




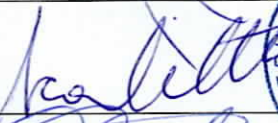

Intendencia de Prestadores
Unidad de Fiscalización de los Derechos de las Personas


INFORME DE FISCALIZACIÓN

“TRATO DIGNO, ENFOQUE PERSONAS MIGRANTES”

Ley N° 20.584

enero 2019

Actividad	Nombre	Cargo	Firma
Elaboración	Eduardo Oyarce Poblete	Profesional de Unidad de Fiscalización de los Derechos de las Personas	
V°B	Scarlett Morales Urtubia	Encargada de la Unidad de Fiscalización de los Derechos de las Personas	
Aprobado	Carmen Monsalve Benavides	Intendenta de Prestadores de Salud	





Intendencia de Prestadores de Salud
Unidad de Fiscalización de los Derechos
de las Personas

INFORME FISCALIZACIÓN **"Trato Digno, Enfoque Personas** **Migrantes"**

2019

1. ANTECEDENTES

La ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, en su artículo 2°, establece que toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes. Por su parte, el artículo 5°, de la referida Ley, establece que las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia.

Cabe señalar, que el Decreto Supremo N°67, del MINSAL, publicado el año 2016, protege a las personas migrantes, en iguales condiciones que los nacionales, esto quiere decir que, si cumplen los requisitos señalados en el citado decreto, estas personas acceden como beneficiarios del Régimen de Prestaciones de Salud, en forma gratuita, a través de la modalidad de atención institucional, y, por tanto, ingresan al régimen general de garantías en salud AUGE/GES.

Asimismo, la Circular N° A 15/04 del 13 de junio de 2016, establece un mecanismo para acreditar a las personas migrantes en condición irregular suscribiendo un documento declarando su "carencia de recursos", con el fin de ser considerados como beneficiarios de prestaciones de salud, a través de un número de atención provisorio generado por Fonasa.

Por su parte, la Norma general técnica N° 168 de 2014, establece el uso del formulario "informe estadístico de egreso hospitalario" (IEEH), el cual tiene por objetivo entregar de forma periódica información al ministerio de salud, la cual permitirá conocer perfil y tendencia de morbilidad de usuarios hospitalizados a fin de asignar recursos a la atención hospitalaria, apoyar la toma de decisiones de directivos y profesionales sectoriales e intersectoriales.

Cabe añadir, que los Resúmenes Estadísticos Mensuales (REM) corresponden a un sistema de información estadística de carácter nacional, constituyen la fuente oficial para la captación de los datos básicos que son requeridos para la gestión central y local, permitiendo conocer las atenciones y actividades de salud otorgadas a la población en los establecimientos de la Red Asistencial.

Finalmente, destacar que, en el año 2014, en el Ministerio de Salud se conformó el equipo Asesor Sectorial de Salud de Inmigrantes con representantes de las Subsecretarías de Redes Asistenciales y de Salud Pública, FONASA y la Superintendencia de Salud, los que culminaron con la elaboración de la Política de Salud de Inmigrantes en octubre de 2017. El documento constituye un avance en equidad y mejoramiento del acceso a la salud, promoviendo un sistema más sensible con las personas migrantes a través de acciones que disminuyan barreras culturales, administrativas, de género y otras. Asimismo, dicho documento refiere como condición indispensable, contar con un conjunto de funcionarios de la salud, formados sobre el marco que regula la atención de esta población, como conocimientos sobre derechos humanos, salud y migraciones.

2. OBJETIVO

Verificar que los prestadores de salud públicos, en aplicación de los preceptos de la Ley N° 20.584, dispongan de medidas que permitan, por una parte, velar para que las atenciones de salud otorgadas a las personas migrantes se provean sin discriminación arbitraria, como asimismo, que dichas personas extranjeras reciban un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia, en concordancia con lo señalado por los artículos 2° y 5°, de la señalada norma.

Recoger información asociada a la atención de salud que se les brinda a las personas migrantes, conocer los procedimientos, programas de promoción, entre otras medidas que implementen los establecimientos de salud, las que favorezcan la integración y acceso de dichas personas a los beneficios que otorga el sistema de salud, con la finalidad de establecer una línea basal o estado situacional de los prestadores públicos de salud sujetos a esta fiscalización, en cuanto a la realidad en la cual se encuentran en materia de atención a personas migrantes.

3. ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN

El módulo fue aplicado a un total de 80 Prestadores Institucionales públicos de atención abierta y cerrada a nivel país. En tal sentido, el referido módulo se aplicó en las regiones Metropolitana, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Magallanes, Los Ríos.

Tabla N°1: Distribución de prestadores de salud fiscalizados.

