

AMNISTÍA INTERNACIONAL RECOGIÓ LAS EXPERIENCIAS DE LAS PERSONAS QUE INTENTABAN ACCESAR INFORMACIÓN SOBRE LA VACUNA CONTRA EL COVID-19 Y EL PROCESO DE CITAS.

Sometido: 19 de febrero de 2021

Introducción

Amnistía Internacional (AI) ha levantado bandera a través del mundo por la manera en que los Estados han manejado la pandemia del COVID-19. Asimismo, y de manera más reciente, la organización mundial ha expresado que estará velando cómo se están distribuyendo las vacunas contra el coronavirus para asegurar que se cumplan los derechos humanos de todas las personas. Por tal razón, como organización con sede en sobre 100 países, se comprometió a tener como foco de trabajo en el año 2021 el manejo de la pandemia y asegurar que se cumplan con los derechos humanos¹.

Amnistía Internacional Puerto Rico (AIPR) se percató que el manejo del proceso de vacunación y la manera en que se estaba haciendo pública la información no eran accesibles para las personas con ningún o poco acceso al internet y tampoco era accesible para las personas que no son diestras manejando la tecnología. La preocupación surgió ante el comienzo de la fase 1b: las personas mayores de 65 años que no viven en égidias.

El 27 de enero de 2021² AIPR publicó en sus redes las observaciones respecto al proceso de vacunación y las preocupaciones que surgen a partir de estas observaciones. Junto a esto, recopiló los comentarios de las personas en las redes sociales que expresaban su frustración y la inaccesibilidad de las citas y la información de a dónde debían acudir para sacar cita.

¹ <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2020/03/coronavirus-how-human-rights-help-protect-us/>

² <https://www.facebook.com/amnistiapr/photos/pcb.10158319463664086/10158319463209086/>

Ante las crecientes preocupaciones de AIPR, las reseñas de los medios de comunicación y acciones de grupos como el Centro de Periodismo de Investigación³, se tomó la decisión de tomar unas acciones para continuar con la exigencia de acceso a la vacuna y acceso a la información sobre la vacuna contra el COVID-19.

Una de las acciones que se decidió tomar fue hacer un cuestionario para recoger las experiencias de las personas en Puerto Rico. El mismo día, 5 de febrero de 2021, AIPR envió una carta a distintas agencias gubernamentales exigiendo acción urgente para mejorar el manejo de la vacunación contra el COVID-19⁴.

Objetivo

El objetivo principal de hacer el cuestionario fue recoger experiencias de las personas que buscaban información sobre la vacuna, los centros y la manera de conseguir turnos para poder vacunarse. Amnistía Internacional Puerto Rico presentó este cuestionario partiendo de la importancia de que las experiencias son más que números; por lo que el objetivo no era obtener una muestra representativa sino una pequeña muestra junto a narrativas cortas de lo que las personas están experimentando en este proceso.

Cuestionario

El cuestionario se hizo por el equipo de AIPR. Consiste en catorce (14) preguntas y mide aspectos cuantitativos como cualitativos. Se publicó en las redes el 5 de febrero de 2021 y estuvo abierto a contestaciones hasta el 17 de febrero de 2021. El medio usado fue *Google Forms*.

³

<https://periodismoinvestigativo.com/2021/02/gobierno-no-implanta-su-propia-estrategia-de-vacunacion-contra-covid-19/>

⁴

<https://www.amnistiapr.org/blog/2021/02/05/amnistia-internacional-pide-al-gobierno-de-puerto-rico-accion-urgente-para-mejorar-proceso-de-vacunacion/>

Contestaron 120 personas de distintas partes del archipiélago de Puerto Rico. Las preguntas consisten en recoger información demográfica (pueblo y género); así como preguntas dirigidas a medir el acceso a la información y el acceso al proceso de vacunación. Se distribuyó en las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y a través del correo de Amnistía Internacional Puerto Rico. Asimismo, se publicó el cuestionario en comentarios de publicaciones alusivas a la vacuna de las agencias de gobierno.

