

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 28

Módulo: Fiscalización “Notificación Problema de Salud GES”.

Prestador: Prestadores Privados Región Metropolitana.

SANTIAGO, Marzo 25 de 2010.-

I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a las personas beneficiarias 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 otra parte, considerando por un lado, los resultados obtenidos en fiscalización desarrollada sobre esta materia en el año 2008 en las Regiones Metropolitana, Antofagasta, Valparaíso, Del Bío Bío y de Los Lagos (no se logró medir nivel de cumplimiento en ningún prestador debido a carencia de un sistema de registro que permita identificar el total de pacientes diagnosticados en un determinado periodo de tiempo), 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 recibida por 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 2009, con el objetivo de continuar verificando el cumplimiento de dicha obligación por parte de los prestadores públicos de salud.

En este contexto, el presente informe muestra los resultados obtenidos en la Región Metropolitana.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Notificación al paciente GES, de acuerdo a lo instruido en el *Título IV “Normas especiales para los prestadores”, del Capítulo VI “De las Garantías Explícitas en Salud, GES” del compendio* que sistematiza las normas administrativas de la Superintendencia de Salud en materia de beneficios, respecto a la obligación del prestador de informar a las personas beneficiarias ante la presencia de un problema de salud garantizado, por parte de prestadores privados de la región Metropolitana.

III. FICHA DE FISCALIZACION**A.-ENTIDADES FISCALIZADAS:**

- a) Tipo : Prestador Privado
- b) Cobertura : Región Metropolitana
- c) Criterios de selección :
- Cumplimiento de instrucciones específicas a raíz de fiscalizaciones 2008
 - Monitoreo en base a resultados año 2008 (Prestadores con porcentaje de cumplimiento menor al 90%)
- d) Cantidad : 22
- e) Detalle de establecimientos fiscalizados:

- Por Instrucciones

PRESTADOR
Araucosalud
Centro Médico Banco Estado de Chile
Megasalud Conchalí
Plusmédica
Centro de Especialidades Médicas Hospital Clínico Universidad Católica
Centro Médico Nuestra Señora de la Paz
Centro Médico San Joaquín
Clínica Hospital del Profesor
Clínica Indisa
Clínica Las Condes
Clínica Providencia
Hospital Clínico Universidad de Chile
Hospital del Trabajador

- Por Monitoreo

PRESTADOR
Avansalud Providencia
Integramédica Norte
Integramédica San Miguel
Vida Integra La Florida
Vida Integra Ñuñoa
Vida Integra San Bernardo
Centro de Salud Universidad de Los Andes
Clínica Dávila
Clínica Vespucio

B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

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

- a. Diabetes Mellitus tipo 2
- b. Infección Respiratoria Aguda Baja, de manejo ambulatorio, en menores de 5 años
- c. Neumonía Adquirida, en la Comunidad de manejo ambulatorio, en personas de 65 años y más
- d. Hipertensión Arterial
- e. Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, de Tratamiento ambulatorio
- f. 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 privados, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 categorías para clasificar el grado de cumplimiento de esta obligación:

Porcentaje de notificación (*)	Nivel de cumplimiento
100% - 90%	Notifica en forma satisfactoria
89% - 65%	Se solicita implementar medidas para mejoramiento
64% - 0%	Notifica en forma deficiente

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

Cabe señalar que en el desarrollo de la fiscalización se detectaron al igual que en el año 2008, 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.

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 proporcionados por los prestadores durante la visita de inspección. El porcentaje de cumplimiento presentado a continuación dice relación con el número total de casos evaluados al momento de la fiscalización.

Resultados:

De acuerdo a la categorización definida, en los 22 prestadores fiscalizados, se obtuvieron los siguientes resultados:

% Notificación según Categoría	Total	
	Nº	%
Notifica en forma Satisfactoria	5	23%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	3	14%
Notifica en forma deficiente	8	36%
Otro (no cuenta con sistema de registro)	6	27%
Total	22	100%

- 5 prestadores fiscalizados notifican en forma satisfactoria.
- Casi dos tercios de los prestadores fiscalizados se concentran en las categorías:
 - Notifica en forma deficiente
 - Incumplimiento de instrucciones de la Superintendencia.
- 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: Detalle de resultados por prestador
- Anexo N° 2: Tabla comparativa de resultados entre prestadores según pertenencia a la RED GES.

Comparación Resultados 2008-2009

Para efectos de esta comparación sólo se consideran los mismos establecimientos que fueron evaluados en el año 2008 y año 2009

% Notificación según Categoría	Fiscalización	
	2008	2009
Notifica en forma Satisfactoria	0%	23%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	32%	14%
Notifica en forma deficiente	9%	36%
Otro (no cuenta con sistema de registro)	59%	27%

- Se observa un comportamiento heterogéneo, según el cual:
 - Aumenta el porcentaje de prestadores en los cuales es factible medir el nivel de cumplimiento, permaneciendo aún el 27% sin un sistema de registro.
 - Aumenta el porcentaje de prestadores que notifican en forma satisfactoria.
 - No obstante lo anterior, se observa un aumento de los prestadores que notifican en forma deficiente (36%, que equivale a 8 prestadores), lo cual presenta distinto origen:
 - 4 de ellos es por disminución en sus porcentajes de cumplimiento.
 - 4 obedece a prestadores en los que el año 2008 no fue posible realizar esta medición.