Región	Atención Abierta	Atención Cerrada	N° Total de Prestadores
1	1	1	2
2	2	1	3
3	2	1	3
4	4	3	7
5	7	5	12
6	1	1	2
7	4	3	7
8	3	4	7
9	2	3	5
10		2	2
12	2	1	3
13	7	15	22
14	4	1	5
Total general	39	41	80

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del módulo de fiscalización, en primer término, se efectuó una selección aleatoria de establecimientos de salud públicos a lo largo del país, con excepción de las Regiones de Arica y Parinacota y Aysén, la cual arrojó una muestra de 80 prestadores.

Cabe destacar, que, de los 80 prestadores seleccionados aleatoriamente, un 28 % (22) corresponden a la Región Metropolitana y un 72% (58) a Regiones.

Por su parte, en cuanto al tipo de atención, un 49% (39) corresponde a prestadores de atención abierta y un 51% (41) de atención cerrada.

Asimismo, es preciso señalar, que, dadas las características propias de los establecimientos de salud fiscalizados, tales como, tipo de atención, cartera de prestaciones, entre otras, no se aplicaron los mismos criterios de evaluación en cada uno de los prestadores evaluados, por consiguiente el número de prestadores evaluados en cada aspecto va a ser disímil.

Por otra parte, indicar que, de acuerdo al criterio de selección y calendarización, se procedió a enviar un correo electrónico al director del establecimiento a visitar, con la finalidad de comunicarles el objetivo de la fiscalización, fecha y hora de la visita.

La aplicación del presente módulo, mediante el respectivo instrumento de medición y recolección de datos, se llevó a efecto principalmente en terreno, en razón de lo cual se determinó, para el éxito de su aplicación, dividir el acta de fiscalización en 2 ámbitos de verificación para cada conjunto de materias afines, como sigue:

1.-Evaluación general

- o Documental
- o Información para reducir la barrera de acceso
- o Organización en función de la población migrante

2.-Evaluación específica

- o Servicio de Urgencia / Servicio de Admisión General
- o DS N° 67, Circunstancia N° 4
- o Norma general técnica N° 168 (Informe de Egresos Hospitalarios)
- o Resúmenes Estadísticos Mensuales: IEEH (Informes de Egresos Hospitalarios) y REM (Registros Estadísticos Mensuales de atenciones de salud)

Es importante destacar que para el desarrollo de este módulo se definieron los siguientes puntos de verificación para ambos ámbitos a fiscalizar:

- o Dirección
- o Unidad de Calidad
- o SOME
- o Cualquier otra dependencia que el prestador indique que posea la información requerida
- o Servicios de Urgencia para la atención cerrada de salud
- o Admisión General, para prestadores de atención abierta de salud

5. Desarrollo en Terreno

a) **1. Evaluación General**

1.1 Examen documental: la evaluación para este aspecto consistió en que el prestador demostrara mediante documentos de carácter institucional y/o registros internos, que los atributos que se requieren, allí están contenidos, a saber, los procedimientos para la atención de personas migrantes, programa de incorporación y/o de promoción en salud para personas migrantes, protocolos sobre derechos de migrantes, la identificación y nacionalidad de la población migrante consignada en los registros.

1.2 Existencia de información para reducir la barrera de acceso: el aspecto en comento fue evaluado en sus 6 aspectos medibles, en cuanto que, el establecimiento haya dispuesto medidas específicas, sea esto, incorporado en un programa, mediante folletería, material audio-visual, orientado particularmente a informar a las personas migrantes en materias relacionadas con su atención de salud.

1.3 Organización en función de la población migrante: este aspecto se refiere a las acciones tomadas por el prestador, por una parte, destinadas a proporcionar capacitación a su personal clínico y administrativo en materia migrantes, disponer de personas habilitadas para facilitar la atención de la población migrante, como asimismo, este aspecto pretendió identificar medidas especiales dirigidas a la referida población, tendientes a asegurar la adhesión de éstos a las prestaciones universales de salud que ofrece el Sistema.

b) **2. Evaluación Específica en el Servicio de Urgencia o Admisión General**

2.1 La finalidad de acceder a los referidos puntos de verificación, fue comprobar en éstos puntos la existencia de los atributos fiscalizados, esto es, procedimientos específicos para la atención de personas migrantes, así como establecer si el personal que presta servicios en la dependencia fiscalizada, cuenta con capacitación específica para la atención de personas migrantes.

c) **3. Evaluación Específica Normativa**

3.1 DS N° 67, circunstancia N° 4: en este apartado, se evaluó la aplicación práctica de la citada norma en los establecimientos, enfocados en 4 aspectos relacionados con el procedimiento de acreditación de migrantes. En primer lugar, se comprobó la existencia escrita del procedimiento que da cuenta del contenido del Decreto Supremo.

Asimismo, resultó clave la designación o nombramiento del Calificador de Derechos, como también, comprobar si éste contaba con formación relativa con su cargo.

