

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°134

ANT.: 1.- Oficio N°128243, de 19 de enero de 2026, de la Cámara de Diputadas y Diputados.

2.- Oficio Ord. SS. N°1713, del 6 de abril de 2026, del Superintendente de Salud para el Sr. Juan Pablo Galleguillos Jara. Prosecretario Accidental de la Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT.: Solicitud de fiscalización en materia relacionada con la espera de pacientes en el Servicio de Urgencia del Hospital Carlos Van Buren, a fin de verificar el cumplimiento de los plazos GES.

SANTIAGO, 16 de junio de 2026

I. ANTECEDENTES DEL REQUERIMIENTO

Mediante el Oficio citado en el Ant1., el Honorable Diputado Sr. Jorge Brito Hasbún solicitó a esta Superintendencia informar sobre la posibilidad de disponer una fiscalización urgente respecto de las cirugías suspendidas y los pacientes en espera en el servicio de urgencias del Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso, con el objeto de verificar el cumplimiento de los plazos legales en materia de patologías GES, y dictar las instrucciones pertinentes para regularizar el funcionamiento de los ascensores y asegurar la disponibilidad de camillas en áreas críticas.

Por su parte, mediante el Oficio Ordinario citado en el Ant.2, el Superintendente de Salud, informó que, según lo dispuesto en el artículo 115 del DFL N°1, de 2005, de Salud, este Organismo tiene competencia para la supervigilancia y control del cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES), por lo que respecto a las cirugías suspendidas y pacientes en espera en urgencias, en lo que afecta al cumplimiento de plazos legales de garantías GES, fueron derivados al Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, para la adopción de las medidas correspondientes.

En virtud de lo anterior, el citado Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios solicitó información al referido Hospital y además, realizó una fiscalización presencial respecto al cumplimiento de la garantía de oportunidad.

II. RESULTADOS

1. Solicitud de información

A través de correo electrónico, se solicitó diversa información relacionada con la suspensión o reprogramación de cirugías, procedimientos, atenciones de especialidad o exámenes, en el ámbito de las garantías explícitas en salud. Así como antecedentes, respecto de pacientes GES que hayan permanecido en el servicio de urgencia a la espera de resolución diagnóstica, quirúrgica o de derivación. Medidas adoptadas por el Hospital para asegurar la continuidad de la atención, así como el plan de acción implementado o proyectado, para evitar la reiteración de incumplimientos o retrasos en las garantías GES.

El Hospital Carlos Van Buren dio respuesta mediante Ord. N°40-2026, del 18 de mayo de 2026, suscrito por el Dr. Simón Rojas Doll, Director Subrogante, informando la situación actual de las garantías explícitas del establecimiento. A saber:

❖ Situación de garantías GES al 8 de mayo de 2026

A esa fecha, el Hospital registra 1.349 garantías con fecha límite hasta el año 2025, distribuidas de la siguiente manera:

Pendiente de prestación: 710 casos

Pendiente de hora: 242 casos

Con observación FONASA: 302 casos

Otras observaciones (error de registro, falta de documento, entre otros): 95 casos

Las principales brechas identificadas son las siguientes:

- Hipoacusia bilateral del adulto mayor:
474 garantías pendientes de entrega de audífonos, originadas por la ausencia de licitación vigente, situación regularizada a fines de 2025. A partir de la segunda semana de mayo de 2026 se inició un operativo de entrega progresiva.
- Patologías oftalmológicas (retinopatía diabética, estrabismo, cataratas, vicios de refracción):
Entre 79 y 131 garantías pendientes, asociadas a la reducción de especialistas disponibles. Respecto del estrabismo, el establecimiento no cuenta actualmente con especialista para su resolución, habiéndose gestionado un convenio de colaboración con el Hospital Gustavo Fricke y la compra de servicio a prestador externo.
- Hiperplasia prostática benigna:
61 casos con garantía vencida al año 2025, con retrasos atribuibles a la priorización de cirugías oncológicas urológicas.
- Endoprótesis de cadera:
39 casos pendientes, agravados por la priorización de cirugías de urgencia y devoluciones desde el segundo prestador por comorbilidades de los usuarios.

- **Escoliosis:** Escoliosis:
35 casos pendientes; la resolución quirúrgica fue reactivada desde fines de 2025.
- **Cáncer de mama:**
16 casos pendientes; se estableció un nuevo convenio de radioterapia a partir del 15 de mayo de 2026.