El detalle por establecimiento se presenta en el anexo N°3

V. OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Según los resultados obtenidos en la presente fiscalización, se remitieron a los prestadores fiscalizados Oficios con resultados, dependiendo de la categorización resultante, según la cual:

- Notifica en forma satisfactoria: se remite Oficio con Informe de resultados generales instando a mantener los resultados obtenidos.
- Requiere implementar medidas de mejoramiento: se remite Oficio con Informe de resultados generales, solicitando medidas administrativas para el mejoramiento de sus procesos.
- Notifica en forma deficiente: Inicio de proceso sancionatorio.

- Otro (no cuenta con sistema de registro): Considerando:
 - Que esta situación ya había sido detectada el año 2008
 - Por lo anterior, el resultado obtenido en esta actividad de fiscalización constituye un incumplimiento a lo instruido el año 2008 en lo relativo a la implementación de medidas para corregir esta situación.

Se emitieron oficios dando inicio a proceso sancionatorio por incumplimiento de instrucciones.

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 el anexo N° 4.

VII. CONCLUSIONES

En este ciclo de fiscalización fueron evaluados 22 prestadores privados de la Región Metropolitana, obteniéndose los siguientes resultados según categorización establecida:

➤ RESULTADOS

- NOTIFICA EN FORMA SATISFACTORIA:
 - ✓ El 23% (5 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:
 - Clínica Dávila
 - Centro Médico San Joaquín
 - Vida Integra La Florida
 - Vida Integra San Bernardo
 - Clínica Vespucio

Dado este resultado, en nuestra opinión se debe a la implementación de buenas prácticas, que podrían ser replicadas por lo demás establecimientos.

- REQUIERE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MEJORAMIENTO
 - ✓ El 14% (3 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 tendientes a mejorar el cumplimiento de la normativa.
 - ✓ De las respuestas emitidas por los 3 establecimientos a los cuales se solicitó informar medidas administrativas, y luego de su análisis, se determinó aceptarlas, quedando sujetas a evaluación en las próximas fiscalizaciones que esta Institución efectúe.

- NOTIFICA EN FORMA DEFICIENTE:
 - ✓ El 36% (8 establecimientos) 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.
 - ✓ El detalle de establecimientos en esta categoría es el siguiente:
 - Centro Médico Nuestra Señora de la Paz
 - Clínica Indisa
 - Centro de Salud Universidad de Los Andes
 - Avansalud Providencia
 - Vida Integra Ñuñoa
 - Megasalud Conchalí
 - Centro de Especialidades Médicas Hospital Clínico Universidad Católica
 - Integramédica Norte

- OTRO (No cuenta con sistema de registro):
 - ✓ El 27% (6 establecimientos) del total de prestadores evaluados – a pesar de lo instruido el año 2008 – aún no han implementado un sistema de registro, que de cuenta de los pacientes diagnosticados en un determinado periodo de tiempo, lo que imposibilita evaluar el nivel de cumplimiento.
 - ✓ Por lo anteriormente expuesto, se procedió a iniciar proceso sancionatorio, debido al incumplimiento a lo instruido el año 2008.
 - ✓ El detalle de establecimientos en esta categoría es el siguiente:
 - Centro Médico Hospital del Trabajador
 - Clínica Las Condes
 - Clínica Hospital del Profesor
 - Plusmédica
 - Araucosalud
 - Centro Médico Banco Estado de Chile

➤ COMPARACIÓN CON RESULTADOS AÑO 2008

- Para efectos de esta comparación sólo se consideran los mismos establecimientos que fueron fiscalizados en ambos periodos.
- Se observa un comportamiento heterogéneo, según el cual:
 - Aumenta el porcentaje de prestadores en los cuales es factible medir el nivel de cumplimiento permaneciendo aún el 27% sin un sistema de registro (en tanto que el año 2008 este porcentaje alcanzaba el 59%).
 - Aumenta el porcentaje de prestadores que notifican en forma satisfactoria.
 - No obstante lo anterior, se observa un aumento de los prestadores que notifican en forma deficiente (36%, que equivale a 8 prestadores), lo cual presenta distinto origen:
 - 4 de ellos es por disminución en sus porcentajes de cumplimiento.
 - 4 obedece a prestadores en los que el año 2008 no fue posible realizar esta medición.

Los establecimientos que fueron objeto de inicio de proceso sancionatorio, los que requieren implementar medidas para mejoramiento, así como las instrucciones específicas formuladas a raíz de la fiscalización serán motivo de nuevas evaluaciones por este Organismo de Control para asegurar el cumplimiento de la obligación de notificar.