Finalmente, con el objetivo de constatar que el procedimiento de acreditación por la circunstancia de carencia de recursos (Circunstancia 4), se llevó a efecto cabalmente por el establecimiento, se comprobó que la solicitud de número provisorio fuera puesta a disposición de la persona migrante seleccionada.

3.2 Norma general técnica N° 168: para este punto del acta, se requirió que el prestador refiriera documentalmente a los responsables de completar e informar al MINSAL, ya sea,

mediante nombramiento formal o local. Este aspecto aplicó tanto para los responsables de los IEEH (Informes de Egresos Hospitalarios), como para los responsables de los REM (Registros Estadísticos Mensuales de atenciones de salud).

En segundo término, y a efecto de verificar la incorporación de la identificación de la población migrante en el IEEH y/o en los REM, dependiendo del establecimiento que se tratara, se requirió al prestador los archivos o documentos correspondientes al último mes previo a la fiscalización, comprobando en éstos la correcta identificación y nacionalidad del paciente cuando éste es migrante.

6. Resultados

6.1 Resultados de la evaluación general, examen documental, información para reducir la barrera de acceso, organización en función de la población migrante, en establecimientos de atención abierta y cerrada

Tabla N°2: Resultado de la Evaluación del Ítem Examen Documental, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional

Evaluación Documental	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Cuenta con un documento específico o integrado a otro de la Admisión General, el cual incluya procedimientos para la atención de migrantes	80	29	36	41	13	32	39	16	42
Cuenta con un programa de incorporación y/o de promoción en salud para migrantes a fin de fomentar la inscripción en el establecimiento (APS)	37	10	27	NA	NA	NA	37	10	27
Existen medidas especiales para favorecer y facilitar el acceso y atención, de las gestantes, niños, niñas y adolescentes, independiente situación legal en el país	34	21	62	NA	NA	NA	34	21	62
Consta la identificación y nacionalidad (país de origen) de la población migrante en los registros de atención	80	59	74	41	28	68	39	31	79

Tabla N°3: Resultado de la Evaluación del Ítem Información para reducir la barrera de acceso, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional.

Información para reducir la barrera de Acceso	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	%	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	%	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	%
Cuenta con una estrategia o programa especial para migrantes, en materia de promoción a las garantías GES	77	5	6	40	4	10	37	1	3
Cuenta con medidas especiales para que la entrega información a la mujer embarazada migrante sea clara y comprensible, respecto a las atenciones que se deben realizar durante la gestación y posterior al parto, en cuanto a beneficios	64	34	53	31	18	58	33	16	48
Cuenta con medidas especiales para que la entrega de información a los migrantes sea clara y comprensible, respecto al establecimiento al que le corresponde asistir para continuar con sus atenciones (atenciones hospitalarias / APS)	72	29	40	38	14	37	34	15	44
Cuenta con instructivos, folletos, a disposición del público, con enfoque migrantes, para informar sobre cómo reclamar según DS N° 35, 2012	80	5	6	41	4	10	39	1	3
Existe libre acceso a Información escrita y/o visual dirigida a migrantes en las salas de espera en cuanto a las prestaciones de salud que ofrece el establecimiento	80	26	33	41	14	34	39	12	31
Existe Carta de Derechos y Deberes en otros idiomas, tríptico o folletos alusivos a la Carta	80	25	31	41	14	34	39	11	28

Tabla N°4: Resultado de la Evaluación del Ítem Organización en función de la población migrante, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional.

Organización en función de la población migrante	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Existe un referente técnico para la atención de migrantes a nivel del establecimiento asistencial	80	41	51	41	25	61	39	16	41
Cuenta con un facilitador intercultural, para disminuir la barrera de acceso comunicacional - cultural	79	26	33	41	15	37	38	11	29
Cuenta con una estrategia orientada a facilitar la relación entre personal clínico y los migrantes, en cuanto a sus atenciones de salud	80	52	65	41	32	78	39	20	51
Cuenta con un documento que considere medidas en caso de hallazgos de migrantes con embarazo no controlado a fin de ser ingresada al programa respectivo	63	17	27	31	9	29	32	8	25
Cuenta con un documento que considere medidas en caso de hallazgos de menores de edad migrantes, para asegurar el ingreso a los programas respectivos (Chile Crece Contigo, PNI, Control de niño sano, entre otras)	65	18	28	31	11	35	34	7	21
Cuenta con medidas especiales para migrantes respecto al acceso a atenciones de salud mental	57	5	9	23	2	9	34	3	9

6.2 Resultados de la evaluación específica, en el Servicio de Urgencia/Admisión General, Decreto Supremo N° 67, Egresos Hospitalarios y Resúmenes Mensuales Estadísticos

Tabla N°5: Resultado de la Evaluación del Ítem Servicio de Urgencia/Admisión General, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional.

