

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 14

Módulo: Cumplimiento Garantía de Oportunidad en Atención por Especialista.

Ente Fiscalizado: 20 Servicios de Salud de la Red del Fonasa.

SANTIAGO, febrero 2 de 2011.-

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 establece un Régimen General de Garantías en Salud que impone obligatoriedad en el otorgamiento de las GES, 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 otorga a este organismo de control 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 otorguen a los beneficiarios.

En este contexto, considerando por un lado que producto del primer Diálogo Participativo, esta Superintendencia adquirió el compromiso de realizar una fiscalización que verifique el cumplimiento de la garantía de oportunidad en atención por especialista (materia señalada como una de las principales áreas de interés por parte de los ciudadanos), y por otro lado a los resultados obtenidos en fiscalización del año 2009¹, se consideró la incorporación de esta fiscalización en el Programa de Fiscalización del año 2010.

En el presente informe se muestra los resultados finales del ciclo de fiscalizaciones correspondiente a los 20 Servicios de Salud de las Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, Metropolitana, De Los Ríos y Arica y Parinacota. 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.

¹ En fiscalización de esta materia el año 2009, se detectó un porcentaje de retraso general del 28%, con porcentajes específicos en los 5 problemas de salud con alto riesgo de incumplimiento fiscalizados, que osciló entre 12% y 29%.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento, de la Garantía de Oportunidad de Atención por Especialista en problemas de salud con alto riesgo de incumplimiento, de acuerdo a plazos establecidos en el Decreto Supremo vigente, en 20 Servicios de Salud del país, correspondientes a las Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, Metropolitana, De Los Ríos y Arica y Parinacota.

III. METODOLOGÍA:

A.- ENTIDAD FISCALIZADA:

- Tipo Entidad Fiscalizada : Fondo Nacional de Salud
- Cobertura :

| Región | Servicio de Salud |
|--------------------|---------------------------|
| Tarapacá | Iquique |
| Antofagasta | Antofagasta |
| Atacama | Atacama |
| Coquimbo | Coquimbo |
| Valparaíso | Valparaíso San Antonio |
| Valparaíso | Aconcagua |
| Valparaíso | Viña del Mar Quillota |
| De Los Lagos | Chiloé |
| De Los Lagos | Reloncaví |
| De Los Lagos | Osorno |
| Aysén | Aysén |
| Magallanes | Magallanes |
| Metropolitana | Metropolitano Central |
| Metropolitana | Metropolitano Sur |
| Metropolitana | Metropolitano Norte |
| Metropolitana | Metropolitano Sur Oriente |
| Metropolitana | Metropolitano Occidente |
| Metropolitana | Metropolitano Oriente |
| De Los Ríos | Valdivia |
| Arica y Parinacota | Arica |

- Criterio de Selección:
 - Prestadores públicos del nivel de atención hospitalaria de los 20 Servicios de Salud fiscalizados, a los que son derivados pacientes para atención por especialista en problemas de salud con alto riesgo de incumplimiento.
 - Cobertura de al menos el 80% del total de Casos GES de acuerdo a la fuente de información que dispone este la Superintendencia².
- Detalle: Se presenta en Anexo N° 1

B.- FOCALIZACIÓN:

Para efectos de seleccionar Problemas de Salud con alto riesgo de incumplimiento, se consideraron las siguientes variables:

1. Especialidades con falencia en la capacidad de oferta en el Sector Público
2. Relevancia en la calidad de vida de las personas
3. Grupo etario vulnerable

En base al análisis de las variables anteriormente mencionadas, se seleccionaron los siguientes problemas de salud a fiscalizar:

| Problema de Salud | Criterio de Selección | | |
|-----------------------|-----------------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 |
| Retinopatía Diabética | X | X | |
| Órtesis | X | X | |
| Depresión | X | X | |
| Artritis Reumatoide | X | | X |

C.- PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA GARANTÍA DE OPORTUNIDAD:

- Determinación del N° de casos a evaluar: En base a la información disponible en la Superintendencia³, según la cual los problemas de salud seleccionados alcanzan una magnitud anual de 32.182 casos GES (periodo agosto 2008 a julio 2009), y considerando el recurso humano disponible, se determinó evaluar al menos el 10% del total de casos generados en un año.

