

## INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 78

**Módulo:** Cumplimiento Garantía de Oportunidad en personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud de la Región del Maule

**Asegurador:** Informe Consolidado de Fiscalización.

---

SANTIAGO, Octubre 14 de 2009.-

### I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES de dicho Régimen, tanto al Fonasa como a las Isapres, correspondiendo a esta Superintendencia velar por su cumplimiento.

Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le otorga la facultad de requerir a los prestadores (públicos y privados), los antecedentes necesarios para la verificación del cumplimiento del Régimen sobre la oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios.

En este contexto, a partir del año 2007 el Departamento de Control y Fiscalización realiza actividades de fiscalización en la Región Metropolitana, que dan cuenta del cumplimiento de la garantía de oportunidad, cuyos resultados muestran una realidad heterogénea, la que depende tanto del establecimiento como del problema de salud evaluado. Luego, en el año 2008, se aumentó la cobertura de fiscalización a 4 regiones del país (Valparaíso y Bío Bío por ser las de mayor concentración de población, además de Antofagasta y de Los Lagos por ser zonas extremas del país).

Con el fin de continuar en el marco de ampliar la cobertura de fiscalización, y considerando los resultados obtenidos, se determinó para el año 2009, extender la cobertura de fiscalización a 3 Regiones adicionales (Bernardo O'Higgins, Del Maule y de La Araucanía). En este contexto, el Programa de Fiscalización del año 2009 considerará las regiones que concentran más del 80% del total de Casos GES de resolución hospitalaria en el sector público de salud, correspondiendo el presente informe a los resultados obtenidos en la Región del Maule.

### II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad, en conformidad con el artículo 2° de la Ley 19.966 que establece que el Fondo Nacional de Salud deberá asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus beneficiarios, en problemas de salud seleccionados por riesgo de incumplimiento en la Región del Maule.

**III. FICHA DE FISCALIZACION:****A.- ENTIDAD FISCALIZADA: FONASA**

- Hospitales de la Red Asistencial Seleccionados: 3
- Criterio(s) de Selección : Prestadores con mayor concentración de casos GES, que concentren una cobertura mayor al 80% del total de casos GES de resolución hospitalaria de la región.
- Detalle

Servicio Salud	Establecimiento	Casos GES	
		N°	%
del Maule	Hospital Dr. César Garavagno Burotto(Talca)	1649	38.32%
del Maule	Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo(Linares)	1398	32.49%
del Maule	Hospital San Juan de Dios (Curicó)	955	22.19%

**B.- FOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD:**

Para la presente actividad de fiscalización, se definieron las siguientes variables a considerar:

1. Perspectiva de las personas<sup>1</sup>: Los 3 problemas de salud con mayor número de reclamos.
2. *Riesgo de Incumplimiento*:
  - Según Compra de Servicios: El problema de salud con mayor número de compras de servicios por parte del Fonasa ante riesgo de incumplimiento<sup>1</sup>.
  - Según Retraso: Aquel problema de salud que muestra el mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad<sup>1</sup>.
3. Fiscalizaciones 2008: El problema de salud con mayor porcentaje de retraso general de la garantía de oportunidad (considerando todas las fiscalizaciones del sector público en el país).

Posteriormente, en base al análisis de las variables anteriormente mencionadas en su conjunto, se seleccionaron los siguientes problemas de salud a evaluar:

<sup>1</sup> Boletín Estadístico AUGGE Fondo Nacional de Salud – 1° Edición

Problema de Salud	Criterio de Selección			
	Beneficiarios	Compra Servicio	Retraso G.Oportunidad	Fiscalización 2008 (General)
Colecistectomía	X			
Hernia Núcleo Pulposo	X			
Vicio Refracción (*)	X	X		X
Fisura Labiopalatina			X	

#### IV. CONCEPTOS UTILIZADOS

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se establecieron algunas definiciones a efecto de validar el estado de ésta:

- Cumplida: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria se otorgaron dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada: según la información y documentación entregada por el prestador público, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria, se otorgaron fuera de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada sin Hito: Por otro lado, en base a los resultados obtenidos en la visita de fiscalización, se debió definir este concepto, el cual obedece a aquella prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria en las cuales encontrándose vencidos los plazos establecidos en la legislación vigente, dicha prestación aún no ha sido otorgada al beneficiario/a.