Servicio de Urgencia/Admisión General	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% Cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Cuenta con un documento específico o integrado a otro en la Admisión de Urgencia/Admisión General, el cual incluya procedimientos específicos para la atención de migrantes (DS 67 año 2016)	80	22	28	41	11	27	39	11	28
Los funcionarios de la Admisión de la Unidad de Urgencia/ Admisión General, cuentan con capacitación en materias de migrantes	80	40	50	41	22	54	39	18	46

Tabla N°6: Resultado de la Evaluación del Ítem Decreto Supremo N° 67, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional.

DS N° 67, Circunstancia N° 4	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Existe un procedimiento escrito según la norma que dé cuenta de la acreditación e inscripción de migrantes en establecimientos públicos de salud	70	35	50	36	16	44	34	19	56
Está identificado formalmente el responsable Calificador de Derechos en el establecimiento	69	36	52	35	19	54	34	17	50
El Calificador de Derechos posee formación o capacitación en materias de migrantes	66	34	52	32	16	50	34	18	53
Se completó el procedimiento de acreditación asignándole al usuario migrante el número provisorio de atención para acceder a los beneficios del Tramo A de Fonasa	65	47	72	32	25	78	33	22	67

Tabla N°7: Resultado de la Evaluación del Ítem Norma Técnica N° 168 y REM, en prestadores de atención cerrada y abierta a nivel nacional.

Norma general técnica N° 168/REM	Nacional			Atención Cerrada			Atención Abierta		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Están identificados los responsables de completar e informar al MINSAL	79	71	90	41	39	95	38	32	84
Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el REM, respecto del último mes	74	54	73	38	25	66	36	29	81
Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el IEEH, respecto del último mes	41	26	63	41	26	63	NA	NA	NA

6.3 Resultados de la evaluación general, examen documental, información para reducir la barrera de acceso, organización en función de la población migrante, Nacional, Santiago y Regiones

Tabla N°8: Resultado de la evaluación del Ítem Examen Documental, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

Evaluación Documental	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Cuenta con un documento específico o integrado a otro de la Admisión General, el cual incluya procedimientos para la atención de migrantes	80	29	36	22	8	36	58	21	36
Cuenta con un programa de incorporación y/o de promoción en salud para migrantes a fin de fomentar la inscripción en el establecimiento (APS)	37	10	27	5	2	40	32	8	25
Existen medidas especiales para favorecer y facilitar el acceso y atención, de las gestantes, niños, niñas y adolescentes, independiente situación legal en el país	34	21	62	4	0	0	30	21	70
Consta la identificación y nacionalidad (país de origen) de la población migrante en los registros de atención	80	59	74	22	19	86	58	40	69

Tabla N°9: Resultado de la evaluación del Ítem Información para reducir la barrera de acceso, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

Información para reducir la barrera de Acceso	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Cuenta con una estrategia o programa especial para migrantes, en materia de promoción a las garantías GES	77	5	6	22	2	9	55	3	5
Cuenta con medidas especiales para que la entrega información a la mujer embarazada migrante sea clara y comprensible, respecto a las atenciones que se deben realizar durante la gestación y posterior al parto, en cuanto a beneficios	64	34	53	9	6	67	55	28	51
Cuenta con medidas especiales para que la entrega de información a los migrantes sea clara y comprensible, respecto al establecimiento al que le corresponde asistir para continuar con sus atenciones (atenciones hospitalarias / APS)	72	29	40	19	6	32	53	23	43
Cuenta con instructivos, folletos, a disposición del público, con enfoque migrantes, para informar sobre cómo reclamar según DS N° 35, 2012	80	5	6	22	1	5	58	4	7
Existe libre acceso a Información escrita y/o visual dirigida a migrantes en las salas de espera en cuanto a las prestaciones de salud que ofrece el establecimiento	80	26	33	22	4	18	58	22	38
Existe Carta de Derechos y Deberes en otros idiomas, tríptico o folletos alusivos a la Carta	80	25	31	22	6	27	58	19	33

Tabla N°10: Resultado de la evaluación del Ítem Organización en función de la población migrante, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

Organización en función de la población migrante	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Existe un referente técnico para la atención de migrantes a nivel del establecimiento asistencial	80	41	51	22	9	41	58	32	55
Cuenta con un facilitador intercultural, para disminuir la barrera de acceso comunicacional - cultural	79	26	33	22	7	32	57	19	33
Cuenta con una estrategia orientada a facilitar la relación entre personal clínico y los migrantes, en cuanto a sus atenciones de salud	80	52	65	22	16	73	58	36	62
Cuenta con un documento que considere medidas en caso de hallazgos de migrantes con embarazo no controlado a fin de ser ingresada al programa respectivo	63	17	27	10	1	10	53	16	30
Cuenta con un documento que considere medidas en caso de hallazgos de menores de edad migrantes, para asegurar el ingreso a los programas respectivos (Chile Crece Contigo, PNI, Control de niño sano, entre otras)	65	18	28	14	4	29	51	14	27
Cuenta con medidas especiales para migrantes respecto al acceso a atenciones de salud mental	57	5	9	6	0	0	51	5	10

