

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 11

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

**Prestador:** Prestadores de la Red Pública de Atención de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos.

---

**SANTIAGO,** 27 de Febrero de 2009.-

### 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”.

Por otro lado, considerando por una parte, los resultados obtenidos en fiscalización desarrollada sobre esta materia en el año 2007, que la señalaban como un área de riesgo de incumplimiento y por otra, los problemas de asimetría de información detectados en diferentes encuestas realizadas a usuarios del sistema público de salud y teniendo en especial consideración que la información que reciban los beneficiarios de las GES es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, se consideró relevante la incorporación de la presente actividad en el Plan de Fiscalización del año 2008, con el objetivo de verificar el cumplimiento de dicha obligación por parte de los prestadores públicos de salud.

A su vez, considerando que las actividades de fiscalización ya citadas corresponden a resultados de la Región Metropolitana, se estimó pertinente considerar en el Programa de Fiscalización del año 2008 un aumento de la cobertura de fiscalización a otras regiones del país, seleccionándose para tal efecto las Regiones de Valparaíso y Bío Bío por ser las de mayor concentración de población, y a su vez las Regiones de Antofagasta y de Los Lagos con el fin de abarcar zonas extremas del país, correspondiendo el presente informe a los resultados obtenidos en dichas regiones.

## II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Notificación al Paciente GES, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 24 de la Ley 19.966, respecto a la obligación del prestador de informar al beneficiario ante la presencia de un problema de salud garantizado.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

### A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Público
- Cobertura : Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos
- Criterio(s) de Selección :
  - Prestadores con atención en modalidad Ambulatoria
  - Cobertura de al menos 20% del total de Casos GES de acuerdo a la fuente de información de que dispone este Subdepartamento
- Cantidad : 21
- Detalle de establecimientos fiscalizados por Región:

#### Región de Antofagasta

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura
Antofagasta	Centro Sur; Consultorio	20,82%
Antofagasta	Juan Pablo II; Consultorio	12,56%

#### Región de Valparaíso

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura
Aconcagua	San Felipe; Consultorio	4.86%
Viña del Mar Quillota	Consultorio Dr. Miguel Concha	4.54%
Viña del Mar Quillota	Consultorio Quilpué	4.25%
Valparaíso San Antonio	Quebrada Verde; Consultorio	3.81%
Valparaíso San Antonio	Plaza Justicia; Consultorio	3.19%
Valparaíso San Antonio	Consultorio Néstor Fernández Thomas	2.98%
Viña del Mar Quillota	Consultorio Dr. J.C. Baeza	2.74%
Viña del Mar Quillota	Eduardo Frei; Consultorio	2.68%

## Región del Bío Bío

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura
Talcahuano	Paulina Avendaño Pereda.	4,70%
Ñuble	Consultorio Violeta Parra	3,79%
Ñuble	Consultorio San Ramón Nonato	3,75%
Ñuble	Los Volcanes	3,37%
Talcahuano	Hualpencillo; Consultorio	3,32%
Talcahuano	San Vicente; Consultorio	2,88%
Concepción	Consultorio Víctor Manuel Fernández	2,83%
BíoBío	Norte; Consultorio	2,73%

## Región de Los Lagos

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura
Osorno	Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Jáuregui	9,85%
Osorno	Centro de Salud Familiar Dr. Marcelo Lopetegui Adams	7,76%
Del Reloncaví	Centro de Salud Familiar Angelmó	5,67%

**B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:**

Se evaluaron Problemas de Salud GES, cuya confirmación diagnóstica se lleve a cabo en establecimientos de atención ambulatoria, esto es:

- Diabetes Mellitus Tipo 2
- 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.

#### IV. CATEGORIZACION DE RESULTADOS

Para efectuar la evaluación del proceso de notificación de los prestadores públicos, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 niveles para determinar el grado de cumplimiento de esta obligación:

<i>Porcentaje de notificación (*)</i>	<i>Nivel de cumplimiento</i>
100% - 90%	Notifica en forma Satisfactoria
89% - 61%	Se solicita implementar medidas para mejoramiento
60% - 0%	Inicio Proceso Sancionatorio

(\*) En base al cálculo del número de Casos GES analizados que contaban con el respaldo de la notificación v/s el total de Casos GES revisados.

