba de equilibrio peritoneal, capacitación al paciente en diálisis peritoneal, diagnóstico nutricional del paciente, manejo nutricional del paciente y técnica de cambio de bolsa en diálisis peritoneal Pisa sistema Ben; **y; f)** Cuentan con la siguiente cantidad de personal: diecisiete personas en administración, catorce personas en logística, seis personas en call center, doce personas en enfermería, seis médicos divididos en: tres nefrólogos, un cirujano y dos internistas, así como dos nutricionistas; **g)** A la fecha no se ha realizado ningún cambio de catéter, realizándose solamente el cambio de línea de transferencia para que sea compatible con el sistema Pisa Ben.

- c) Diligencias realizadas por la Defensoría de la Salud:** Con fecha cinco y veintisiete de febrero de dos mil quince, se realizaron supervisiones en el Hospital Las Américas, estableciendo que: **i)** La entidad Droguería Pisa, Sociedad Anónima, inició a prestar los servicios contratados en el Hospital Las Américas, constatando que las estancias habilitadas para dicho fin, no contaban con las condiciones asépticas, ni la infraestructura adecuada, carencia de equipo y recurso humano suficiente. **ii)** Al momento de efectuarse el cambio de proveedor del servicio de diálisis peritoneal, la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, no contaba con la información detallada de la cantidad de suministro en soluciones que poseía cada afiliado, lo cual se agrava si se considera que el catéter utilizado por el anterior proveedor no es compatible con el utilizado por la nueva empresa, lo que significa que a todos los pacientes se les debe realizar el cambio de línea. **iii)** Que la referida entidad no tenía los expedientes clínicos de cada uno de los pacientes a los que prestaría el servicio y por lo tanto no había contactado a la totalidad de los pacientes para que se presentaran a realizar el cambio de catéter. **iv)** Se documentó que luego de haberseles efectuado el cambio de línea, cincuenta y siete pacientes presentaron complicaciones relacionadas con peritonitis. **v)** Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no realizó una supervisión a las áreas e instalaciones previo a que la entidad Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, iniciara a brindar los servicios contratados, sino hasta que se presentaron quejas de pacientes y la

*Por una Guatemala más humana y solidaria*

intervención de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos. *vi*) Se presume que desde que inició a prestar los servicios la entidad en mención, fallecieron siete pacientes: \_\_\_\_\_ como consecuencia del cambio del prestador del servicio que provocó las infecciones reportadas en los certificados de defunción que forman parte de la investigación, según lo manifestado por pacientes y sus familiares, y que en su oportunidad fue remitido al Ministerio Público, precisamente para determinar ese extremo y consecuentes responsabilidades. *vii*) Pacientes entrevistados manifestaron la afectación en su salud por los servicios que brinda la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, pues no confían en el producto que les suministra el proveedor, ni la atención brindada por el personal de dicha entidad. *viii*) En el mes de marzo del presente año, se dialogó con el licenciado Edgar de la Peña, miembro de la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, quien indicó que los efectos secundarios presentados por los pacientes luego del cambio de línea, es culpa de los pacientes o sus familiares, por realizar cosas indebidas que tienen prohibido hacer. *ix*) Se logró establecer la incapacidad del Seguro Social para programar y ejecutar el traslado de la información de los pacientes que recibían diálisis peritoneal ambulatoria, toda vez que se determinó que al momento de que el nuevo proveedor comenzó a atender a los afiliados del Seguro Social, no contaban con la información detallada de cada paciente (estado clínico, evolución médica, cantidad de insumos suministrados, entre otros), por lo que el personal de dicha entidad se vio en la necesidad de contactar vía telefónica a cada paciente para obtener dicha información, lo cual muestra la falta de programación con la que el Seguro Social afrontó el cambio de proveedor. *x*) Asimismo, con fecha siete de abril del año dos mil quince, se realizó verificación de los registros sanitarios de los insumos médicos utilizados por la entidad en mención, estableciendo que la mayoría de productos están debidamente registrados en la Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a excepción del Vanaurus, el cual está registrado con el número PF treinta y nueve mil cuatrocientos treinta y cuatro (PF 39434), sin embargo, se estableció que dicho registro corresponde a otro producto, así como el insumo denominado Exsept cincuenta por ciento, solución antiséptica y desinfectante que no tiene impreso el registro sanitario. *xi*) Se estableció que las primeras instalaciones utilizadas por Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, en el Hospital Las Américas, no eran adecuadas pues el espacio físico para atender a los pacientes era reducido, no contaban con espacio exclusivo para capacitar a los pacientes y sus familiares, tenían pendiente contratar a dos nefrólogos, no contaban con equipo propio ya que éste era rentado por el Hospital Las Américas. Además se apreció en el procedimiento que no se hacía cambio de ropa de cama ni esterilización al ambiente utilizado, entre paciente y paciente atendido. En cuanto a los insumos que Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima utiliza y entrega a los pacientes, se pudo observar que las válvulas presentan derrame de líquido y que no se encuentran cerradas en su parte final, lo que puede permitir la proliferación de bacterias. Agregado a lo anterior, se estableció que aun existiendo prohibición en el contrato, Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, subcontrató los servicios e instalaciones al Hospital Las Américas, y ante los problemas de atención no previstos antes de iniciar a funcionar, y las