Tabla N°11: Resultado de la evaluación del Ítem Servicio de Urgencia/Admisión General, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

Servicio de Urgencia/Admisión General	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Cuenta con un documento específico o integrado a otro en la Admisión de Urgencia/Admisión General, el cual incluya procedimientos específicos para la atención de migrantes (DS 67 año 2016)	80	22	28	22	8	36	58	14	24
Los funcionarios de la Admisión de la Unidad de Urgencia/ Admisión General, cuentan con capacitación en materias de migrantes	80	40	50	22	13	59	58	27	47

Tabla N°12: Resultado de la evaluación del Ítem Decreto Supremo N° 67, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

DS N° 67, Circunstancia N° 4	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Existe un procedimiento escrito según la norma que dé cuenta de la acreditación e inscripción de migrantes en establecimientos públicos de salud	70	35	50	15	7	47	55	28	51
Está identificado formalmente el responsable Calificador de Derechos en el establecimiento	69	36	52	14	7	50	55	29	53
El Calificador de Derechos posee formación o capacitación en materias de migrantes	66	34	52	13	7	54	53	27	51
Se completó el procedimiento de acreditación asignándole al usuario migrante el número provisorio de atención para acceder a los beneficios del Tramo A de Fonasa	65	47	72	12	11	92	53	36	68

Tabla N°13: Resultado de la evaluación del Ítem norma general Técnica N° 168 y REM, en prestadores de Santiago, Regiones, Nacional.

Norma general técnica N° 168/REM	Nacional			Santiago			Regiones		
	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento	N° Prestadores Evaluados	N° Prestadores Cumplen	% cumplimiento
Están identificados los responsables de completar e informar al MINSAL	79	71	90	22	21	95	57	50	88
Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el REM, respecto del último mes	74	54	73	20	11	55	54	43	80
Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el IEEH, respecto del último mes	42	35	83	16	9	56	26	26	100

7. Observaciones Generales

En primer término, resulta importante señalar que los resultados contenidos en el presente documento, son producto de un procedimiento de fiscalización diseñado, principalmente, con la finalidad, de conocer el estado de situación de los prestadores públicos que fueron seleccionados para este efecto. En tal sentido, hacer presente, que el instrumento que se aplicó para la recolección de datos se basó principalmente, entre otras, en el documento elaborado por la Mesa de trabajo del Ministerio de Salud, el cual culminó en la denominada Política de Salud de Personas Migrantes.

En tal sentido, el diagnóstico que se pueda desprender de los datos vertidos en este Informe, pueden, eventualmente, contribuir a establecer una línea basal, al menos, en cuanto al estado en que se encuentran los prestadores de salud que fueron objeto de fiscalización, en cuanto a acciones tomadas por ellos para hacer frente al fenómeno migrante, así como también, constituirse en un insumo válido y objetivo, que permita dar mayores argumentos a la referida Política de Salud de personas migrantes.

8. Resultados Generales

En cuanto al desempeño en la evaluación general y específica respecto del instrumento de fiscalización aplicado, por tipo atención, Santiago y Regiones, no se advierte diferencias porcentuales significativas que permitan denotar brechas importantes entre los prestadores institucionales a los cuales se les aplicó la fiscalización.

En cuanto al desempeño en la evaluación general y específica, Prestadores de atención cerrada y abierta, los resultados fueron los siguientes:

- Prestadores de atención cerrada obtuvieron un 48%.
- Prestadores de atención abierta obtuvieron un 42%.

En cuanto al desempeño en la evaluación general y específica, Santiago y Regiones, los resultados fueron los siguientes:

- Prestadores de Santiago de atención abierta y cerrada obtuvieron un 44%.
- Prestadores de Regiones de atención abierta y cerrada obtuvieron un 47%.

