

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 30

**Módulo:** Fiscalización “Notificación Problema de Salud GES”.

**Prestador:** Prestadores Privados Región Metropolitana.

---

**SANTIAGO, Diciembre 01 de 2008**

### I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios de la Ley Nº 18.469 como de la Ley Nº 18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen”.

En este contexto, esta Superintendencia reiteró – mediante el Oficio Circular IF/Nº57 - del 15 de Noviembre de 2007, la obligación legal mencionada en el párrafo anteprecedente, instruyendo la utilización de un formulario de notificación.

En atención a lo señalado anteriormente, y teniendo en especial consideración que la información que reciban los usuarios de las GES, es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, se consideró relevante la incorporación de la presente actividad en el Programa de Fiscalización del año 2008, con el fin de verificar el cumplimiento de dicha obligación por parte de los prestadores privados de la Región Metropolitana.

Por otra parte, considerando que los prestadores privados pueden formar parte de la Red de prestadores para la atención de pacientes GES de las isapres se evaluó el comportamiento en el cumplimiento de esta obligación legal en prestadores con y sin convenio para la atención de pacientes GES.

### II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Notificación al Paciente GES, de acuerdo a lo instruido en Oficio Circular IF/Nº 57 del 15 de Noviembre de 2007, respecto a la obligación del prestador de informar a los beneficiarios de los sistemas público y privado de salud ante la presencia de un problema de salud garantizado, por parte de prestadores privados de la Región Metropolitana.

## II. FICHA DE FISCALIZACION

- Tipo : Prestador Privado
- Cobertura : Región Metropolitana
- Criterio(s) de Selección : Esta etapa se llevó a cabo en 2 etapas; en ambas se consideraron prestadores institucionales, estableciéndose como criterio de selección en ellas el siguiente:
  - Etapa I:
    - Que sean parte de la red de Prestadores GES de las Isapres, para los problemas de salud fiscalizados.
    - Prestadores con mayor número de convenios con isapres como Prestador GES
    - 20% o más del total de sucursales por prestador seleccionado
  - Etapa II:
    - Que no sean parte de la red de Prestadores GES de las Isapres, para los problemas de salud fiscalizados.
- Selección de Prestadores:
  - Etapa I: Prestadores que poseen convenio con isapres para la atención de pacientes GES en los problemas de salud evaluados.

Prestador	N° isapres con convenio	N° sucursales	N° sucursales a visitar 2008	% Cobertura
Integramédica	8	11	3	27.27%
Megasalud	5	11	3	27.27%
Vidaintegra	2	10	3	30.00%
Plusmédica	6	1	1	100.00%
Avansalud	6	1	1	100.00%
Araucosalud	2	1	1	100.00%
BECH	1	1	1	100.00%
Total de Prestadores a Fiscalizar			13	

Una vez determinado el número de sucursales a visitar se hizo una selección aleatoria de aquellos prestadores con más de 1 sucursal a fiscalizar. Producto de ello, los prestadores a fiscalizar fueron:

PRESTADOR
Vida Integra San Bernardo
Vida Integra Ñuñoa
Vida Integra La Florida
Plusmédica
Megasalud Santiago Centro
Megasalud Puente Alto
Megasalud Conchalí
Integramédica San Miguel
Integramédica Norte
Integramédica Maipú
Centro Médico BECH
Avansalud Providencia
Araucosalud

- Etapa II: Prestadores que no poseen convenio con isapres para la atención de pacientes GES en los problemas de salud evaluados.

- Centro Médico Nuestra Señora de la Paz
- Centro Médico San Joaquín
- Clínica Hospital de Profesor
- Clínica Indisa
- Clínica Las Condes
- Clínica Providencia
- Clínica Quilín (Red H. Clínico U. Chile)
- Clínica Dávila
- Clínica Santa María
- Clínica Tabancura
- Clínica Vespucio
- Hospital Clínico U. Católica
- Hospital Clínico U. de Chile
- Hospital del Trabajador
- Centro de Salud U. de los Andes

**Observación:** Si bien algunos de estos prestadores poseen convenio con isapres para la atención de algunos problemas de salud, la fiscalización se focalizó en aquellos Problemas de Salud en los que no poseen convenio para la atención de pacientes GES.