ANEXO N° 1
Detalle de resultados por prestador

Nombre del Prestador	N° Casos		%
	Evaluados	Con Notificación	
Centro Médico San Joaquín	20	20	100%
Vida Integra La Florida	20	20	100%
Vida Integra San Bernardo	20	20	100%
Clínica Vespuccio	20	20	100%
Clínica Dávila	20	19	95%
Hospital Clínico Universidad de Chile	20	16	80%
Integramédica San Miguel	20	15	75%
Clínica Providencia	20	13	65%
Avansalud Providencia	18	11	61%
Vida Integra Ñuñoa	20	8	40%
Integramédica Norte	20	8	40%
Centro de Salud Universidad de Los Andes	20	6	30%
Centro Médico Nuestra Señora de la Paz	20	5	25%
Megasalud Conchalí	20	5	25%
Clínica Indisa	19	3	16%
Centro de Especialidades Médicas Hospital Clínico Universidad Católica	20	1	5%
Hospital del Trabajador	N/A	N/A	N/A
Clínica Las Condes	N/A	N/A	N/A
Clínica Hospital del Profesor	N/A	N/A	N/A
Plusmédica	N/A	N/A	N/A
Araucosalud	N/A	N/A	N/A
Centro Médico Banco Estado de Chile	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 resultados por prestador según pertenencia a la RED GES

% Notificación según Categoría	Total		Prestadores que pertenecen a Red GES		Prestadores que no pertenecen a Red GES	
	N°	%	N°	%	N°	%
Notifica en forma Satisfactoria	5	22.7%	2	20%	3	25%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	3	13.6%	1	10%	2	16,7%
Notifica en forma deficiente	8	36.4%	4	40%	4	33.3%
Otro (no cuenta con sistema de registro)	6	27.3%	3	30%	3	25%
Total	22	100%	10	100%	12	100%

ANEXO N° 3
Comparación resultados 2008-2009

Nombre del prestador	% Cumplimiento 2009	% Cumplimiento 2008
Arauco Salud	N/A	N/A
Avansalud Providencia	61%	86%
Centro de Salud Universidad de Los Andes	30%	71%
Centro Esp. Médicas Hosp. Clínico U. Católica	5%	N/A
Centro Médico Banco Estado de Chile	N/A	N/A
Centro Médico Hospital del Trabajador	N/A	N/A
Centro Médico Nuestra Señora de la Paz	25%	N/A
Centro Médico San Joaquin	100%	N/A
Clínica Dávila	95%	70%
Clínica Hospital del Profesor	N/A	N/A
Clínica Indisa	16%	N/A
Clínica Las Condes	N/A	N/A
Clínica Providencia	65%	N/A
Clínica Vespucio	100%	50%
Hospital Clínico Universidad de Chile	80%	N/A
Integramédica Norte	40%	21%
Integramédica San Miguel	75%	80%
Megasalud Conchali	25%	N/A
Plusmédica	N/A	N/A
Vida Integra Ñuñoa	40%	75%
Vida Integra La Florida	100%	65%
Vida Integra San Bernardo	100%	80%

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° 4
Detalle de medidas informadas por prestador

Nombre del Prestador	Respuesta prestador Privado
Hospital Clínico Universidad de Chile	Se reiterará a profesionales Médicos la obligación de notificar los pacientes con patologías GES y la importancia del uso del formulario respectivo.
	Se realizará supervisión diaria y auditorías semanales de ficha clínica verificando el cumplimiento de las Notificaciones GES a cargo de Enfermeras/os y Matronas/es.
	Se realizarán auditorías semanales por parte de la Coordinación GES a las fichas clínicas de pacientes que han sido notificados vía escritorio médico.
Integramédica San Miguel	Se informará en forma regular y reiterada a todos los Médicos acerca de: a) La obligación de notificar y su responsabilidad personal en el cumplimiento de esta norma. b) Las patologías incluidas en el sistema GES. c) Procedimientos para notificar
	Se dispondrá del listado de patologías GES en cada box de atención
	Se dispondrá de formularios de notificación asociados a la ficha clínica electrónica
	Se dispondrá de un sistema de alerta en ficha clínica electrónica para diagnósticos compatibles con patologías GES
	Se contará con un sistema de archivo de las copias de notificaciones firmadas por el paciente
Clínica Providencia	Se indicará a los Jefes de Servicio la relevancia de la notificación GES y se instruirán que comuniquen a sus Médicos la obligatoriedad de esta notificación
	Se revisa y rediseña el proceso de notificación GES
	Se aumenta en la dotación de Enfermería en la Unidad GES-CAEC, responsables de monitorear la notificación de paciente GES
	Se revisará la "Hoja de informe de atención medica diaria" en aquellos pacientes con diagnóstico GES o sospecha GES y se verificará que en la ficha clínica esté la documentación completa