SUPERINTENDENCIA DE SALUD

FSE/WUG

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°378 Cumplimiento de la Notificación de Casos en Situación de Urgencia Vital GES o Secuela Funcional Grave en Prestadores Públicos

18 de noviembre 2024

RESUMEN EJECUTIVO	
Contexto de la Fiscalización	La Ley N°19.966 en su artículo 9° señala que, los establecimientos que reciban personas que se encuentren en una condición de salud garantizada explícitamente, que implique urgencia vital o secuela funcional grave y que requiera hospitalización inmediata e impostergable en un establecimiento diferente de los contemplados en la Red Asistencial o del designado por la Institución de Salud Previsional, deberán informarlo a la Intendencia de Fondos y Seguros previsionales de Salud dentro de las veinticuatro horas siguientes, señalando la identidad de las mismas. Dicha información deberá registrarse a través de la página electrónica habilitada por la referida Intendencia para estos efectos y estará inmediatamente disponible para su consulta por el Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional.
	El Programa de Fiscalización para el año 2024, del Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, incorpora una actividad vinculada a verificar el cumplimiento de la notificación de casos en situación de Urgencia Vital GES y/o Secuela Funcional Grave, fundamentado en que se considera un área sensible (dado el historial de los prestadores seleccionados), para que los beneficiarios puedan conocer, exigir sus derechos y adicionalmente, es un área con potencial riesgo de incumplimiento.
Objetivo de la Fiscalización	Verificar el "Cumplimiento de la Notificación de Casos en Situación de Urgencia Vital GES o Secuela Funcional Grave" en la página electrónica habilitada por la Superintendencia de Salud, por parte de prestadores públicos y privados, a nivel nacional, de acuerdo a lo señalado en el artículo N°9 de la Ley N°19.966.
Temas Evaluados	**Registro de pacientes con UVGES y/o Secuela Funcional Grave:** Constatar la existencia y correcto registro de pacientes con UVGES y/o Secuela Funcional Grave en la página electrónica habilitada por la referida Intendencia para estos efectos, según los criterios de la fiscalización.
	Procedimiento de Registro de UVGES: Reconocimiento de Protocolos y Procedimientos asociados al Registro de UVGES en cada establecimiento de la muestra, además de rescate de información sobre clave de acceso de establecimiento y responsable del registro UVGES.

Problemas de Salud fiscalizados	
N° P.S.	**Problema de Salud**
5	Infarto Agudo del Miocardio
37	Accidente Cerebrovascular Isquémico 15 Años y Más
48	Politraumatizado Grave
Se fiscalizaron 09 Prestadores Públicos.	
La totalidad de casos con Notificación efectiva fueron 06, lo que equivale a un 75,0% de la totalidad de casos UVGES fiscalizados (08).	
Durante la fiscalización, se pesquisaron 02 casos, correspondientes a las categorías "Fuera de plazo" y "Sin Notificación", que en su conjunto equivalen a un 25,0% de la totalidad de la muestra obtenida en el proceso de fiscalización (08)	

Distribución de casos evaluados por tipo de Establecimiento y Categorización	
Categorización	**N° Total de Casos Evaluados en los Establecimientos públicos**
Pacientes en UVGES con Notificación efectiva	06
Pacientes en UVGES con Notificación fuera de plazo	01
Pacientes en UVGES sin Notificación	01
Total pacientes en UVGES evaluados	**08**