- Total de prestadores fiscalizados : 28

- Problemas de Salud evaluados:
  - Diabetes Mellitus tipo 2
  - Infección Respiratoria Aguda Baja, de manejo ambulatorio, en menores de 5 años
  - Neumonía Adquirida, en la Comunidad de manejo ambulatorio, en personas de 65 años y más
  - Hipertensión Arterial
  - Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, de Tratamiento ambulatorio
  - Tratamiento Médico, en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.

## CATEGORIZACION DE RESULTADOS

Para efectuar la evaluación del proceso de notificación de los prestadores privados, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 categorías para clasificar el grado de cumplimiento de esta obligación, de acuerdo a lo instruido en los puntos 1 y 2 del Oficio Circular IF/N°57:

### CATEGORIAS:

- Notifica en forma satisfactoria: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación entre 90% y 100%.
- Requiere implementar medidas de mejoramiento: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación entre 61% y 89%.
- Notifica en forma deficiente: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación menor de 61%, iniciándose en este caso un proceso sancionatorio.

**NOTA:** Los porcentajes fueron calculados en base al número de casos GES fiscalizados que contaban con el respaldo de la notificación v/s el total de casos GES revisados.

Cabe señalar que en el desarrollo de la fiscalización se detectaron establecimientos, que si bien contaban con procedimientos implementados para cumplir su obligación legal y con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los Casos GES diagnosticados en un período determinado. Lo anterior imposibilitó la obtención de los datos necesarios para clasificar el porcentaje de cumplimiento.

#### IV. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

##### Consideraciones Previas:

La selección de los casos evaluados se realizó en base a los listados entregados por los Prestadores durante la visita de inspección, estableciéndose en esta oportunidad un mínimo de 20 casos a revisar.

##### Resultados:

De acuerdo a la categorización definida, en los 28 prestadores fiscalizados, se obtuvieron los siguientes resultados:

% Notificación según Categoría	Total		Prestadores que pertenecen a Red GES		Prestadores que no pertenecen a Red GES	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Notifica en forma Satisfactoria	6	21,43%	3	23,08%	3	20,00%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	20	71,43%	9	69,23%	11	73,33%
Notifica en forma deficiente	2	7,14%	1	7,69%	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

- El 21% de los prestadores fiscalizados notifica en forma satisfactoria.
- 2 de los 28 prestadores fiscalizados presentaba niveles de cumplimiento que determinaron el inicio del proceso sancionatorio.
- No se observan diferencias importantes entre prestadores que son parte de la RED GES de las isapres y aquellos que no poseen convenio para la atención de pacientes GES en los problemas de salud fiscalizados.

El detalle de los resultados obtenidos por prestador se presenta en Anexo N° 1

## V. OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Según los resultados obtenidos en la presente fiscalización, se procedió a remitir a los prestadores fiscalizados los Oficios con los resultados, los que corresponden a los siguientes:

- Notifica en forma satisfactoria: se remite Oficio con Informe de resultados generales instando a mantener los resultados obtenidos.
- Requiere implementar medidas de mejoramiento: Se emitieron 2 formatos de oficio:
  - En aquellos prestadores en los cuales se obtuvo un porcentaje de notificación entre 61% y 89%, se solicitaron medidas administrativas para el mejoramiento de sus procesos.
  - En aquellos prestadores en los cuales si bien contaban con un proceso de notificación, con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los Casos GES diagnosticados, se les instruyó adoptar las medidas pertinentes para poder generar dicha información.
- Notifica en forma deficiente: Inicio de proceso sancionatorio.