Retos/limitaciones

Ante el riesgo de compartir con otras personas, especialmente el riesgo para las personas mayores, Amnistía Internacional optó por hacerlo de manera virtual. Esta decisión fue atravesada por la preocupación de que una de las denuncias de la organización fue la falta de acceso al internet y el manejo limitado de la tecnología de las personas que podían vacunarse al momento.

La plataforma de Facebook no permitió que Amnistía Internacional Puerto Rico auspiciara la publicación con el cuestionario para poder ampliar el alcance de la página y que más personas contestaran.

No es representativo de la población que vive en Puerto Rico. Además, como antes mencionado, hay un sesgo en las experiencias de las personas con poco o ningún acceso al internet, así como las personas con poco manejo de la tecnología.

Resultados

Pregunta 1:

¿En qué pueblo reside usted o la persona a quién está ayudando?

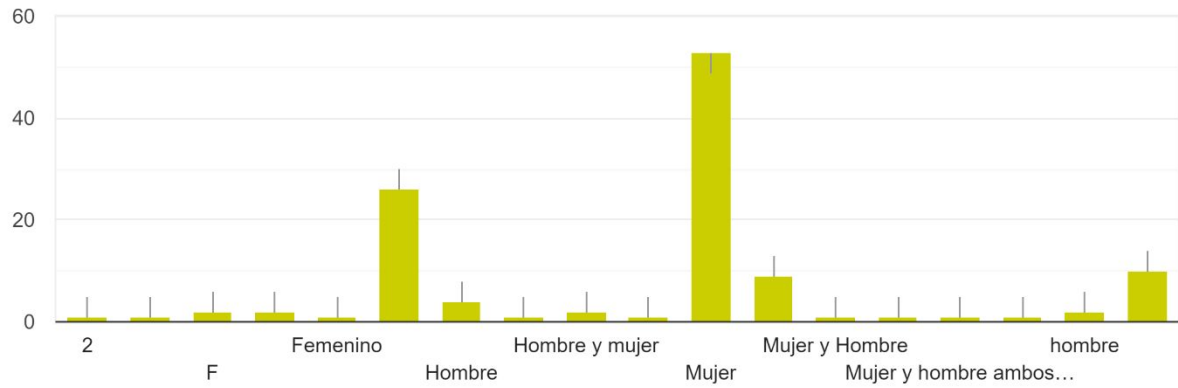
1. San Juan-18
2. Bayamón-24

3. Moca-3
4. Aguadilla-2
5. Carolina-12
6. Guaynabo-7
7. Trujillo Alto-5
8. Humacao-4
9. Arecibo-3
10. Toa Baja-4
11. Orocovis-1
12. Corozal
13. Caguas-3
14. Aguada-1
15. Gurabo-2
16. Ponce-4
17. Lares-2
18. Mayaguez-2
19. Isabela-1
20. Utuado-1
21. Barranquitas-1
22. Añasco-1
23. Cayey-1
24. Santa Isabel-1
25. Naranjito-1
26. Fajardo-1
27. Vega Alta-2
28. Vega Baja-1
29. Florida-1
30. Sabana Grande-1
31. Quebradillas-1
32. Guayanilla-1
33. Manatí-1
34. Canóvanas-1
35. Aguas Buenas-1
36. Guayama-1
37. Cabo Rojo-1
38. Juncos-2
39. Las Piedras-4

Pregunta 2:

Género (no binarix, mujer, hombre, otrx)

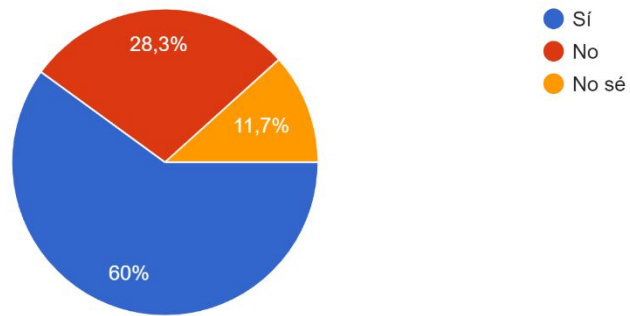
119 respuestas



Pregunta 3:

¿Es usted elegible para vacunarse bajo la Fase 1b?