HALLAZGOS
Registro de pacientes con UVGES y/o Secuela Funcional Grave
De los 09 Hospitales Públicos evaluados, 04 Prestadores no tenían casos a representar, lo que equivale a un 44,44%; Quedando 05 Establecimientos con 08 casos a representar, equivalentes a un 55,55%.
En relación a los 05 Hospitales que presentaron casos de UVGES; en al menos 03 Establecimientos presentaron notificación oportuna, lo que corresponde a un 75%; cuyas Instituciones son: Hospital del Salvador, Hospital Dr. Félix Bulnes y Hospital San Juan de Dios. Y respecto al porcentaje de incumplimiento de los 02 Prestadores Públicos restantes, estos son: Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río (12,5%) y Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza (12,5%), ambos suman en su conjunto un 25%.
Las aseguradoras evaluadas durante el proceso de fiscalización en la Región Metropolitana, fueron 03: Colmena con un 50%, equivalentes a 4 casos, Cruz Blanca con un 12,5% con 1 caso y finalmente, Consalud con un 37,5% con 3 casos.
Respecto a las 03 patologías GES pesquisadas, el orden decreciente porcentual, es el siguiente: Politraumatizado grave y Accidente Cerebrovascular Isquémico 15 Años, comparten el primer lugar, ya que ambos poseen 03 casos, equivalentes a un 37,5%. Finalmente, Infarto Agudo del Miocardio con 02 casos, equivalentes a 25%.
Procedimiento de Registro de UVGES
A pesar de que los 09 Prestadores poseían clave de acceso a la plataforma de la Superintendencia de Salud, 02 de ellos señalan desconocer el "Password", estos son: Hospital Clínico Metropolitano Dra. Eloísa Díaz Insunza y Hospital Clínico Metropolitano El Carmen, Dr. Luis Valentín Ferrada; por lo que fueron nuevamente entregados, durante el proceso de fiscalización en terreno. Finalmente, 06 de los Prestadores Públicos poseen un procedimiento escrito de UVGES, quedando 03 Establecimientos sin procedimiento escrito, estos son: Hospital Barros Luco Trudeau, Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza y Hospital San Juan de Dios (Santiago)
INSTRUCCIONES Y MEDIDAS
Se procede a remitir a cada prestador las Resoluciones Exentas con sus resultados particulares, según la categorización de cumplimiento. Se observan 02 Prestadores con Resolución Exenta de Instrucción, Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río y Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza. Y finalmente, 07 Prestadores requirieron de Resoluciones Exenta de Información.

CONTEXTO DE LA FISCALIZACIÓN

La Ley N°19.966 en su artículo 9° señala que, los establecimientos que reciban personas que se encuentren en una condición de salud garantizada explícitamente, que implique urgencia vital o secuela funcional grave y que requiera hospitalización inmediata e impostergable en un establecimiento diferente de los contemplados en la Red Asistencial o del designado por la Institución de Salud Previsional, deberán informarlo a la Intendencia de Fondos y Seguros previsionales de Salud dentro de las veinticuatro horas siguientes, señalando la identidad de las mismas. Dicha información deberá registrarse a través de la página electrónica habilitada por la referida Intendencia para estos efectos y estará inmediatamente disponible para su consulta por el Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional.

En materia de urgencia vital GES o secuela funcional grave, el Compendio de Información de la Superintendencia hace referencia a esta situación en el capítulo VII, título II: "Instrucciones sobre la página electrónica de urgencia vital o secuela funcional grave relacionada a una condición de salud garantizada explícitamente", así como también los Oficios pertinentes de la materia (IF/N°6598 e IF/N°32).

En virtud de lo anterior, se consideró necesaria la incorporación de la presente actividad en el Plan de Fiscalización, con el objetivo de verificar el cumplimiento de dicha obligación por parte de prestadores públicos y privados.

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar mediante la evaluación de casos pertinentes, el "Cumplimiento de la Notificación de Casos en Situación de Urgencia Vital GES o Secuela Funcional Grave" en la página electrónica habilitada por la Superintendencia de Salud, por parte de prestadores públicos y privados, de acuerdo a lo señalado en el artículo N° 9 de la Ley N°19.966.

TEMAS EVALUADOS

Registro de pacientes con UVGES y/o Secuela Funcional Grave: Constatar la existencia y correcto registro de pacientes con UVGES y/o Secuela Funcional Grave en la página electrónica habilitada por la referida Intendencia para estos efectos, según los criterios de la fiscalización.

Procedimiento de Registro de UVGES: Reconocimiento de Protocolos y Procedimientos asociados al Registro de UVGES en cada establecimiento de la muestra, además de rescate de información sobre clave de acceso de establecimiento y responsable del registro UVGES.

PRESTADORES FISCALIZADOS

La muestra se extrae desde aquellos Hospitales que fueron utilizados en la fiscalización de Garantía Oportunidad exceptuadas durante el año 2024 (Tabla N°1). A continuación, se señalan los prestadores incluidos como muestra:

Tabla 1.- Prestadores Fiscalizados, acorde a su comuna y Servicio de Salud.

Prestadores fiscalizados			
Tipo Entidad	**Nombre Establecimiento**	**Comuna**	**Servicio de Salud**
Público	Complejo Hospitalario San José	Independencia	Metropolitano Norte
	Complejo Hospitalario Dr. Sótero Del Río	Puente Alto	Metropolitano Sur Oriente
	Hospital Barros Luco Trudeau	San Miguel	Metropolitano Sur
	Hospital de Niños Dr. Roberto del Río	Independencia	Metropolitano Norte
	Hospital Clínico Metropolitano la Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza	La Florida	Metropolitano Sur Oriente
	Hospital del Salvador	Providencia	Metropolitano Oriente
	Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda	Quinta Normal	Metropolitano Occidente
	Hospital Clínico Metropolitano El Carmen Dr. Luis Valentín Ferrada	Maipú	Metropolitano Central
	Hospital San Juan de Dios	Santiago	Metropolitano Occidente