## VI. RESPUESTAS A OFICIOS

En este punto nos referiremos sólo a aquellos establecimientos que debían informar medidas administrativas para mejoramiento de sus procesos; al respecto los prestadores emitieron sus respuestas comprometiéndose a implementar las medidas administrativas para la mejoría de sus procesos. El detalle de las medidas informadas por prestador se presenta en Anexo N°2.

Las medidas comprometidas por el establecimiento, así como las instrucciones específicas formuladas a raíz de la fiscalización serán monitoreadas por este Organismo de Control para verificar su cumplimiento efectivo.

## VII. CONCLUSIONES

En resumen en este ciclo de fiscalización fueron evaluados 28 prestadores privados de la Región Metropolitana, obteniéndose los siguientes resultados según categorización establecida:

### ➤ NOTIFICA EN FORMA SATISFACTORIA:

- El 21,43% (6 establecimientos) del total de prestadores evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A estos establecimientos se les envió oficio con el objetivo de informar resultados generales, instando a mantener los buenos resultados.
- El detalle de establecimientos en esta categoría es el siguiente:
  - Megasalud Santiago Centro
  - Megasalud Puente Alto
  - Integramédica Maipú
  - Clínica Universidad de Chile Quilín
  - Clínica Tabancura
  - Clínica Santa María

Dado los excelentes resultados obtenidos en estos 6 establecimientos, en nuestra opinión ello sería producto de la implementación de buenas prácticas, las que pudiesen replicarse.

### ➤ REQUIERE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MEJORAMIENTO

- El 71,43% (20 establecimientos) del total de prestadores evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A estos establecimientos se les envió oficio con el objetivo de solicitar la implementación de medidas para mejoramiento del cumplimiento de la normativa.
- De las respuestas emitidas por los 20 establecimientos a los cuales se solicitó informar medidas administrativas, y luego de su análisis, se determinó aceptarlas, quedando éstas sujetas a evaluación en las próximas fiscalizaciones que esta Institución efectúe.

### ➤ NOTIFICA EN FORMA DEFICIENTE:

- El 7,14% (2 establecimientos: Integramédica Norte y Clínica Vespuccio) del total de prestadores evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos. En base a lo anterior, se procedió a iniciar proceso sancionatorio, procediendo a emitir oficio con formulación de cargos.

## ANEXO N° 1 Detalle de resultados por prestador

### ➤ ETAPA I:

PRESTADOR	N° CASOS		%
	EVALUADOS	CON NOTIFICACION	
Megasalud Santiago Centro	30	30	100.00%
Integramédica Maipú	21	21	100.00%
Megasalud Puente Alto	20	20	100.00%
Avansalud Providencia	21	18	85.71%
Vida Integra San Bernardo	20	16	80.00%
Integramédica San Miguel	20	16	80.00%
Vida Integra Ñuñoa	20	15	75.00%
Vida Integra La Florida	20	13	65.00%
Integramédica Norte	14	3	21.43%
Centro Médico BECH	N/A	N/A	N/A
Plusmédica	N/A	N/A	N/A
Araucosalud	N/A	N/A	N/A
Megasalud Conchalí	N/A	N/A	N/A

**N/A:** Corresponde a aquellos establecimientos, en los cuales si bien mostraban procedimientos implementados y respaldos de notificaciones, no fue posible obtener una muestra que posibilitara medir un porcentaje debido a limitantes en sus sistemas de registro.

