

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 6

**Módulo:** Fiscalización “Notificación de Problema de Salud GES” en establecimientos de nivel hospitalario.

**Ente Fiscalizado:** Prestadores de la Red Pública de Atención de la Región Metropolitana.

---

SANTIAGO, Enero 20 de 2011.-

### I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios y 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 otro lado, considerando: los problemas de asimetría de información detectados en diferentes encuestas realizadas a usuarios y usuarias del sistema público de salud, el hecho que la información recibida por las personas beneficiarias de las GES es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, así como los resultados del Diálogo Ciudadano llevado a cabo a fines del año 2008 donde la Notificación al Paciente GES fue señalada como una prioridad de fiscalización para las personas, este Organismo de Control ha fiscalizado sistemáticamente el cumplimiento de esta obligación por parte de prestadores tanto públicos como privados desde el año 2008.

En relación a lo anteriormente expuesto, y considerando los resultados de la fiscalización sobre esta materia obtenidos el periodo 2008 - 2009 en prestadores del nivel de atención ambulatorio, se consideró relevante incrementar la cobertura de fiscalización a establecimientos del nivel de atención hospitalario, incorporándose de esta manera al Programa de Fiscalización del año 2010.

En el presente informe se muestra los resultados finales del ciclo de fiscalizaciones correspondiente a la Región Metropolitana. Al respecto, cabe señalar que el proceso de fiscalización de la Superintendencia comprende –además de las visitas en terreno– la comunicación de resultados preliminares a los establecimientos, quienes remiten sus respectivas respuestas, las que luego son analizadas por este Organismo de Control, generándose de esta manera los resultados finales del proceso de fiscalización, siendo este informe producto de la ejecución de todas las etapas antes señaladas.

## 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 a las personas beneficiarias ante la presencia de un problema de salud garantizado, en establecimientos hospitalarios de la Región Metropolitana.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

### A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Público
- Cobertura : Región Metropolitana
- Criterio(s) de Selección :
  - Centros de Salud de Atención Hospitalaria
  - Establecimientos que concentran al menos el 80% del total de Casos GES de resolución hospitalaria en cada Servicio de Salud de la Región Metropolitana.
- Cantidad : 17
- Cobertura por Servicio de Salud :

Servicio de Salud	% Cobertura Establecimientos Seleccionados
Metropolitano Central	81%
Metropolitano Norte	86%
Metropolitano Occidente <sup>1</sup>	66%
Metropolitano Oriente	96%
Metropolitano Sur	91%
Metropolitano Sur Oriente	99%

- Detalle : Se presenta en Anexo N° 1

<sup>1</sup> Debido al estado del Hospital Félix Bulnes a causa del terremoto de febrero de 2010, se excluyó de la fiscalización, lo que imposibilitó lograr el porcentaje de cobertura propuesto en este Servicio de Salud.

## B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

Problemas de Salud GES seleccionados al azar, cuya confirmación diagnóstica se llevó a cabo en el establecimiento seleccionado, durante el periodo fiscalizado.

## **IV. CATEGORIZACION DE RESULTADOS**

Para efectos de medir el grado de cumplimiento del proceso de notificación de los prestadores, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 niveles:

<b>Porcentaje de notificación (*)</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
100% - 90%	Notifica en forma Satisfactoria
89% - 61%	Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento
60% - 0%	Notifica en forma Deficiente

(\*) 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 inspección, 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 al momento de la fiscalización.

### Resultados Generales:

De acuerdo a la categorización previamente definida, se obtiene:

<b>Categoría</b>	<b>N° Prestadores</b>	<b>%</b>
Notifica en forma Satisfactoria	2	12%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	3	18%
Notifica en forma Deficiente	12	70%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

- Del total de establecimientos fiscalizados, el 30% cumplía con la obligación de notificar:
  - ✓ 12% con nivel de cumplimiento satisfactorio.
  - ✓ 18% requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 70% de los establecimientos fiscalizados, notificaba en forma deficiente.

## 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 según la categorización previamente definida corresponden a:

- Notifica en forma satisfactoria, se remite Oficio con informe de resultados generales instando a mantener los buenos resultados obtenidos (2 establecimientos).
- Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento, se remite Oficio con informe de resultados generales, solicitando medidas administrativas para dar solución a falencias detectadas (3 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente, en los 12 establecimientos que se encuentran en esta categoría se procedió a dar inicio al proceso sancionatorio, el cual se encuentra actualmente en curso.

## VI. ANEXOS

Anexo N°1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados.

Anexo N° 2: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

**ANEXO N° 1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados**

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura	
		Servicio Salud	Establecimiento
Metropolitano Central	Centro de Diagnóstico y Tratamiento San Borja Arriarán	81%	81%
Metropolitano Norte	Complejo Hospitalario San José		73%
	Roberto del Río, Hospital Clínico de Niños	86%	13%
Metropolitano Occidente	Hospital San Juan de Dios		35%
	Hospital de Melipilla		11%
	Peñaflor, Hospital		9%
	Adalberto Steeger de Talagante, Hospital Traumatológico, Instituto Instituto Traumatológico		7%
		66%	3%
Metropolitano Oriente	Del Salvador, Hospital del		63%
	Dr. Luis Tisné, Hospital		18%
	Neurocirugía, Instituto de		11%
	Dr. Luis Calvo Mackenna, Hospital de Niños	96%	4%
Metropolitano Sur	Hospital Barros Luco Trudeau		76%
	El Pino, Hospital		12%
	San Luis de Buin, Hospital	91%	3%
Metropolitano Sur Oriente	Complejo asistencial Dr. Sótero del Río		73%
	Padre Alberto Hurtado de San Ramón, Hospital	99%	26%

**ANEXO Nº 2:** Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

NOMBRE PRESTADOR	Servicio Salud	Región	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
Hospital Clínico San Borja-Arriarán	Metropolitano Central	RM	1	19	5%
Complejo Hospitalario San José	Metropolitano Norte	RM	4	16	20%
Hospital Clínico de Niños Roberto Del Río	Metropolitano Norte	RM	2	18	10%
Hospital San José de Melipilla	Metropolitano Occidente	RM	18	2	90%
Instituto Traumatológico Dr. Teodoro Gebauer Weisser	Metropolitano Occidente	RM	16	4	80%
Hospital de Talagante	Metropolitano Occidente	RM	13	7	65%
Hospital San Juan De Dios	Metropolitano Occidente	RM	3	17	15%
Hospital de Peñaflo	Metropolitano Occidente	RM	0	20	0%
Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	Metropolitano Oriente	RM	20	0	100%
Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna	Metropolitano Oriente	RM	17	3	85%
Hospital Dr. Luis Tisné	Metropolitano Oriente	RM	12	8	60%
Hospital Del Salvador	Metropolitano Oriente	RM	1	19	5%
Hospital El Pino	Metropolitano Sur	RM	4	16	20%
Hospital Barros Luco Trudeau	Metropolitano Sur	RM	0	20	0%
Hospital San Luis de Buin	Metropolitano Sur	RM	0	20	0%
Complejo Asistencial Dr. Sótero Del Río	Metropolitano Sur Oriente	RM	7	13	35%
Hospital Padre Alberto Hurtado (San Ramón)	Metropolitano Sur Oriente	RM	1	19	5%