

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 80

Módulo: Cumplimiento Garantía de Oportunidad en personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud de la Región de La Araucanía.

Asegurador: Informe Consolidado de Fiscalización.

SANTIAGO, Octubre 14 de 2009.-

I. ANTECEDENTES

La Ley Nº 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 Nº 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 de La Araucanía.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad, en conformidad con el artículo 2º 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 de La Araucanía.

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°	%
Araucanía Sur	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena(Temuco)	1677	54,52%
Araucanía Norte	Hospital Dr. Mauricio Heyermann(Angol)	479	15,57%
Araucanía Norte	Hospital San José de Victoria	354	11,51%

B.- FOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD:

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

1. Perspectiva de las personas¹: 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 incumplimiento¹.
 - Según Retraso: Aquel problema de salud que muestra el mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad¹.
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:

¹ Boletín Estadístico AUGE 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	

III.- 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 SEGÚN PROBLEMA DE SALUD:**

Problema de Salud	N° Casos Evaluados	GARANTÍAS		% Retraso
		Evaluadas	Retrasadas	
Colecistectomía Preventiva	100	161	50	31%
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	60	110	29	26%
Vicios de Refracción	100	204	19	9%
Fisura Labiopalatina	2	3	0	0%
Total	262	478	98	21%

- En esta actividad de fiscalización se evaluó 262 Casos GES, los que equivalen a 478 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 380 garantías (79%) se encontraban cumplidas, y en 98 (21%) se determinó que estaban retrasadas.
- La magnitud del retraso es heterogénea, fluctuando entre un 9 y un 31%, observándose que:
 - Vicios de Refracción es el problema de salud con menor nivel de retraso.
 - Colecistectomía Preventiva es el que concentra el mayor nivel de retraso.

➤ EVALUACION SEGÚN SERVICIOS DE SALUD:

Problema de Salud	S.S.ARAUCANÍA NORTE		S.S.ARAUCANÍA SUR	
	G.Eval.	% Retraso	G.Eval.	% Retraso
Colecistectomía	95	23%	66	42%
Hernia Núcleo Pulposo	N/A	N/A	110	26%
Vicios de Refracción	142	6%	62	16%
Fisura Labiopalatina	N/A	N/A	3	0

- Los 2 Servicios de Salud presentan retrasos prácticamente en todos los problemas de salud evaluados.
- No obstante lo anterior, al comparar los porcentajes obtenidos entre ambos Servicios de Salud, se observa que Araucanía Norte – a pesar de haberse evaluado un mayor número de garantías en Colecistectomía y Vicios de Refracción – obtiene casi la mitad de los retrasos observados para los mismos problemas de salud en el S.S. Araucanía Sur.
- Por otro lado, destacan las Colecistectomías con más del 40% de retrasos en sus garantías de oportunidad.

➤ 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.

- Garantías de resolución en el establecimiento

PROBLEMA DE SALUD	GARANTÍA	Nº Garantías	
		Evaluadas	Retrasadas
Fisura Labiopalatina	Confirmación Diagnóstica	2	0
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	1	0
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	85	10
	Intervención Quirúrgica	76	40
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	74	7
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	Tratamiento Quirúrgico	56	12
	Atención Especialista post-Alta	54	17

- En el análisis por garantía destacan en relación al número de garantías evaluadas en cada una de ellas:
 - Como aquella garantía que presenta el menor grado de retraso:
 - Confirmación Diagnóstica de Vicios de Refracción
 - Como aquella que concentra el mayor nivel de retraso:
 - Tratamiento Quirúrgico Colecistectomía Preventiva
- Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:

Nº Garantías	
Evaluadas	Retrasadas
130	12

- De las 130 garantías evaluadas, se verificó que menos del 10% ellas se encontraban retrasadas.

V.- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Cabe señalar que con fecha 16 de Junio de 2009 se representaron al Fonasa 39 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 39 de las 98 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 (46%).

Cabe destacar que las medidas informadas para las 21 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 39 casos representados:

N°	Problema de Salud	Prestador	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
1	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx2-8	Confir. Diagnóstica	Citado
2	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx8-9	Intervención Quir.	Prestación Realizada
3	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx5-4	Intervención Quir	Prestación Realizada
4	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx7-4	Intervención Quir	Prestación Realizada
5	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx3-9	Intervención Quir	Prestación Realizada
6	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx1-2	Intervención Quir	Citado
7	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx1-8	Intervención Quir	Prestación Realizada
8	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx9-3	Intervención Quir	Citado
9	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx5-0	Intervención Quir	Citado
10	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx5-0	Intervención Quir	Citado
11	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx6-1	Intervención Quir	Citado
12	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx1-9	Intervención Quir	Prestación Realizada
13	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx3-0	Intervención Quir	Citado
14	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx8-K	Intervención Quir	Citado
15	Colecistectomía Preventiva	Hospital Temuco	xxxxxx0-6	Intervención Quir	Prestación Realizada
16	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx5-0	Intervención Quir	Paciente inubicable
17	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx4-7	Intervención Quir	Prestación Realizada
18	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx8-9	Intervención Quir	Paciente inubicable
19	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx1-k	Intervención Quir	Prestación Realizada
20	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx3-6	Control Especialista	Citado
21	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx6-6	Control Especialista	Paciente inubicable
22	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx4-1	Control Especialista	Prestación Realizada
23	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx4-k	Control Especialista	Citado
24	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx0-6	Control Especialista	Prestación Realizada
25	Tratamiento quirúrgico HNPL	Hospital Temuco	xxxxxx4-5	Control Especialista	Citado
26	Vicios de refracción	Hospital Temuco	xxxxxx4-7	Entrega de Lentes	Citado
27	Vicios de refracción	Hospital Temuco	xxxxxx6-9	Entrega de Lentes	Paciente inubicable
28	Vicios de refracción	Hospital Temuco	xxxxxx5-k	Entrega de Lentes	Prestación Realizada
29	Vicios de refracción	Hospital Temuco	xxxxxx8-7	Entrega de Lentes	Citado
30	Vicios de refracción	Hospital Temuco	xxxxxx2-6	Entrega de Lentes	Citado
31	Colecistectomía Preventiva	Hospital Angol	xxxxxx0-2	Intervención Quir	Prestación Realizada
32	Colecistectomía Preventiva	Hospital Angol	xxxxxx6-7	Intervención Quir	Prestación Realizada
33	Colecistectomía Preventiva	Hospital Angol	xxxxxx3-5	Intervención Quir	Prestación Realizada
34	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx6-7	Intervención Quir	Citado
35	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx3-7	Intervención Quir	Prestación Realizada
36	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx6-k	Intervención Quir	Prestación Realizada
37	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx9-1	Intervención Quir	Prestación Realizada
38	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx3-4	Intervención Quir	Citado
39	Colecistectomía Preventiva	Hospital Victoria	xxxxxx6-5	Intervención Quir	Citado