#### V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

##### Consideraciones Previas:

En relación a la selección de los casos que fueron objeto de evaluación, cabe destacar que ésta se realizó en base a los listados que fueron entregados por los Prestadores durante la visita de fiscalización, estableciéndose en esta oportunidad un mínimo de 20 casos a revisar, por lo tanto el porcentaje de cumplimiento presentado a continuación dice relación con el N° de casos evaluados en ese momento.

##### Resultados:

De acuerdo a la categorización previamente definida, y según los resultados obtenidos, de los 21 consultorios fiscalizados, se obtiene el siguiente detalle:

<i>% Notificación según Categoría</i>	<i>Nº Consultorios</i>	<i>%</i>
Notifica en forma Satisfactoria	0	0
Se solicita implementar medidas para mejoramiento	5	23,81%
Inicio Proceso Sancionatorio	16	76,19%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

- En el 76,19% del total de establecimientos fiscalizados, procedió dar inicio al proceso sancionatorio, según categorización previamente establecida.
- Ninguno de los establecimientos fiscalizados notificaba en forma satisfactoria.

Los resultados por Región son:

<i>% Notificación según Categoría</i>	<i>Antofagasta</i>	<i>Valparaíso</i>	<i>Bío - Bío</i>	<i>Los Lagos</i>
Notifica en forma Satisfactoria	0	0	0	0
Se solicita implementar medidas para mejoramiento	1	1	1	2
Inicio Proceso Sancionatorio	1	7	7	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

Un detalle de los resultados obtenidos por prestador se presenta en anexo adjunto al presente informe.

## VI. 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 según la categorización previamente definida corresponden a:

- Entre 61% a 89%: Oficio con informe de resultados generales, solicitando medidas administrativas para dar solución a falencias detectadas.
- Menor o igual a 60%: Inicio del proceso sancionatorio.

## VII. RESPUESTAS A OFICIOS

En este punto nos referiremos sólo a los 5 Establecimientos que debían informar medidas administrativas (categoría de porcentaje obtenido entre 61% a 89%), dado que el resto de los oficios correspondían a formulación de cargos para iniciar el proceso sancionatorio, el cual se desarrolla en forma paralela al presente informe.

En base a lo anterior, los prestadores emitieron sus respuestas comprometiéndose a implementar las siguientes medidas administrativas:

<b>Establecimiento</b>	<b>Medidas Implementadas</b>
Centro de Salud Familiar Centro Sur	Toma de conocimiento, bajo firma, del personal involucrado en el proceso de notificación de los pacientes GES del informe de la Superintendencia de Salud N° 2430.
	Reiteración por escrito de la obligatoriedad de realizar este formulario indicando que se registrará en la hoja de vida de cada uno si no cumplen estas indicaciones.
	Confección de formularios autocopiativos de notificación al paciente, para facilitar su confección.
	Reiterar a los funcionarios de los SOME la importancia de mantener el stock de formularios en las clínicas de los médicos y odontólogos.
	Aumentar a 15 minutos el rendimiento de pacientes con morbilidad GES, para dar tiempo de realizar el formulario de notificación y el registro de la patología GES para ingresarla al SIGGES.
	Continuar la supervisión de parte de la directora del consultorio y de la encargada del GES, del cumplimiento de la notificación al usuario.
Consultorio Quebrada Verde	En la actualidad se notifica con el formulario que indica la Oficio Circular IF/N° 57 y, se entrega el original al beneficiario y se archiva 1 copia en el establecimiento.
Consultorio San Ramón Nonato	Realizar auditorías de casos ingresados según planilla GES vs FC, para saber si presentan o no el Consentimiento Informado. Se propone que durante los 2 primeros meses al 100% de las FC y luego una muestra significativa de éstas.
	Auditoría Mensual de Protocolo GES, Consentimiento Informado, por Jefe de Programa.
	Enviar informe de resultados de fiscalización a cada uno de los profesionales médicos.
	Reunión con Equipo médico, con encargado GES y Jefes de Programa para recordar patología e importancia de registros GES, y el cumplimiento del 100% de todas las actividades GES incluido Consentimiento Informado.
CESFAM Dr. Marcelo Lopetegui Adams	Confección y Distribución de Formulario de Notificación
	Señalan haber implementado procedimiento de notificación desde Octubre de 2008
Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Jáuregui	Confección y Distribución de Formulario de Notificación
	Señalan haber implementado procedimiento de notificación desde Octubre de 2008

(\*) Las respuestas así como los términos utilizados, obedecen a las respuestas emitidas por los establecimientos.