Consideraciones previas y asociadas a la fiscalización:

Los casos seleccionados en cada fiscalización responden a criterios, como por ejemplo, de casos que se encuentren efectivamente en situación de urgencia vital GES o secuela funcional grave según la fiscalización en terreno, en los cuales el paciente se encuentre estabilizado, con indicación de hospitalización, y además cumpla con los criterios de orientación para la definición de urgencia vital por cada patología, señalados estos últimos en el **Anexo N°1**, y que efectivamente, se encuentren fuera de su Red Asistencial o del prestador designado por la Institución de Salud Previsional. Estas definiciones determinan que los casos a elegir sean de mayor gravedad y no corresponden a todos los casos con potencial de ser registrados en la plataforma por el prestador.

Las definiciones asociadas al cumplimiento de la notificación UVGES se encuentran detalladas en el **Anexo N°2** y se determina, según lo observado en cada prestador, sin embargo, además, en este informe se realiza la evaluación de los casos observados en dichos, los cuales a su vez se pueden clasificar como "con notificación efectiva", "sin notificación" y "notificación fuera de plazo", de forma individual.

ANÁLISIS DE LA FISCALIZACIÓN – REGISTRO DE PACIENTES CON UVGES Y/O SECUELA FUNCIONAL GRAVE

Durante el desarrollo de esta fiscalización **se evaluaron 09 Establecimientos Públicos**, donde se pesquisaron en **04 Establecimientos sin casos UVGES a representar**, ya que no se detectaron pacientes ingresados en condición de urgencia vital GES o secuela funcional grave; y en **05 Hospitales presentaron 1 o más casos UVGES a representar (Gráfico N°1).**

Gráfico N° 1.- Distribución porcentual de los casos a representar en la fiscalización de UVGES 2024

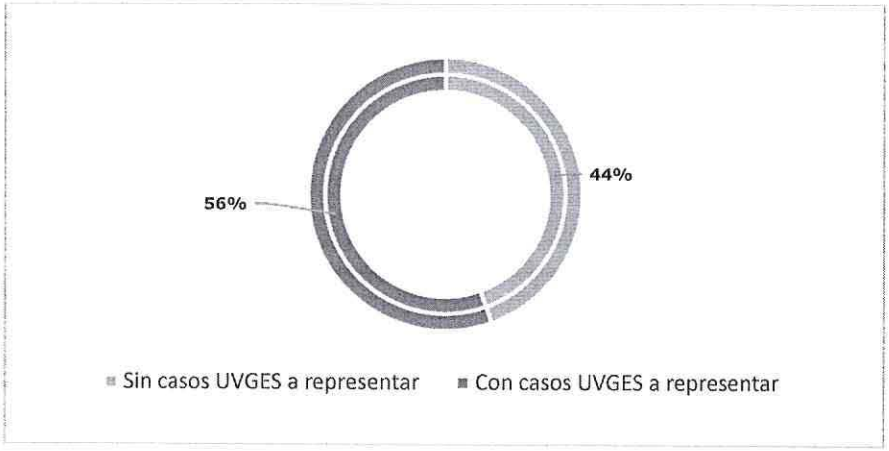


Tabla N°2.- Distribución de casos UVGES por Establecimiento Público y categoría de evaluación, año 2024.

Hospitales / Categorías	Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río			Complejo Hospitalario San José (Santiago)			Hospital Barros Luco Trudeau			Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río			Hospital Clínico Metropolitano El Carmen Doctor Luis Valentín Ferrada			Hospital Clínico Metropolitano La Florida, Dra. Eloísa Díaz			Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda			Hospital Del Salvador			Hospital San Juan de Dios (Santiago)			Total	Porcentaje
	*PS 5	*PS 37	*PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48	PS 5	PS 37	PS 48		
Sin casos a representar	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Casos dentro de plazo	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1	--	2	1	--	1	6	75%
Casos fuera de plazo	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	12,5%
Casos no ingresados	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	12,5%
Total	**1**			**0**			**0**			**0**			**0**			**1**			**1**			**3**			**2**			**8**	**100%**

*PS 5: Infarto agudo del miocardio
*PS 37 Accidente cerebrovascular Isquémico 15 años y más
*PS 48 Politraumatizado grave

Se detectaron **08 casos de beneficiarios en condición de UVGES** o secuela funcional grave, ingresados en establecimientos públicos que no pertenecían a su Red Asistencial, ya que pertenecían a alguna Aseguradora del tipo abierta.