² Reporte de Fonasa de Casos GES para el periodo Julio 2008 – Febrero 2010

³ Reporte de Fonasa de Casos GES para el periodo Julio 2008 – Febrero 2010

En este contexto, como el plazo señalado en la normativa vigente para la garantía de atención por especialista para los problemas de salud seleccionados, oscila entre 0 y 90 días, y con la finalidad de realizar la evaluación a igual periodo en los 20 Servicios de Salud, se determinó fiscalizar el trimestre Octubre – Diciembre de 2009.

De acuerdo a la metodología anteriormente descrita, y según los antecedentes que dispone esta Superintendencia³, la cantidad de casos a evaluar corresponde al menos a 3.219 Casos GES o garantías de oportunidad.

- Evaluación Cumplimiento Garantía de Oportunidad: La fiscalización de los Casos se efectuó en dependencias de los establecimientos seleccionados, en base a los antecedentes clínicos y administrativos que éstos presentaron al momento de la visita en terreno, evaluando la Garantía de Oportunidad en conformidad a los plazos señalados en el Decreto Supremo que rige las Garantías Explícitas en Salud.

IV.- RESULTADOS GENERALES:

➤ EVALUACION GENERAL:

En este proceso fueron fiscalizados 4.050 Casos GES, pertenecientes a 20 Servicios de Salud del país, los que corresponden a 4.342 garantías de oportunidad, de las cuales en 710 (16%), la garantía se había otorgado de manera retrasada, de acuerdo a la normativa vigente.

➤ FISCALIZACIÓN POR PROBLEMA DE SALUD:

| Problema de Salud | N° Casos GES Fiscalizados | N° Garantías | | % Retraso |
|-----------------------|---------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Fiscalizadas | Retrasadas | |
| Artritis Reumatoide | 305 | 305 | 22 | 7% |
| Depresión | 1046 | 1046 | 179 | 17% |
| Ortesis | 1408 | 1559 | 188 | 12% |
| Retinopatía Diabética | 1291 | 1432 | 321 | 22% |
| Total | 4050 | 4342 | 710 | 16% |

Se observan resultados heterogéneos, toda vez que:

- El problema de salud Artritis Reumatoide es el que presenta el menor nivel de retraso con un 7% del total de garantías fiscalizadas.
- 2 problemas de salud presentan un nivel de retraso cercano al 15%, con cifras que oscilan entre 12% y 17%.
- El problema de salud Retinopatía Diabética es que presenta el mayor nivel de retraso, alcanzando éste a un 22%

➤ DETALLE FISCALIZACIÓN POR PROBLEMA DE SALUD:

▪ Artritis Reumatoide:

| Servicio de Salud | N° Garantías | |
|---------------------------|--------------|------------|
| | Fiscalizadas | Retrasadas |
| Coquimbo | 40 | 0 |
| Metropolitano Sur Oriente | 37 | 0 |
| Antofagasta | 17 | 0 |
| Osorno | 14 | 0 |
| Atacama | 13 | 0 |
| Metropolitano Oriente | 13 | 0 |
| Chiloé | 12 | 0 |
| Valdivia | 12 | 0 |
| Aconcagua | 10 | 0 |
| Aysén | 3 | 0 |
| Del Reloncaví | 3 | 0 |
| Metropolitano Central | 30 | 1 |
| Metropolitano Occidente | 11 | 1 |
| Arica | 2 | 2 |
| Viña del Mar-Quillota | 36 | 3 |
| Metropolitano Sur | 20 | 3 |
| Valparaíso San Antonio | 16 | 3 |
| Iquique | 9 | 4 |
| Magallanes | 7 | 5 |
| Total | 305 | 22 |

Este problema de salud fue fiscalizado en 19 Servicios de Salud⁴. En términos generales, en este problema de salud, se fiscalizaron 305 garantías de oportunidad, de las cuales 22 (16%), se encontraban retrasadas de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto Supremo que rige las GES.

Respecto de la distribución por Servicio de Salud, se pudo observar que:

- En 11 Servicios de Salud no se detectaron retrasos en la garantía de oportunidad de este problema de salud.
- Un poco más del 40% del total de retrasos se concentra en 2 Servicios de Salud.

⁴ No se encontraron Casos GES evaluables en el Servicio de Salud Metropolitano Norte en el periodo fiscalizado.