## VIII. CONCLUSIONES

En esta actividad de fiscalización, se evaluó a 21 consultorios de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos, obteniéndose los siguientes resultados según la categorización previamente establecida:

➤ PORCENTAJE ENTRE 90% Y 100%: Ninguno de los establecimientos fiscalizados obtuvo resultados en este rango.

➤ PORCENTAJE ENTRE 61% Y 89%:

- El 23,81% (5 establecimientos) del total de Consultorios 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 5 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.

➤ PORCENTAJE ENTRE 0% Y 60%:

- El 76,19% (16 establecimientos) del total de Consultorios evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- De acuerdo a estos resultados, se procedió a iniciar proceso sancionatorio, emitiendo oficio con formulación de cargos en 16 establecimientos.

➤ DETALLE POR REGIÓN:

<i>% Notificación según Categoría</i>	<i>Antofagasta</i>	<i>Valparaíso</i>	<i>Bío - Bío</i>	<i>Los Lagos</i>
Notifica en forma Satisfactoria	0	0	0	0
Se solicita implementar medidas para mejoramiento	1	1	1	2
Inicio Proceso Sancionatorio	1	7	7	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

## ANEXO

## Detalle de resultados por establecimiento

Nombre del Consultorio	Servicio de Salud	Comuna	Casos con Respaldo de Notificación			% Notificación
			SI	No	Total	
Centro de Salud Familiar Centro Sur (*)	Antofagasta	Antofagasta	3	5	8	38%
Consultorio Juan Pablo II	Antofagasta	Antofagasta	0	20	20	0%
Consultorio Quebrada Verde	Valparaíso San Antonio	Valparaíso San Antonio	18	9	27	67%
Consultorio Quilpue	Viña del Mar Quillota	Valparaíso San Antonio	11	9	20	55%
Consultorio Miguel Concha	Viña del Mar Quillota	Valparaíso San Antonio	10	10	20	50%
Consultorio San Felipe	Aconcagua	Valparaíso San Antonio	1	19	20	5%
Consultorio Néstor Fernández T.	Valparaíso San Antonio	Valparaíso San Antonio	1	21	22	5%
Consultorio Plaza Justicia	Valparaíso San Antonio	Valparaíso San Antonio	-	20	20	0%
Consultorio Eduardo Frei (Villa Alemana)	Viña del Mar Quillota	Valparaíso San Antonio	-	20	20	0%
Consultorio Dr. J.C.Baeza	Viña del Mar Quillota	Valparaíso San Antonio	-	20	20	0%
Consultorio San Ramón Nonato	Nuble	Del Bío Bío	30	14	44	68%
Consultorio Violeta Parra	Nuble	Del Bío Bío	10	8	18	56%
Cesfam Paulina Avendaño Pereira	Talcahuano	Del Bío Bío	7	9	16	44%
Cesfam Hualpencillo	Talcahuano	Del Bío Bío	6	10	16	38%
Cesfam San Vicente	Talcahuano	Del Bío Bío	2	10	12	17%
Cesfam Los Volcanes	Nuble	Del Bío Bío	1	10	11	9%
Cesfam Norte Dr. Atilio Almaguía	Bío Bío	Del Bío Bío	1	11	12	8%
Cesfam Dr. Víctor Manuel Fernández	Concepción	Del Bío Bío	0	12	12	0%
Centro de Salud Familiar Angelmó	Reloncaví	De Los Lagos	0	0	0	0%
Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Jáuregui (**)	Osorno	De Los Lagos	N/A	N/A	N/A	N/A
Centro de Salud Familiar Dr. Marcelo Lopetegui Adams (**)	Osorno	De Los Lagos	N/A	N/A	N/A	N/A

(\*): Debido al bajo número de casos revisados, en esta oportunidad se determinó no formular cargos, sino que solicitar medidas de mejoramiento, procediendo a monitorizar nuevamente el nivel de cumplimiento de la normativa vigente.

(\*\*): Si bien no se pudo verificar en terreno el cumplimiento de la instrucción impartida en el Oficio Circular IF/N° 57 del 15 de Noviembre de 2007, se verificó la existencia de un mecanismo alternativo de notificación personalizada para dar cumplimiento a la obligación legal de informar al paciente GES que se le ha confirmado un diagnóstico GES según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 19.966. Por lo anterior, se les instruyó la obligación de cumplir con la normativa, y se les requirió información adicional para evaluar la pertinencia de autorizar un mecanismo alternativo de notificación.