❖ **Pacientes GES en el Servicio de Urgencia**

Respecto de los pacientes GES que permanecieron en el servicio de urgencias a la espera de resolución diagnóstica, quirúrgica o de derivación, el Hospital informó que el incumplimiento alcanza al 1,75% de los casos sospechados en esta situación (43 de un total de 2.462). De esos 43 casos, 15 fueron atendidos el mismo día, 3 corresponden a errores de digitación, y los 25 restantes registraron tiempos de espera de entre 1 y 71 días, siendo 23 de ellos casos de desprendimiento de retina derivados con Solicitud de Interconsulta (SIC) desde Atención Primaria de Salud, sin derivación directa a la Unidad de Emergencia.

Problema de Salud	Cumplida	Incumplida	Total
Agresión Sexual Aguda	74	0	74
Ataque Cerebrovascular	704	5	709
Desprendimiento de Retina	43	23	66
Hemorragia Subaracnoidea	49	1	50
Infarto Agudo del Miocardio	1.433	4	1.437
Trauma Ocular Grave	1	1	2
Traumatismo Craneoencefálico Moderado o Grave	115	9	124
Total	2.419	43	2.462

❖ **Plan de acción informado por el Hospital**

El establecimiento presentó un plan de acción con medidas concretas y plazos definidos para cada brecha identificada, el que se sintetiza en la siguiente tabla:

Problemática	Medida adoptada/proyectada	Plazo	Responsable
Oftalmología / Retinopatía diabética	Compra de servicio a prestador externo para cirugía	Septiembre 2026	Jefatura Oftalmología

Problemática	Medida adoptada/proyectada	Plazo	Responsable
Estrabismo	Convenio con Hospital Gustavo Fricke + compra de consultas externas	Marzo / Julio 2026	Jefatura Oftalmología
Hipoacusia adulto	Incremento mensual en entrega de audífonos	Mayo 2026	Jefatura ORL
Endoprótesis de cadera	Horas protegidas en policlínico con especialista	Junio 2026	Jefatura TMT Adulto
Escoliosis	Convenio de material para intervención quirúrgica	Mayo 2026	Jefatura TMT Infantil
Cáncer de mama	Convenio de radioterapia desde el 15/05/2026	Mayo 2026	Gestora Oncológica
Hiperplasia de próstata	Revisión de antecedentes y definición de conducta	Junio 2026	Jefatura Urología

2. Fiscalización

Con fecha 11 de mayo de 2026, se llevó a cabo una fiscalización programada al Hospital Carlos Van Buren, orientada a verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad GES en 15 beneficiarios correspondientes a 9 Problemas de Salud GES. De dicho proceso se constató que 7 garantías se encontraban sin prestación al momento de la fiscalización.

Actualmente, el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios se encuentra en proceso de análisis de la información ya que dicho Hospital forma parte de un total de 25 prestadores públicos fiscalizados.

Posteriormente, cuando se concluya este ciclo de fiscalización se impartirán las instrucciones necesarias y se evaluará la procedencia de un proceso sancionatorio, si corresponde.

3. Conclusión

En consecuencia, de los antecedentes expuestos, es posible concluir que el Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso presenta un escenario crítico en materia de cumplimiento de garantías GES, con 1.349 garantías con fecha límite vencida al año 2025 y brechas significativas en especialidades como oftalmología, otorrinolaringología, traumatología y oncología.

Si bien el establecimiento ha dado respuesta institucional mediante un plan de acción con medidas y plazos definidos, la magnitud de los incumplimientos y la complejidad de las causas subyacentes —entre las que se cuentan la insuficiencia de especialistas, la ausencia de licitaciones vigentes y la priorización de urgencias por sobre la resolución electiva— requieren de un seguimiento especial para evaluar el cumplimiento del citado “Plan de acción”, en la medida que tales brechas comprometen el resguardo efectivo de los derechos en salud de las personas usuarias, particularmente en lo relativo a la oportunidad y continuidad de las prestaciones garantizadas, conforme a la normativa vigente y a las obligaciones exigibles al prestador.




TRABAJANDO
PARA USTED

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

Asimismo, se informará el resultado de esta fiscalización al Fondo Nacional de Salud, por ser el ente obligado a dar cumplimiento a las Garantías Explícitas en Salud.


SANDRA ARMIÑO QUEVEDO
JEFA SUBDEPARTAMENTO FISCALIZACIÓN DE BENEFICIOS


CBN/VCG/MAP
Fis. Reg. 413/2026