**IV.- RESULTADOS:**➤ **EVALUACIÓN POR PROBLEMA DE SALUD EN EL SERVICIO DE SALUD DEL MAULE:**

Problema de Salud	N° Casos Evaluados	Garantías		% Retraso
		Evaluadas	Retrasadas	
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	98	177	99	56%
Vicios de Refracción	358	645	220	34%
Fisura Labiopalatina	9	16	4	25%
Colecistectomía Preventiva	99	159	27	17%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>997</b>	<b>350</b>	<b>35%</b>

- En esta actividad de fiscalización se evaluó 564 Casos GES, los que equivalen a 997 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 647 garantías (65%) se encontraban cumplidas, y en 350 (35%) se determinó que estaban retrasadas.
- En relación a los problemas de salud evaluados, todos presentaron algún nivel de retraso en la garantía de oportunidad.
- La magnitud del retraso es heterogénea, fluctuando entre un 17 y un 56%, observándose que:
  - Colecistectomía Preventiva es el problema de salud con menor nivel de retraso.
  - Tratamiento Quirúrgico de Hernia Núcleo Pulposo es el que concentra el mayor nivel de retraso.

➤ **EVALUACION SEGÚN GARANTÍA:**

En este análisis, la información se presenta separada para la entrega de lentes en Vicios de Refracción dado que el establecimiento –si bien es responsable de esta garantía - básicamente gestiona su otorgamiento dado que su entrega se encuentra externalizada, a diferencia de las demás garantías donde tanto la gestión como el otorgamiento de la prestación se realiza en el mismo establecimiento.

PROBLEMA DE SALUD	GARANTÍA	Nº Garantías	
		Evaluadas	Retrasadas
Fisura Labiopalatina	Confirmación Diagnóstica	9	1
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	7	3
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	88	14
	Intervención Quirúrgica	71	13
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	352	76
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	Tratamiento Quirúrgico	97	64
	Atención Especialista post-Alta	80	35

- En el análisis por garantía destacan en relación al número de garantías evaluadas en cada una de ellas:
  - Como aquellas garantías que presentan el menor grado de retraso:
    - Confirmación Diagnóstica de Colecistectomía
    - Tratamiento Quirúrgico de la Colecistectomía Preventiva
  - Como aquellas que concentran el mayor nivel de retraso:
    - Tratamiento Quirúrgico Hernia Núcleo Pulposo
    - Atención Especialista post – Alta en Hernia Núcleo Pulposo

- Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:

Nº Garantías	
Evaluadas	Retrasadas
293	144

- De las 293 garantías evaluadas, se verificó que prácticamente la mitad de ellas se encontraban retrasadas.

## **V.- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS:**

Cabe señalar que con fecha 20 de Julio de 2009 se representaron al Fonasa 58 casos para la gestión de la resolución de los mismos.

Lo anterior dado que al momento de la fiscalización, se detectó en base a la información proporcionada por los propios establecimientos, que 58 de las 350 garantías de oportunidad retrasadas, correspondían a garantías retrasadas sin hito, o sea, se trata de prestaciones o grupo de prestaciones que al momento de la fiscalización aún no habían sido otorgadas a los respectivos beneficiarios o beneficiarias de GES.

En base a lo anteriormente señalado, el Fonasa emitió su respuesta con la gestión comprometida para los casos sin prestación, con el fin de otorgar la garantía correspondiente, según las cuales, al momento de emitir el presente informe ya se habían resuelto 18 de ellas (31%).

Cabe destacar que las medidas informadas para las 40 garantías aún pendientes de resolución, serán monitoreadas por este Organismo de Control para verificar su cumplimiento efectivo.