- Depresión:

| Servicio de Salud | N° Garantías | |
|---------------------------|--------------|------------|
| | Fiscalizadas | Retrasadas |
| Metropolitano Norte | 139 | 0 |
| Valparaíso San Antonio | 67 | 0 |
| Iquique | 13 | 0 |
| Arica | 1 | 0 |
| Valdivia | 41 | 1 |
| Metropolitano Sur | 38 | 1 |
| Atacama | 32 | 1 |
| Antofagasta | 50 | 3 |
| Metropolitano Oriente | 25 | 3 |
| Aysén | 19 | 3 |
| Magallanes | 17 | 3 |
| Metropolitano Occidente | 113 | 7 |
| Metropolitano Central | 15 | 7 |
| Chiloé | 46 | 15 |
| Osorno | 40 | 18 |
| Coquimbo | 84 | 37 |
| Viña del Mar-Quillota | 109 | 38 |
| Metropolitano Sur Oriente | 197 | 42 |
| Total | 1046 | 179 |

Este problema de salud se fiscalizó en 18 Servicios de Salud⁵. Se fiscalizaron 1.046 garantías de oportunidad, de las cuales 179 (17%), se encontraban retrasadas de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto Supremo que rige las GES.

Respecto de la distribución por Servicio de Salud, se pudo observar que:

- En 4 Servicios de Salud no se detectaron retrasos en la garantía de oportunidad de este problema de salud.
- En 9 Servicios de Salud, si bien se detectaron retrasos, éstos son menores a 10 garantías, concentrando el 16% del total de garantías fiscalizadas.
- Casi dos tercios del total de retrasos se concentra en 3 Servicios de Salud.

⁵ No se encontraron Casos GES evaluables en los Servicios de Salud Aconcagua y Reloncaví para el periodo fiscalizado.

- Órtesis:

| Servicio de Salud | N° Garantías | |
|---------------------------|--------------|------------|
| | Fiscalizadas | Retrasadas |
| Chiloé | 25 | 0 |
| Iquique | 25 | 0 |
| Antofagasta | 2 | 0 |
| Del Reloncaví | 138 | 1 |
| Viña del Mar-Quillota | 61 | 1 |
| Metropolitano Occidente | 35 | 1 |
| Metropolitano Oriente | 63 | 2 |
| Valparaíso San Antonio | 39 | 2 |
| Aysén | 36 | 2 |
| Aconcagua | 93 | 3 |
| Valdivia | 47 | 3 |
| Arica | 31 | 3 |
| Atacama | 18 | 3 |
| Magallanes | 16 | 3 |
| Metropolitano Sur Oriente | 33 | 6 |
| Osorno | 8 | 7 |
| Metropolitano Norte | 61 | 10 |
| Metropolitano Central | 93 | 20 |
| Metropolitano Sur | 548 | 33 |
| Coquimbo | 187 | 88 |
| Total | 1559 | 188 |

Este problema de salud se fiscalizó en 20 Servicios de Salud, fiscalizándose 1.559 garantías de oportunidad, de las cuales 188 (12%), se encontraban retrasadas de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto Supremo que rige las GES.

Respecto de la distribución por Servicio de Salud, se pudo observar que:

- En 3 Servicios de Salud no se detectaron retrasos en la garantía de oportunidad de este problema de salud.
- En más de la mitad de los Servicios de Salud (11), si bien se detectaron retrasos, éstos son menores a 5 garantías, concentrando el 13% del total de garantías fiscalizadas.
- El 75% del total de retrasos se concentra en 3 Servicios de Salud.

- Retinopatía Diabética:

| Servicio de Salud | N° Garantías | |
|---------------------------|--------------|------------|
| | Fiscalizadas | Retrasadas |
| Atacama | 74 | 0 |
| Metropolitano Central | 33 | 0 |
| Metropolitano Oriente | 17 | 0 |
| Iquique | 12 | 0 |
| Arica | 4 | 0 |
| Aconcagua | 21 | 1 |
| Osorno | 16 | 1 |
| Valdivia | 60 | 4 |
| Del Reloncaví | 36 | 4 |
| Aysén | 21 | 5 |
| Metropolitano Sur Oriente | 391 | 13 |
| Magallanes | 52 | 15 |
| Valparaíso San Antonio | 18 | 15 |
| Coquimbo | 36 | 16 |
| Viña del Mar-Quillota | 93 | 33 |
| Metropolitano Occidente | 138 | 37 |
| Antofagasta | 58 | 37 |
| Metropolitano Sur | 243 | 58 |
| Metropolitano Norte | 109 | 82 |
| Total | 1432 | 321 |

Este problema de salud fue fiscalizado en 19 Servicios de Salud⁶. Se fiscalizaron 1.432 garantías de oportunidad, de las cuales 321 (22%), se encontraban retrasadas de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto Supremo que rige las GES.