recomendaciones hechas por la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, dicha entidad procedió a subarrendar parte de las instalaciones de la entidad *Medicina Corporativa de Diálisis, Sociedad Anónima* (quienes antes prestaban el servicio de diálisis peritoneal y les fuera cancelado, y además, fueron oferentes en el mismo proceso de licitación adjudicado a Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima), para continuar brindando atención médica a los afiliados del Seguro Social. El personal de la Defensoría de la Salud continuó monitoreando el servicio en estas nuevas instalaciones en el mes de marzo del año en curso, determinando que las mismas reúnen condiciones más adecuadas, siendo evidente que las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, reaccionaron hasta que el Procurador de los Derechos Humanos, realizó las verificaciones correspondientes en el Hospital Las Américas. Cabe señalar que los pacientes entrevistados en las nuevas instalaciones, aún muestran su inconformidad debido a que según ellos el kit de higiene que se les entrega, no cuenta con los insumos en la cantidad y calidad necesaria para evitar cualquier tipo de complicación, indicando que temen someterse al cambio de línea, debido a que tienen conocimiento de los problemas que han sufrido algunos pacientes luego de someterse a dicho procedimiento, inclusive que se han reportado casos de contaminación en las bolsas de diálisis, siendo que un paciente reportó un insecto dentro de una bolsa de diálisis sellada, extremo que les preocupa. Aunado a ello, los pacientes y familiares entrevistados manifestaron no recibir instrucciones adecuadas o capacitación acerca del procedimiento y uso del kit, pues de las supervisiones realizadas por el personal de la institución, se pudo observar que no se desarrolla un proceso de capacitación como tal, sino que lo que se implementó fue una demostración de cómo realizar el procedimiento, pero no se verificó a través de una evaluación el grado de comprensión y asimilación de la técnica instruida, por lo que el diploma emitido no garantizaba la capacitación a la que la empresa Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima hace referencia. -----

- d) Asimismo, personal de la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima y el representante de Droguería Pisa de México, Sociedad Anónima, en reunión realizada en esta Institución con fecha diecisiete de marzo del año dos mil quince, indicaron que tienen conocimiento de las inconformidades presentadas por los afiliados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, razón por la que han dado seguimiento a los procesos infecciosos que han presentado los pacientes e indicaron que tomarían las medidas correspondientes para que el personal a su cargo brinde una atención integral a los pacientes de diálisis peritoneal continua ambulatoria.-----
- e) Dentro del diligenciamiento del presente expediente, personal de esta Institución participó en reunión programada por el Diputado Orlando Blanco Lapola, con fecha veintiséis de marzo del año dos mil quince, en la cual varios pacientes, mostraron su inconformidad por los servicios brindados por la entidad denunciada, toda vez que varios pacientes han sufrido efectos secundarios luego de ser atendidos por el personal de Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, además indicaron que su inconformidad, radica en que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, al momento de otorgar la adjudicación a dicha empresa, no verificó que contara con el personal, instalaciones, equipo e insumos necesarios.-----

En virtud de lo anterior y siendo obligación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, garantizar a sus afiliados y beneficiarios un servicio integral de salud, en el presente caso