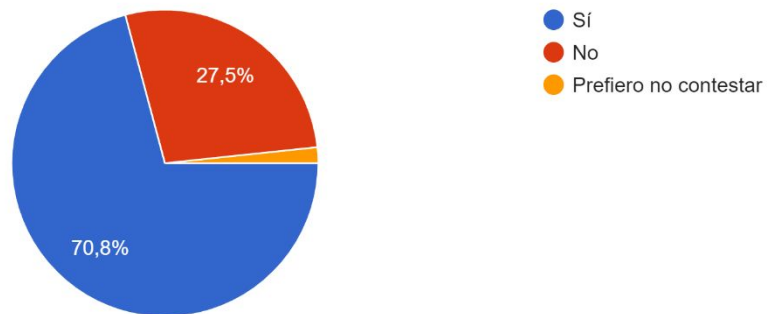
120 respuestas



Pregunta 4:

¿Usted está ayudando a otra persona a conseguir una cita para vacunarse?

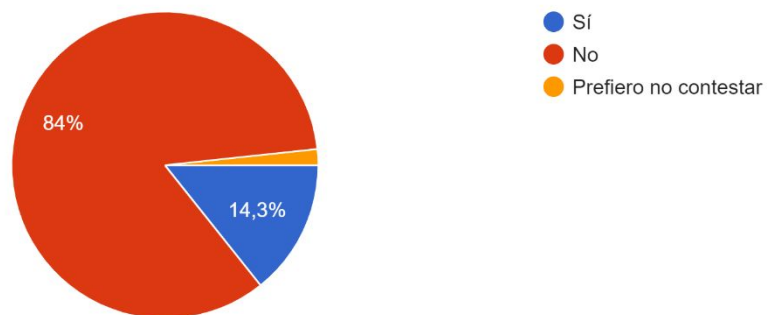
120 respuestas



Pregunta 5:

¿Ha conseguido cita para usted o la persona a quien está ayudando?

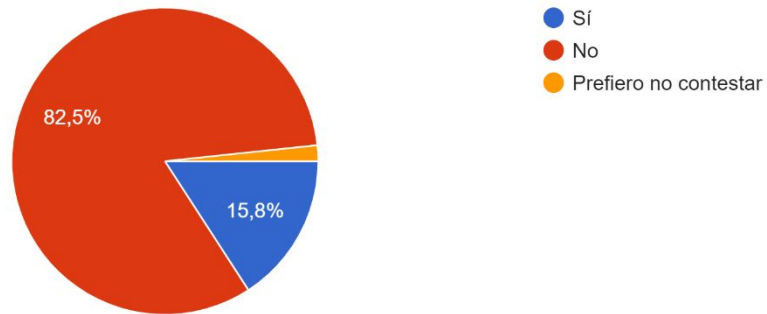
119 respuestas



Pregunta 6:

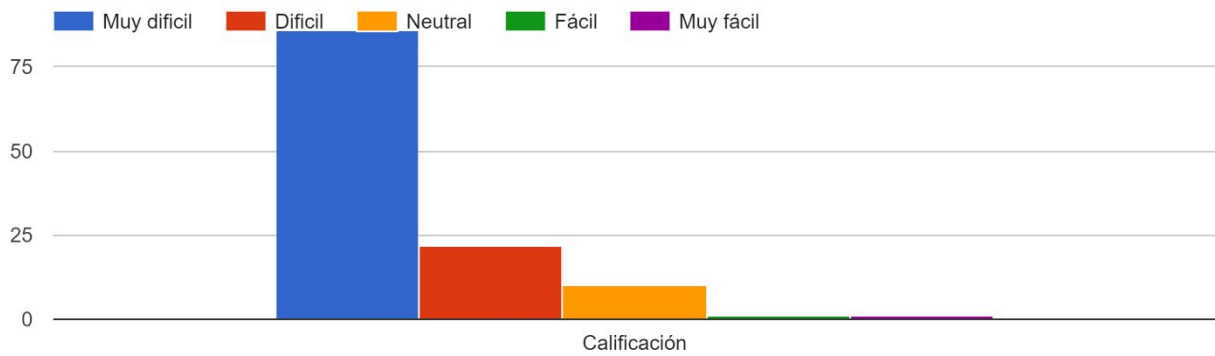
¿Ya está vacunadx usted o la persona que a quien le ha hecho las gestiones ?

120 respuestas



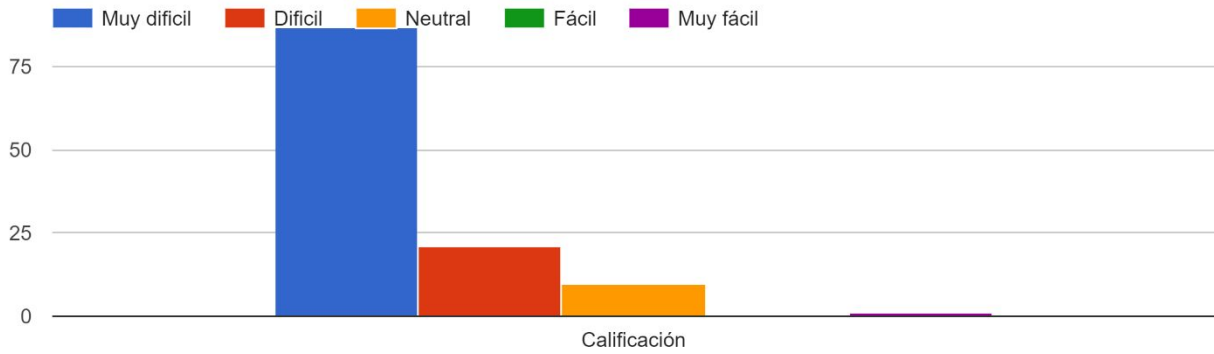
Pregunta 7:

¿Cómo calificaría el proceso de conseguir información sobre los centros de vacunación?



Pregunta 8:

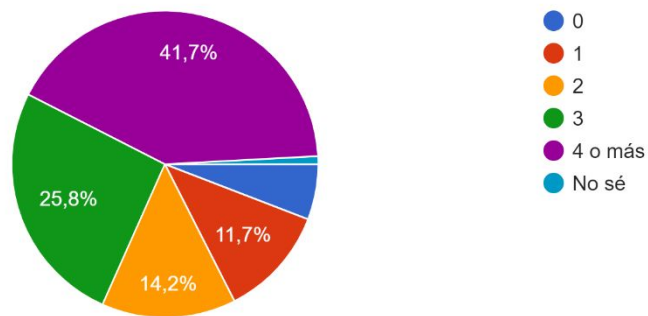
¿Cómo calificaría el proceso de acceder citas confirmadas para la primera dosis de vacunación?



Pregunta 9:

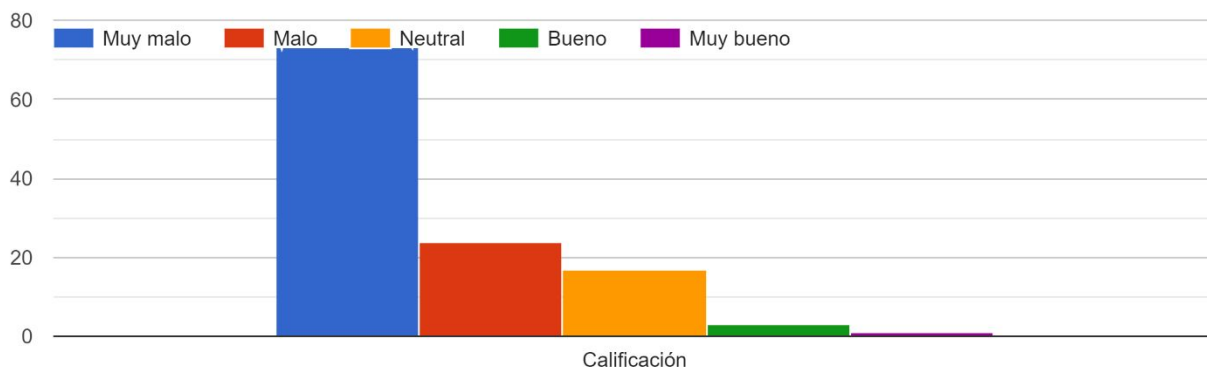
¿A cuántos centros ha contactado?

120 respuestas



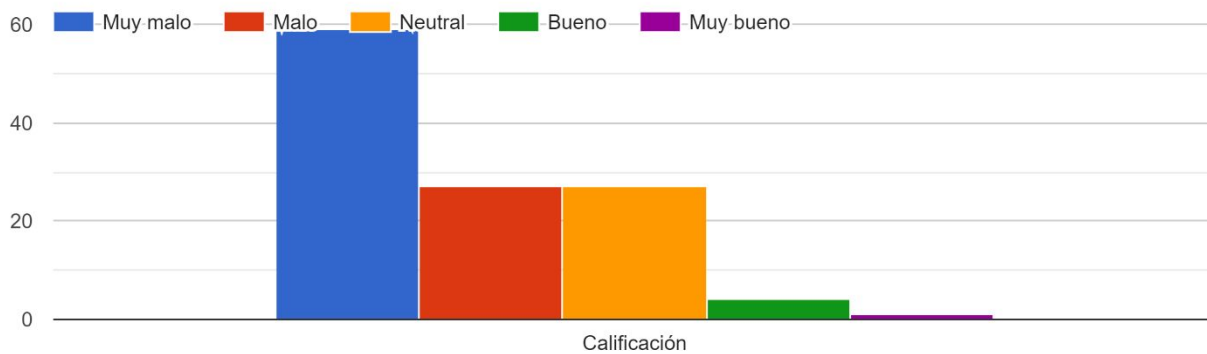
Pregunta 10:

¿Cómo calificaría el manejo del proceso de vacunación por el gobierno central?



Pregunta 11:

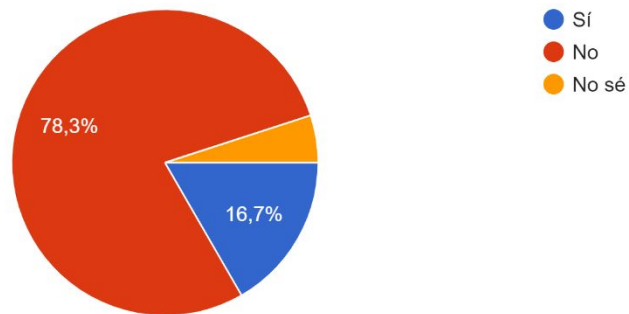
¿Cómo calificaría el manejo del proceso de vacunación por el municipio donde reside usted o la persona a quien está ayudando?



Pregunta 12:

¿Encuentra usted que es accesible para las personas la información respecto a la vacuna del COVID-19 y el proceso de vacunación?

120 respuestas



Pregunta 13: Cómo ha sido la experiencia de buscar información y buscar cita para la vacuna (se recogieron algunos de los comentarios; para leerlos completos, ver informe)

- Usando palabras claves para cuantificar:
 - o Frustrante: 11
 - o Mala/muy mala: 11
 - o Buena: 4
 - o Excelente: 2
 - o Turnospr no funciona: 3
 - o No hay citas/no disponibilidad: 7
 - o Desinformación: 2
 - o difícil: 6
 - o pésimo: 2

- Frases/experiencias (*verbatim*):
 - o “He estado ayudando a varias personas mayores de 65 años y solo pude conseguir para mis padres. Me faltan varios vecinos de mis suegros y el proceso ha sido sumamente difícil. No quiero imaginar para los/as viejitos que no tienen ayuda.”