A continuación se detalla lo informado por el Fondo Nacional de Salud para los 58 casos representados:

Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca):

N°	RUT	Problema de Salud	Garantías Retrasadas	Medidas
1	XXXXXX6-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
2	XXXXXX1-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
3	XXXXXX7-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
4	XXXXXX5-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
5	XXXXXX0-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
6	XXXXXX2-K	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
7	XXXXXX8-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Resolución de Garantía en Proceso
8	XXXXXX2-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
9	XXXXXX8-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
10	XXXXXX6-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
11	XXXXXX0-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
12	XXXXXX9-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
13	XXXXXX0-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
14	XXXXXX3-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
15	XXXXXX9-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
16	XXXXXX6-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
17	XXXXXX9-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
18	XXXXXX9-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
19	XXXXXX9-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
20	XXXXXX6-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
21	XXXXXX9-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Resolución de Garantía en Proceso
22	XXXXXX7-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
23	XXXXXX0-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
24	XXXXXX7-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
25	XXXXXX2-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
26	XXXXXX5-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
27	XXXXXX2-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
28	XXXXXX2-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
29	XXXXXX4-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
30	XXXXXX0-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
31	XXXXXX7-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
32	XXXXXX5-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
33	XXXXXX8-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
34	XXXXXX0-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
35	XXXXXX1-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada

N°	RUT	Problema de Salud	Garantías Retrasadas	Medidas
36	XXXXXX7-5	Vicios de Refracción	Entrega lentes Presbicia	Resolución de Garantía en Proceso
37	XXXXXX2-7	Vicios de Refracción	Entrega lentes Presbicia	Resolución de Garantía en Proceso
38	XXXXXX3-K	Vicios de Refracción	Entrega lentes Presbicia	Resolución de Garantía en Proceso
39	XXXXXX3-K	Vicios de Refracción	Entrega lentes Otros V.R.	Resolución de Garantía en Proceso
40	XXXXXX7-5	Vicios de Refracción	Entrega lentes Otros V.R.	Resolución de Garantía en Proceso
41	XXXXXX2-7	Vicios de Refracción	Entrega lentes Otros V.R.	Resolución de Garantía en Proceso
42	XXXXXX0-4	Colecistectomía Prev.	Confirmación Diagnóstica	Citado
43	XXXXXX4-3	Colecistectomía Prev.	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
44	XXXXXX1-3	Colecistectomía Prev.	Confirmación Diagnóstica	Prestación Otorgada
45	XXXXXX0-9	Colecistectomía Prev.	Intervención Quirúrgica	Resolución de Garantía en Proceso
46	XXXXXX7-5	Colecistectomía Prev.	Intervención Quirúrgica	Resolución de Garantía en Proceso
47	XXXXXX1-5	Colecistectomía Prev.	Intervención Quirúrgica	Resolución de Garantía en Proceso
48	XXXXXX2-0	Colecistectomía Prev.	Intervención Quirúrgica	Resolución de Garantía en Proceso
49	XXXXXX1-K	Colecistectomía Prev.	Intervención Quirúrgica	Prestación Otorgada
50	XXXXXX8-2	Tratamiento Q. de HNP	Tratamiento	Resolución de Garantía en Proceso
51	XXXXXX1-3	Tratamiento Q. de HNP	Tratamiento	Citado
52	XXXXXX4-0	Tratamiento Q. de HNP	Tratamiento	Resolución de Garantía en Proceso
53	XXXXXX6-K	Tratamiento Q. de HNP	Tratamiento	Prestación Otorgada
54	XXXXXX9-5	Tratamiento Q. de HNP	Tratamiento	Citado
55	XXXXXX3-7	Tratamiento Q. de HNP	Control Especialista	Citado
56	XXXXXX5-0	Tratamiento Q. de HNP	Control Especialista	Citado
57	XXXXXX7-4	Tratamiento Q. de HNP	Control Especialista	Citado
58	XXXXXX5-2	Tratamiento Q. de HNP	Control Especialista	Prestación Otorgada