*Por una Guatemala más humana y solidaria*

queda demostrado: i) Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no realizó supervisión alguna previo a que la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, iniciara a prestar los servicios contratados y establecer que la empresa oferente contaba con las instalaciones, personal, equipo e insumos necesarios para atender a los pacientes, así como con los antecedentes clínicos, ni ejerció vigilancia como ente responsable, dando como resultado que no se esté garantizando un servicio de salud adecuado, como el que se requiere para el tratamiento de diálisis peritoneal continua ambulatoria, afectando la salud, la vida e integridad de las personas. En el presente caso es notorio que una contratación de servicios de salud está poniendo en riesgo el derecho a la salud y con ello el derecho a la vida. ii) Que los servicios brindados por la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, no han cumplido con los estándares de calidad nacionales e internacionales para satisfacer las necesidades de cada paciente, quienes en la mayoría de los casos, se han quejado sobre una atención deficiente que les han provocado complicaciones de salud, además su inconformidad con la cantidad insuficiente de insumos que les entrega dicho proveedor, falta de equipo y personal médico y paramédico calificado suficiente para brindar atención especializada.-----

Por lo anteriormente expuesto, el Procurador de los Derechos Humanos, respetuoso de la ley procede a emitir la resolución que en conciencia corresponde.-----

#### **CONSIDERANDO**

Que el Procurador de los Derechos Humanos, es un Comisionado del Congreso de la República, para la defensa y protección de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. Que según el artículo 14 literal f) de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República de Guatemala y del Procurador de los Derechos Humanos: Es una de sus atribuciones recibir, analizar e investigar toda denuncia sobre violaciones a los Derechos Humanos, que le sean presentadas en forma oral o escrita por cualquier grupo, persona individual o jurídica.-----

#### **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 100, en su parte conducente regula que: El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria. Además, en Gaceta número sesenta y cuatro (No 64) publicada por la Corte de Constitucionalidad, dentro de la sentencia de fecha seis de junio del año dos mil dos, del expediente número novecientos cuarenta y nueve guión cero dos (No. 949-02), en su parte conducente establece que: "...El derecho a la seguridad social se ha instituido como un mecanismo de protección a la vida, que tiene como fines fundamentales la prestación de los servicios médico hospitalarios conducentes a conservar, prevenir o restablecer la salud de los habitantes, por medio de una valoración médica que comprende necesariamente desde el diagnóstico hasta la aplicación del tratamiento que el paciente requiera para su restablecimiento..."-----

#### **CONSIDERANDO**

Que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el artículo 12, numeral 2, literal d, establece que: Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figuran las necesarias

para:... d) La creación de condiciones que aseguren a todos la asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.-----

#### CONSIDERANDO

Que en la presente denuncia por violación al derecho humano a la salud, se encuentra en riesgo no solo la salud, sino también la vida de los afiliados y beneficiarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es importante mencionar que "... la salud y la integridad física son objetos jurídicos identificables, pero nunca desligados de la vida humana que los abarca de manera directa. Por ello cuando se habla del derecho a la vida se comprende necesariamente los derechos a la salud e integridad física. El derecho a la *integridad física* comprende el respeto a la corporeidad de la persona de forma plena y total, de suerte que conserve su estructura natural como ser humano. Muy vinculado con este derecho –que también es una extensión directa del derecho a la *vida*- está el derecho a la *salud*, entendiendo por tal la facultad que tiene todo ser humano de mantener la normalidad orgánica funcional, tanto física como en el plan de la operatividad mental, y de restablecerse cuando se presente una perturbación en la estabilidad orgánica o funcional de su ser. Implica labor preventiva contra los probables atentados o fallas de salud. Y esto porque la salud es una condición existencial de la vida humana en condiciones de plena dignidad: a la persona humana no se le debe una vida cualquiera, sino una vida saludable. La persona humana requiere niveles adecuados de existencia, en todo tiempo y en todo lugar, y no hay excusa alguna para que a una persona humana no se le reconozca derecho inalienable a la salud." (Sentencia Corte de Constitucionalidad de Colombia T180/13 del 2 de abril de 2013). -----

#### CONSIDERANDO

Que el artículo trece 13, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en su literal a) establece que: Son atribuciones esenciales del Procurador: a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de Derechos Humanos.-----

#### POR TANTO

El Procurador de los Derechos Humanos, en conciencia y sobre la base de lo considerado, leyes citadas, y las funciones y atribuciones de la Constitución Política de la República de Guatemala, y el Decreto 54-86, reformado por el Decreto 32-87, ambos del Congreso de la República de Guatemala.-----