- o “Mi Experiencia es tratando de ayudar a mi madre de 74 años en el area de Patillas y Arroyo específicamente [...] El gobierno y los Políticos son un asco pero la realidad es que en PR el fraude está en todos los niveles. Otro problema con las vacunas es el de siempre. En PR todo se queda en el Área metropolitana. A veces pienso que solo deben cobrar impuestos a los del área metropolitana por que nadie hace nada por el resto de la isla.”
- o “Frustrating my parents are elderly and have no access to a computer. There are no local places where they can go. I’m in another state and I feel helpless. I don’t know where else to call.”
- o “Tengo 66 años y soy sobreviviente de cáncer, me siento muy expuesta al virus porque los hijos que aún viven conmigo trabajan con público y pacientes, sin embargo mi hija que es quien me ha ayudado apuntar en listas de espera no ha conseguido que me llamen. Estoy en diferentes listas desde finales de enero y nada. Por recomendaciones de mi doctor no puedo estar mucho tiempo bajo el sol así que no me atrevo a ir a esos lugares que tienen filas inciertas a esperar que me atiendan. Dependo de que se comuniquen conmigo.”
- o “Para las personas como mis padres que nos tienen conocimientos ni accesos de las web es súmamente complicado y difícil.”
- o “No puedo hacer contacto, desepera, tantos intentos sin resultados. Frustrado, desanimado y con mucho coraje.”
- o “” Experimenté la pobre organización del gobierno, continuando cobrando vidas.”

- o Pésimo. Las directrices cambian todo el tiempo. No se sabe quien va a llamar ni si van a llamar para dar cita. No hay orientación clara ni acceso claro. Increíble la ineficiencia del gobierno y la desesperación que ocasiona en la población.””
- o “Mi hermana impedida y yo ,ambas mayores de 65 años llevamos más de tres semanas tratando de conseguir una cita sin éxito. Por fin nos dieron cita en Costco de Carolina para este próximo jueves 11 de feb. Conseguimos la información porque una amiga me la envió, no porque fuera publicada por algún ente gubernamental que manejan el proceso de vacunación. Ya veremos que pasa al acudir a centro o lugar”
- o “He enviado sobre 50 correos electrónicos a diferentes centros de vacunación y al Dept. de Salud para vacunar a dos envejecientes encamados y NO recibo respuesta alguna.”

Pregunta 14. Algún comentario o experiencia adicional que quiera compartir (se recogieron algunos de los comentarios; para leerlos completos, ver informe)

- “No veo que se le de la importancia real a los personas mayores. El gobierno realmente mantiene un estado de confusión cambiando directrices todo el tiempo. Es como si quisieran beneficiar a los que ellos desean primero.”
- “La desinformación y desorganización del Depto. De Salud y la Guardia Nacional es de proporciones épicas. Un caos total, un atropello para nuestros ancianos.”
- “Muy organizado y el personal bien preparado.”
- “Los centros de vacunación alegan insuficiencia de vacunas y miles de personas por vacunar!!”
- “No buen manejo de citas”