Resultados porcentuales promediados por Grupos de Preguntas (prestadores de atención abierta y cerrada/Santiago y Regiones):

Evaluación General: 37.7%

- a) Evaluación Documental: **50%**
- b) Información para reducir la barrera de Acceso: **28%**
- c) Organización en función de la población migrante: **35%**

Evaluación Específica: 56.7%

- d) Servicio de Urgencia/Admisión General: **39%**
- e) DS N° 67, Circunstancia N° 4: **56%**
- f) Norma general técnica N° 168/Registros Estadísticos Mensuales: **75%**

Aspectos destacados de las evaluaciones

- Evaluación General

Evaluación Documental:

- o ***Cuenta con un documento específico o Integrado a la Admisión General, el cual incluya procedimientos para la atención de migrantes***, este aspecto tiene un cumplimiento promedio de 36%, sin embargo, según la experiencia en terreno, fue posible establecer que en los equipos de salud se encuentra internalizado el concepto que a los extranjeros se les atiende sin discriminación, y en iguales condiciones que los nacionales.
- o ***Consta la identificación y nacionalidad (país de origen) de la población migrante en los registros de atención***, este aspecto en promedio alcanza un 74% de cumplimiento, tanto, en atención abierta, como, atención cerrada, fundamentalmente, dado que en su mayoría los establecimientos visitados cuentan con desarrollos tecnológicos que incorporan la variable consultada.

Información para reducir la barrera de acceso:

- o ***Cuenta con una estrategia o programa especial para personas migrantes, en materia de promoción a las garantías GES***, el resultado promedio de esta consulta alcanza solo un 6% en ambas atenciones, lo cual es posible explicar, luego de haber efectuado el proceso fiscalizadorio, en parte importante, a que las Unidades que les corresponde la materia GES, por una parte, son más bien técnicas, y su involucramiento es escaso respecto de políticas como las de migrantes dentro de los establecimientos.
- o ***Cuenta con medidas especiales para que la entrega información a la mujer embarazada migrante sea clara y comprensible, respecto a las atenciones que se deben realizar durante la gestación y posterior al parto, en cuanto a beneficios***, este aspecto posee un cumplimiento promedio de un 53%, el cual corresponde principalmente a información escrita (carpetas) que se le entregan a las madres, especialmente, en las Unidades de Maternidad, respecto a beneficios de, por ejemplo, del programa Chile Crece Contigo, apego materno, lactancia, ente otras.
- o ***Cuenta con instructivos, folletos, a disposición del público, con enfoque en personas migrantes, para informar sobre cómo reclamar según DS N° 35, 2012***, respecto de esta consulta, el promedio solo alcanzó un 6%, lo cual también es consistente con el hecho de que tampoco existe una cantidad importante de folletería o afiches en los establecimientos visitados, que informen al público en general cuáles son sus derechos, especialmente, el de cómo reclamar.

Organización en función de la población migrante

- **Existe un referente técnico para la atención de personas migrantes a nivel del establecimiento asistencial**, el cumplimiento promedio de este aspecto, alcanzó un 51%, pudiéndose identificar personas migrantes contratadas tanto a tiempo parcial como tiempo completo. Asimismo, se observaron experiencias como la del programa Babel, el cual consiste en un listado de personas adscritas que prestan servicios de traducción cuando se les requirió, de manera gratuita.
 - **Cuenta con un documento que considere medidas en caso de hallazgos de mujeres migrantes con embarazo no controlado a fin de ser ingresada al programa respectivo**, si bien, este aspecto tiene un cumplimiento de un 27%, lo cierto, es que, conforme a lo observado, es posible indicar que los equipos de salud, conocen y ponen en práctica una serie de gestiones, tendientes a incorporar a la mujer embarazada al programa respectivo en caso de hallazgos en esta materia.
 - **Cuenta con medidas especiales para personas migrantes respecto al acceso a atenciones de salud mental**, este aspecto alcanza un 9%, lo cual según lo exponen los propios entrevistados, se debería a que dichas áreas se dedican más bien a recibir pacientes derivados para su atención, no estando contemplado ninguna acción de promoción o información a la población migrante de su cartera de servicios.
- **Evaluación Específica**

Servicio de Urgencia/Admisión General

- **Cuenta con un documento específico o integrado a otro en la Admisión de Urgencia/Admisión General, el cual incluya procedimientos específicos para la atención de personas migrantes**, en este sentido existe una correlación con la consulta del ítem evaluación documental, 28% de cumplimiento promedio, sin perjuicio de lo cual, consultados los equipos de salud al efecto, expresan que independiente de la condición o situación migratoria de un paciente, éste debe recibir igualmente la atención de salud.

DS N° 67, Circunstancia N° 4

- **Existe un procedimiento escrito según la norma que dé cuenta de la acreditación e inscripción de personas migrantes en establecimientos públicos de salud**, en este caso el cumplimiento promedio alcanza un 50%, pudiéndose extraer, que efectivamente la mitad de los establecimientos cuentan con un procedimiento al efecto, la otra mitad, si bien no cuenta con protocolo escrito, conocen cómo se debe actuar cuando se enfrentan a una atención de una persona migrante indocumentada y/o carente de recursos.
- **Está identificado formalmente el responsable Calificador de Derechos en el establecimiento**, este aspecto alcanzó un 69% de cumplimiento, vale decir, la persona consultada en dicho porcentaje demostró documentalmente su nombramiento y funciones propias de dicho cargo, sin perjuicio de lo cual, el restante 31%, no pudo demostrar su función, no obstante, de tener a cargo la gestión de acreditar a personas migrantes.