### ➤ ETAPA II:

PRESTADOR	N° CASOS		%
	EVALUADOS	CON NOTIFICACION	
Clínica Universidad de Chile Quilín	20	20	100.00%
Clínica Tabancura	17	17	100.00%
Clínica Santa María	20	18	90.00%
Centro de Salud Universidad de los Andes	24	17	70.83%
Clínica Dávila	20	14	70.00%
Clínica Vespucio	20	10	50.00%
Hospital Clínico Universidad de Chile	N/A	N/A	N/A
Centro de Especialidades Médicas Hospital Clínico Universidad Católica	N/A	N/A	N/A
Clínica Providencia	N/A	N/A	N/A
Clínica Las Condes	N/A	N/A	N/A
Centro Médico San Joaquín	N/A	N/A	N/A
Centro Médico Nuestra Señora de la Paz	N/A	N/A	N/A
Clínica Indisa	N/A	N/A	N/A
Clínica Hospital de Profesor	N/A	N/A	N/A
Hospital del Trabajador	N/A	N/A	N/A

**N/A:** Corresponde a aquellos establecimientos, en los cuales si bien mostraban procedimientos implementados y respaldos de notificaciones, no fue posible obtener una muestra que posibilitara medir un porcentaje debido a limitantes en sus sistemas de registro.

## ANEXO N° 2

### Detalle de medidas informadas por prestador

Nombre del Prestador	Sucursal	Respuesta del Prestador Privado
Vida Integra	San Bernardo	Señala que actualmente tiene un registro clínico computacional, dicho procedimiento obliga a la impresión del formulario de Notificación cada vez que se establece un diagnóstico GES.
		Reiteran a los profesionales el estricto cumplimiento de la normativa vigente que debe existir en el centro medico.
Integramédica	San Miguel	Instruyen personalmente a cada médico respecto de la obligación de notificar a los pacientes atendidos y diagnosticados GES, sobre el manejo del formulario de notificación y la distribución de las copias. Esto, con el fin de cumplir con la normativa vigente.
		Como medida administrativa, reiteran a nivel interno el uso del escritorio electrónico medico.
Vida Integra	Ñuñoa	El centro medico posee un Registro Clínico Computacional que obliga a la impresión del formulario de notificación en cada prestación de un paciente atendido y diagnosticado GES.
		Reiteran a los profesionales el estricto cumplimiento de la normativa vigente que debe existir en el centro medico.
Avansalud	Providencia	Ha enviado carta a los profesionales con el fin de insistir en la obligatoriedad de realizar el proceso de Notificación.
		Se mantendrá la auditoria periódica, que actualmente se realiza, con el fin de monitorear el cumplimiento de esta obligación.
Vida Integra	La Florida	Señala que actualmente tiene un registro clínico computacional, dicho procedimiento obliga a la impresión del formulario de Notificación cada vez que se establece un diagnóstico GES.
		Ha reiterado instrucciones sobre el cumplimiento de la normativa legal a los profesionales que prestan servicios en el Centro Médico.
Clínica Dávila	N/C	Se reiterará al cuerpo médico la obligatoriedad de notificar los problemas de salud GES. Esto se llevará a cabo mediante documentos electrónicos dirigidos a cada profesional, además de informar en reuniones clínico-administrativas de los distintos departamentos médicos quirúrgicos.
		Se optimizará el sistema de recolección de formularios a través de la implementación de nuevas funcionalidades del proceso de control y gestión.
		Se desarrollarán nuevas herramientas del registro clínico electrónico tendientes a eliminar eventuales errores en las distintas etapas del proceso de notificación al paciente. Todas estas medidas están siendo desarrolladas y estarán en pleno funcionamiento en el transcurso del primer trimestre de 2009
Centro de Salud Universidad de Los Andes	N/C	Se plantea insistencia ante equipo médico sobre la obligación de notificar e importancia de consignar el diagnóstico.
		Se implementa uso de Formulario de Notificación señalado en Circular IF/N° 57
		Se asigna responsabilidades en materia de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantención de carpeta completa y ordenada en cada consulta medica</li> <li>▪ Recepción del paciente post - consulta que ha sido notificado por patología GES, donde se revisa documento de notificación, se completa si fuere necesario, y se entregacopia correspondiente al paciente.</li> <li>▪ Copia de notificación se entregara a Enfermera Jefe semanalmente quien llevara el archivo y control.</li> </ul>