- “En otros países el proceso es accesible, ordenado y llevan la vacuna a cada pueblo/comunidad. Aquí quieren hacerlo mal y centralizado. Los ancianos sin internet ni carro han quedado en el olvido.”
- “Mis padres tienen 94 y 90 Años, no están encamados, ni viven en una institución. En un lugar nos dijeron que ellos tenían que hacer la gestión y los turnos. Mi madre tiene Alzheimer y mi padre está sordo. Necesitan de nuestra asistencia y no pienso ponerlos a hacer filas por horas.”
- “Una vez más, los privilegiados del país se sirven con la cuchara grande mientras la clase trabajadora y nuestros viejos son dejados a un lado.”
- “En los municipios se genera información por las redes que no es accesible a todo el mundo ya que no es el medio de comunicación que más usamos. Los encamados están en el olvido, pero para votar rápido que aparece alguien para llenarle los documentos.”
- “Encuentro que una de las poblaciones más vulnerable (los adultos de más de 70 años) están desamparados si no tienen algún familiar que tenga : 1. Acceso al internet 2. Que ese familiar sea internauta 3. Que tengan manera de llegar a los centros de vacunación 4. Que veo centros en zonas urbanas pero no rurales. 5. Que el sistema de cita del departamento de salud turnos.pr no es efectivo ni accesible”
- “El manejo del proceso de vacunación se parece mucho al manejo del huracán María... improvisado y sin transparencia... muy triste. Aún cuando no haya vacuna debería haber un proceso implementado donde se pueda sistemáticamente permitir a todos (no solamente los que saben usar internet, hay gente que conoce la demografía de Puerto Rico) agendar y mover citas de vacunación.”

Comentarios de AIPR

Comentarios sobre los resultados

El Estado tiene amplio margen para mejorar el proceso de vacunación y el manejo de la información. Es preocupante la cantidad de personas que no consiguen información al respecto. Asimismo, las personas que sí han conseguido información denuncian el hecho de que, al momento de sacar una cita, se les informa que no hay disponibilidad.

El medio principal usado por el Estado para informar a la ciudadanía- las redes sociales- no es accesible para todos. Esta inaccesibilidad se agudiza cuando se toma en consideración que, de los grupos elegibles para vacunarse al momento, uno es de personas mayores de 65 años. No todas las personas viejas manejan la tecnología de la misma manera. Usar mayormente este medio crea una barrera de información que puede ser un riesgo para las personas que no tienen acceso ni personas que les ayuden.

Las personas que contestaron, en su mayoría, calificaron de manera “muy malo o malo” el manejo del proceso de vacunación por el gobierno central y el gobierno municipal. El gobierno central y los municipios deben trabajar en conjunto para mejorar el proceso para todos les que puedan vacunarse bajo la fase actual y continuar el proceso de la manera más efectiva y de calidad posible.

De las contestaciones se desprende que muchas de las personas elegibles para la vacuna tienen familiares o personas conocidas que les ayudan en estos procesos. Amnistía Internacional Puerto Rico reconoce el gran valor de la familia y las comunidades al momento de ayudar a las personas viejas. Sin embargo, no todas las personas tienen este apoyo familiar o comunitario. Estas personas que no tienen este apoyo y no tienen acceso a la tecnología pueden quedarse fuera del proceso de vacunación por lo inaccesible de la información.

El proceso de la vacuna contra el COVID-19

Entre la publicación del cuestionario y el cierre de este, ha habido unos adelantos en el manejo del proceso de vacunación. Entre ellos, el hecho de que se dijo de manera explícita que les inmigrantes mayores de 65 años están incluidos en el proceso de vacunación⁵. Otro adelanto es la apertura de más centros de vacunación e información⁶ que trabajen en conjunto con el gobierno y la Guardia Nacional⁷ y el hecho de que aumentará la cantidad de vacunas que se recibirán semanalmente⁸. Finalmente, el Instituto de Estadística subió un portal digital donde se supone que publiquen los datos y estadísticas respecto al proceso de vacunación⁹.

Al 19 de febrero de 2021, se han recibido 629,600 (algunas pudiesen estar en tránsito) y se han administrado 598,875 dosis. Respecto a las personas mayores de 65 años, se han vacunado aproximadamente 127,746 personas¹⁰. Sin embargo, las denuncias sobre el manejo del gobierno de este proceso no han disminuido.