Norma general técnica N° 168/Registros Estadísticos Mensuales

- **Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el REM, respecto del mes revisado**, este aspecto en promedio alcanza un 73%, pudiéndose advertir en la evaluación que, si bien las matrices en las que se anota la población atendida cuentan con el campo "Migrantes", éste no siempre es llenado por los responsables.
- **Consta la incorporación de la identificación de la población migrante en el IEEH, respecto del mes revisado**, este aspecto correspondió a un cumplimiento de un 63%. Esta característica fue evaluada a través de un procedimiento de control cruzado, pudiéndose advertir inconsistencias entre las columnas de los RUT provisorios y la columna correspondiente a la nacionalidad del paciente migrante.

9. Ranking prestadores fiscalizados

Tabla 14: Ranking de cumplimiento por prestadores fiscalizados a nivel Nacional.

N°	Región	Prestadores	% cumplimiento
1	14	Consultorio Malalhue	83
2	13	Hospital Dr. Exequiel González Cortés	82
3	13	Hospital del Carmen de Maipú	81
5	5	Consultorio Plaza Justicia	79
6	5	Centro de Salud Familiar Barrancas	79
7	13	Centro de Salud Familiar Quinta Bella	79
4	5	Hospital San Camilo (San Felipe)	77
9	3	Centro de Salud Familiar Pedro León Gallo	75
10	5	Consultorio Cordillera	71
8	7	Hospital Regional de Talca	67
11	2	COSAM Central	67
12	13	Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río	67
13	13	Hospital de Urgencia de la Asistencia Pública	67
14	5	Hospital San Martín De Quillota	61
15	1	Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno De Gutierrez	61
16	5	Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	60
17	7	Hospital San Juan de Dios de Curicó	58
19	8	Centro de Salud Familiar 2 Septiembre	58
18	10	Hospital de Río Negro	57
20	6	Hospital Regional de Rancagua	57
21	13	Hospital de La Florida Dra. Eloísa Díaz	55
22	4	Hospital de Ovalle	54
23	5	Hospital Dr. Gustavo Fricke	54
24	5	Centro de Salud Familiar Llaillay	54
25	5	Consultorio Quilpué	54
26	5	Centro de Salud Familiar Las Cañas	54

27	7	Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares)	54
28	9	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)	54
29	13	Instituto Traumatológico	53
30	2	Hospital Regional de Antofagasta	53
31	1	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)	52
32	12	Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Pta. Arenas)	52
33	13	Hospital San José de Melipilla	52
34	3	Centro de Salud Familiar Juan Martínez	50
35	8	Hospital Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)	50
36	8	Hospital San José (Coronel)	48
37	13	Complejo Hospitalario San Jose	48
38	14	Consultorio Belarmina Paredes	46
39	7	Centro de Salud Familiar Oscar Bonilla	45
40	8	Hospital Las Higueras (Talcahuano)	45
41	13	Instituto Nacional de Rehabilitación PAC	44
42	7	Centro de Salud Familiar Cumpeo	43
43	4	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II	42
44	5	Centro de Referencia de Salud Odontológica	42
45	8	Centro de Salud Familiar Nororiente de Los Ángeles	42
46	13	Consultorio Villa Sur	40
47	4	Hospital de Coquimbo (San Pablo)	38
48	6	Centro de Salud Familiar Chacabuco	38
49	9	Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol)	38
50	12	Centro de Salud Familiar Dr. Thomas Fenton	38
51	13	Hospital Santiago Oriente Dr. Luis Tisné Brousse	38
52	13	Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	35
53	14	Centro de Salud Familiar Dr. Alfredo Gantz Mann	33
54	3	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	32
55	13	Centro Odontológico Macul	31
56	4	Hospital de La Serena (san Juan de Dios)	29
57	12	Centro de Salud Familiar 18 Septiembre	29
58	13	Centro de Salud Familiar Santa Amalia	29
59	13	Centro de Salud Familiar Aníbal Ariztía	29
60	14	Centro de Salud Familiar Angachilla	29
61	13	Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna	27
62	13	Instituto Nacional del Cáncer	27
63	10	Hospital de Puerto Montt	26
64	4	Centro de Salud Familiar Jorge Jordán Domic	25
65	7	Centro de Salud Familiar Villa Alegre	25
66	5	Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	24
67	8	Hospital Clínico Herminda Martín (Chillán)	24
68	9	Hospital San José (Victoria)	22
69	13	Instituto Nacional de Tórax	21

70	13	Instituto Nacional de Geriátría	20
71	14	Hospital Clínico Regional Valdivia	19
72	9	Centro de Salud Familiar Las Colinas	17
73	2	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II de Antofagasta	17
74	4	Consultorio El Palqui	17
75	7	Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Rivas Pinochet	17
76	13	Centro de Referencia de Salud de Maipú	17
77	13	COSAM La Reina	17
78	4	Consultorio Pichasca	13
79	8	Centro de Salud Familiar Campanario	8
80	9	Centro de Salud Familiar Pedro de Valdivia	8

Tabla 15: Ranking de cumplimiento por prestadores fiscalizados de atención cerrada.