#### RESUELVE

I. **DECLARAR:** La violación al derecho humano a la vida y a la salud de los afiliados y beneficiarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que requieren el servicio de diálisis peritoneal continua ambulatoria, siendo responsables:-----

- A. La Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por su manifiesta falta de interés desde que adjudicó el contrato atendiendo al precio y no a la capacidad, calidad, experiencia e infraestructura de la empresa en relación a los estándares internacionales, además de no prever un procedimiento adecuado de traslado de los expedientes clínicos de los pacientes, lo que provocó atraso en la atención de los mismos, aunado a ello incumplió con realizar supervisiones constantes tanto al servicio brindado como a los insumos utilizados por el proveedor y emitir disposiciones correctivas pertinentes en el proceso de este servicio como ente responsable de la salud e integridad de sus afiliados, provocando que la vida y salud de los pacientes esté en riesgo.-----
- B. A la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, por no contar con la capacidad ni experiencia para brindar el tratamiento de diálisis peritoneal continua ambulatoria, toda vez que quedó comprobado que no cuentan con instalaciones propias,

Por una Guatemala más humana y solidaria

personal capacitado, equipo e insumos necesarios para atender a la totalidad de pacientes, lo que motivó que violara el contrato al tener que subcontratar servicios para subsanar las propias deficiencias.-----

## II. RECOMENDAR:

A) A la **Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**:-----

- a) Cree una comisión multidisciplinaria encargada de realizar verificaciones constantes que permitan garantizar que la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, brinde atención médica integral y de calidad a cada paciente, informando periódicamente a esta institución acerca de los resultados de dichas verificaciones.-----
- b) Que en un plazo de quince días contados a partir de la notificación de la presente resolución, se verifique que dicho proveedor cuente con las instalaciones, equipo, personal médico calificado suficiente, así como, se brinde a los pacientes, la cantidad de insumos necesarios de calidad para efectuar de forma higiénica el proceso de cambio de bolsa de diálisis peritoneal y garantice se brinde el seguimiento adecuado a los pacientes que presenten inconvenientes luego de haberles efectuado el cambio de línea; y de lo actuado, informar a esta institución.-----
- c) Velar porque el personal de la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima, brinde un adecuado trato a los pacientes y sus familiares que acuden a las instalaciones de dicho proveedor, enfatizando la necesidad de no tolerar ningún tipo de discriminación o trato diferenciado para los mismos.-----
- d) Realice los controles de cantidad y calidad a los productos suministrados a los pacientes, velando por que los mismos cuenten con los registros sanitarios correspondientes.-----

B) A la **Contraloría General de Cuentas**, que dentro del marco de control que les corresponde, verifiquen tanto el procedimiento de licitación como el incumplimiento al contrato y la posterior subcontratación efectuada por el proveedor, para establecer responsabilidades y proceder conforme a la ley.-----

C) Al **Ministerio Público**, realizar una investigación exhaustiva y efectiva sobre las muertes ocurridas y las complicaciones de salud de algunos pacientes a fin de determinar la posible responsabilidad penal por negligencia culposa de la entidad proveedora del servicio como del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y posteriormente identificar a los responsables que surgieran como resultado de la investigación.-----

IV. Remítase copia simple de lo actuado a la Unidad de Decisión Temprana de la Fiscalía de Delitos contra la Vida e Integridad de las Personas del Ministerio Público, para que se agregue al expediente MP cero cero uno guión dos mil quince guión veintitrés mil doscientos noventa y tres (MP001-2015-23293).-----

V. Trasládese la presente resolución a la Unidad de Antecedentes de esta Institución para las anotaciones correspondientes.-----

VI. Désele seguimiento a la presente resolución en la unidad correspondiente, encargando de manera específica a la Defensoría de la Salud de esta institución, que a través de las supervisiones que realiza, verifique el cumplimiento de lo recomendado al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, especialmente la creación de la comisión multidisciplinaria, así como el cumplimiento a informar de manera periódica acerca de los resultados de dichas verificaciones al servicio que preste la entidad Droguería Pisa de Guatemala, Sociedad Anónima.-----

VII. Notifíquese y en su oportunidad archívese.-----

  
*Claudia López David*  
Procuradora Adjunta I del  
Procurador de los Derechos Humanos