El 16 de febrero, se reportó la confusión y la desorganización del proceso de vacunación en uno de los centros¹¹. Asimismo, todavía hay desorden en la vacunación de centros de cuidado

5

https://www.elvocero.com/gobierno/fluye-la-vacunacion-de-indocumentados/article_5d6f7f82-7001-11eb-afe9-cb3c43b76e5d.html

⁶ <https://www.protegetevacunate.com/>

⁷ <https://www.vocespr.org/>

8

https://www.elvocero.com/gobierno/aumentan-los-esfuerzos-de-inoculacion/article_1dcfd3e8-7003-11eb-8c20-9bd34b9d4720.html

⁹ <https://estadisticas.pr/en/vacunacion-covid19>

¹⁰ https://www.elvocero.com/noticia_rotary/article_b464a81e-72b6-11eb-8a34-47537b9e1290.html

11

https://www.wapa.tv/programas/vivalatarde/un-caos-la-vacunacion-de-adultos-mayores-de-65-anos_20131122499689.html

prolongado¹². El Departamento de Salud informó que 80,350¹³ dosis se van a atrasar a causa del clima que azota los Estados Unidos en estos momentos.

Llamados de AIPR

Amnistía Internacional Puerto Rico continúa exigiendo que se respeten los derechos humanos en toda parte del proceso de la vacunación contra el COVID-19. Aún cuando el Gobierno parece haber progresado en el proceso, esto no debe detener las mejoras ni las evaluaciones. Hay muchas áreas por mejorar y aún hay obstáculos que si no se atienden pudiese resultar en violaciones de derechos humanos. Este cuestionario es un ejemplo de las experiencias y el sentir de las personas que intentan buscar citas para la vacunación, ya sea para ellos mismos o para conocidos.

A partir de lo que ha ocurrido en Puerto Rico respecto al proceso de vacunación contra el COVID-19 y lo recogido en este cuestionario, Amnistía Internacional Puerto Rico hace hincapié a las exigencias expuestas en la carta enviada a las agencias gubernamentales:

- Proveer información precisa y clara sobre cómo y cuándo los adultos mayores podrán tener acceso a la vacuna.
- Facilitar el proceso de turnos de manera que ningún adulto mayor quede rezagado ante la limitación de acceso a la tecnología.
- Mejorar el proceso de vacunación para evitar las largas filas de personas adultas mayores.

¹²

https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/continua-la-confusion-entre-los-centros-de-cuidado-prolongado-por-la-vacunacion-contra-el-covid-19/?utm_medium=Social&utm_source=Facebook&fbclid=IwAR3149fsu0XXoQO7BYZ8myeL9hGzURQtKodkxm5G4Ph8RB9tMhIPUF0Hr2Q#Echobox=1613737228

¹³

https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/tormenta-de-nieve-retrasa-80350-vacunas-contra-el-covid-19-des-tinadas-para-puerto-rico/?utm_medium=Social&utm_source=Facebook&fbclid=IwAR0ODQaGbTy8Kp74a3dSufW_MxP5zJ238NQ8qyI5VVyWtxT9cmFEXKa_j_0#Echobox=1613734124

- Esfuerzos concentrados a nivel isla para garantizar un trato igualitario a todos los adultos mayores.
- Ante la escasez de las vacunas hay que asegurar que se administran a las personas según la fase que le corresponda.

La vigencia de los llamados es la misma que al momento que Amnistía Internacional Puerto Rico envió la carta al Gobernador, Hon. Pedro Pierluisi Urrutia, al Secretario de Salud, Hon. Carlos Mellado López y a la Procuradora de la Tercera Edad, la Dra. Carmen Sánchez Salgado. Al día de hoy, 19 de febrero de 2021, no hemos recibido contestación a nuestro llamado.

Como organización, continuaremos usando los medios a nuestra disposición para seguir exigiendo que se cumpla con los derechos humanos. El acceso a la información, el acceso a la vacuna contra el COVID-19 y el acceso a los servicios de salud son derechos humanos y los Estados tienen la responsabilidad de garantizarlos para todos.