N°	Región	Prestadores	% cumplimiento
1	13	Hospital Dr. Exequiel González Cortés	82
2	13	Hospital del Carmen de Maipú	81
3	5	Hospital San Camilo (San Felipe)	77
4	7	Hospital Regional de Talca	67
5	13	Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río	67
6	13	Hospital de Urgencia de la Asistencia Pública	67
7	5	Hospital San Martín De Quillota	61
8	5	Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	60
9	7	Hospital San Juan de Dios de Curicó	58
10	10	Hospital de Río Negro	57
11	6	Hospital Regional de Rancagua	57
12	13	Hospital de La Florida Dra. Eloísa Díaz	55
13	4	Hospital de Ovalle	54
14	5	Hospital Dr. Gustavo Fricke	54
15	7	Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares)	54
16	9	Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)	54
17	13	Instituto Traumatológico	53
18	2	Hospital Regional de Antofagasta	53
19	1	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)	52
20	12	Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Pta. Arenas)	52
21	13	Hospital San José de Melipilla	52
22	8	Hospital Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)	50
23	8	Hospital San José (Coronel)	48
24	13	Complejo Hospitalario San Jose	48
25	8	Hospital Las Higueras (Talcahuano)	45
26	13	Instituto Nacional de Rehabilitación PAC	44
27	4	Hospital de Coquimbo (San Pablo)	38
28	9	Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol)	38

29	13	Hospital Santiago Oriente Dr. Luis Tisné Brousse	38
30	13	Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	35
31	3	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	32
32	4	Hospital de La Serena (san Juan de Dios)	29
33	13	Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna	27
34	13	Instituto Nacional del Cáncer	27
35	10	Hospital de Puerto Montt	26
36	5	Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	24
37	8	Hospital Clínico Herminda Martín (Chillán)	24
38	9	Hospital San José (Victoria)	22
39	13	Instituto Nacional de Tórax	21
40	13	Instituto Nacional de Geriatría	20
41	14	Hospital Clínico Regional Valdivia	19

Tabla 16: Ranking de cumplimiento por prestadores fiscalizados de atención abierta.

N°	Región	Prestadores	% cumplimiento
1	14	Consultorio Malalhue	83
2	5	Consultorio Plaza Justicia	79
3	5	Centro de Salud Familiar Barrancas	79
4	13	Centro de Salud Familiar Quinta Bella	79
5	3	Centro de Salud Familiar Pedro León Gallo	75
6	5	Consultorio Cordillera	71
7	2	COSAM Central	67
8	1	Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno De Gutierrez	61
9	8	Centro de Salud Familiar 2 Septiembre	58
10	5	Centro de Salud Familiar Llaillay	54
11	5	Consultorio Quilpué	54
12	5	Centro de Salud Familiar Las Cañas	54
13	3	Centro de Salud Familiar Juan Martínez	50
14	14	Consultorio Belarmina Paredes	46
15	7	Centro de Salud Familiar Oscar Bonilla	45
16	7	Centro de Salud Familiar Cumpeo	43
17	4	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II	42
18	5	Centro de Referencia de Salud Odontológica	42
19	8	Centro de Salud Familiar Nororiente de Los Ángeles	42
20	13	Consultorio Villa Sur	40
21	6	Centro de Salud Familiar Chacabuco	38
22	12	Centro de Salud Familiar Dr. Thomas Fenton	38
23	14	Centro de Salud Familiar Dr. Alfredo Gantz Mann	33
24	13	Centro Odontológico Macul	31
25	12	Centro de Salud Familiar 18 Septiembre	29
26	13	Centro de Salud Familiar Santa Amalia	29

27	13	Centro de Salud Familiar Aníbal Ariztía	29
28	14	Centro de Salud Familiar Angachilla	29
29	4	Centro de Salud Familiar Jorge Jordán Domic	25
30	7	Centro de Salud Familiar Villa Alegre	25
31	9	Centro de Salud Familiar Las Colinas	17
32	2	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II de Antofagasta	17
33	4	Consultorio El Palqui	17
34	7	Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Rivas Pinochet	17
35	13	Centro de Referencia de Salud de Maipú	17
36	13	COSAM La Reina	17
37	4	Consultorio Pichasca	13
38	8	Centro de Salud Familiar Campanario	8
39	9	Centro de Salud Familiar Pedro de Valdivia	8