Respecto de la distribución por Servicio de Salud, se pudo observar que:

- En 5 Servicios de Salud no se detectaron retrasos en la garantía de oportunidad de este problema de salud.
- En 5 Servicios de Salud, si bien se detectaron retrasos en la garantía de oportunidad, éstos oscilan entre 1 y 5 garantías por Servicio de Salud, concentrando menos del 5% del total de retrasos.
- El 77% del total de retrasos para este problema de salud, se concentran en 5 Servicios de Salud.

⁶ No se encontraron Casos GES evaluables en el Servicio de Salud Chiloé para el periodo fiscalizado

V.- CONCLUSIONES:

En esta actividad se fiscalizó la garantía de oportunidad para atención por especialista en 20 Servicios de Salud del país para 4 problemas de salud con alto riesgo de incumplimiento: Artritis Reumatoide, Depresión, Órtesis y Retinopatía Diabética.

Producto de esta fiscalización se obtuvo que:

- **RESULTADOS GENERALES DE LA FISCALIZACIÓN:** De un total de 4.342 garantías evaluadas, el porcentaje de retraso general fue de un 16% con la siguiente distribución por problema de salud:

| Problema de Salud | N° Casos GES Fiscalizados | N° Garantías | | % Retraso |
|-----------------------|---------------------------|--------------|------------|------------|
| | | Fiscalizadas | Cumplidas | |
| Artritis Reumatoide | 305 | 305 | 22 | 7% |
| Depresión | 1046 | 1046 | 179 | 17% |
| Ortesis | 1408 | 1559 | 188 | 12% |
| Retinopatía Diabética | 1291 | 1432 | 321 | 22% |
| Total | 4050 | 4342 | 710 | 16% |

- **RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN POR PROBLEMA DE SALUD:**

| Problema de Salud | Servicio de Salud | |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Sin Retraso | Mayor Grado de Retraso |
| Artritis Reumatoide | Coquimbo | Iquique (4 Garantías) |
| | Metropolitano Sur Oriente | Magallanes (5 Garantías) |
| | Antofagasta | |
| | Osorno | |
| | Atacama | |
| | Metropolitano Oriente | |
| | Chiloé | |
| | Valdivia | |
| | Aconcagua | |
| | Aysén | |
| | Del Reloncaví | |
| Depresión | Metropolitano Norte | Coquimbo |
| | Valparaíso San Antonio | Viña del Mar-Quillota |
| | Iquique | Metropolitano Sur Oriente |
| | Arica | |

| Problema de Salud | Servicio de Salud | |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| | Sin Retraso | Mayor Grado de Retraso |
| Órtesis | Chiloé | Metropolitano Central |
| | Iquique | Metropolitano Sur |
| | Antofagasta | Coquimbo |
| Retinopatía Diabética | Atacama | Viña del Mar-Quillota |
| | Metropolitano Central | Metropolitano Occidente |
| | Metropolitano Oriente | Antofagasta |
| | Iquique | Metropolitano Sur |
| | Arica | Metropolitano Norte |

- Los resultados obtenidos son heterogéneos, no obstante hay Servicios de Salud que se repiten en más de un problema de salud:
 - En la categoría Sin Retraso destacan los Servicios de Salud:
 - Iquique (3 menciones)
 - Antofagasta (2 menciones)
 - Atacama (2 menciones)
 - Metropolitano Oriente (2 menciones)
 - Chiloé (2 menciones)
 - Arica (2 menciones)
 - En la categoría con Mayor Grado de Retraso destacan los Servicios de Salud (todos con 2 menciones):
 - Coquimbo
 - Viña del Mar - Quillota
 - Metropolitano Sur