El **75%** que corresponden a **06** casos de beneficiarios **poseían una notificación** dentro del plazo de las veinticuatro horas establecidas en la normativa. Un **11,11% (1)** se encontraba en una situación de urgencia vital o secuela funcional grave, el cual **no fue notificado a su aseguradora**. Finalmente, el **11,11% (1)** fue notificado, pero **fuera de plazo** (después de las veinticuatro horas desde el diagnóstico).

Gráfico N°2: Distribución porcentual de aquellos Problemas de Salud de UVGES, pesquisados en la fiscalización 2024



Respecto al Gráfico N°2, se evaluaron tres problemas de salud UVGES; cuyo orden porcentual decreciente durante el proceso de fiscalización 2024, fue el siguiente:

1) Accidente Cerebrovascular Isquémico 15 años y más (3 casos; 37,5%)
2) Politraumatizado Grave (3 casos; 37,5%)
3) Infarto Agudo del miocardio (2 casos; 25%)

Tabla N° 3 Distribución de casos de UVGES por aseguradoras privadas, en relación a los Hospitales Públicos fiscalizados en el 2024.

Hospitales / Aseguradora	Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río	Hospital Clínico Metropolitano La Florida, Dra. Eloísa Díaz	Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda	Hospital Del Salvador	Hospital San Juan de Dios (Santiago)	Total	Porcentaje
Colmena Golden Cross	--	--	--	3	1	4	50%
Cruz Blanca	--	--	--	--	1	1	12,5%
Consalud	1	1	1	--	--	3	37,5%
Total	**1**	**1**	**1**	**3**	**2**	**8**	**100%**

Es relevante mencionar que Isapre Colmena Golden Cross posee 50% de los casos pesquisados en la fiscalización, seguido de Isapre Consalud con un 37,5% y finalmente, Isapre Cruz Blanca con un 12,5%.

ANÁLISIS DE LA FISCALIZACIÓN – PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE UVGES

El 66,66% (06) de los prestadores posee un procedimiento escrito, en comparación con un 33,33% (03) que no lo posee.

De los 03 prestadores que no tiene procedimiento escrito, el Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza no tenía ingresado un caso en la plataforma de la Superintendencia, generando un incumplimiento a la Norma vigente. El otro Establecimiento que no presento procedimiento es el Hospital Barros Luco Trudeau, pero no tuvo casos a representar. Finalmente, el Hospital San Juan de Dios, no poseía Procedimiento escrito, pero sí se encontraban correctamente registrados en la plataforma, los dos pacientes fiscalizados.

En al menos 7 Establecimientos contaban con clave activa, equivalentemente a 77,77%, y en 2 Hospitales indican no tener clave de acceso, por lo que se les envía la restitución de clave, para el acceso de la plataforma de la Superintendencia de Salud.

INSTRUCCIONES Y MEDIDAS

Ante los cumplimientos alcanzados y el historial de cada prestador en esta materia se resuelve lo siguiente:

Instrucción: Se remiten Resoluciones Exentas de "Instrucción" a **2 prestadores (22,22%)** los cuales poseen casos ingresados fuera de plazo y/o tiene un primer incumplimiento. Estos son Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río y Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza. Donde se instruye la creación de un plan de acción, asociado al cumplimiento de la Normativa vigente.

Sin casos que representar y/o Cumple con Normativa: Se remitieron Resoluciones Exentas a **7 prestadores (77,77%)** en los que no se detectaron casos de UVGES susceptibles de ser notificados en la página electrónica habilitada por esta Superintendencia, además de aquellos casos que cumplen con la normativa señalada en el artículo 9 de la Ley 19.966; donde se instruye mantener (de acuerdo a la situación particular de cada establecimiento) las medidas necesarias para cumplir con la notificación de casos en urgencia vital o secuela funcional grave GES y da por cerrado el proceso de fiscalización.

Tabla 5.- Distribución porcentual y por frecuencia de prestadores fiscalizados y el tipo de Resolución impartida, año 2024.

Resoluciones Exentas a Establecimientos Fiscalizados		
Tipo de Resolución Exenta	**N° de Establecimientos**	**Porcentaje (%)**
Informa resultados - con y/o sin casos a representar	7	77,77%
Instrucción (Públicos, primer incumplimiento 2024)	1	11,11%
Instrucción (Público, segundo incumplimiento desde 2023)	1	11,11%
Total	**9**	**100,00%**

CONCLUSIONES

- De los 09 Hospitales Públicos evaluados, **04 Prestadores no tenían casos a representar**, lo que equivale a un 44,44%; Quedando **05 Establecimientos con 08 casos a representar**, equivalentes a un 55,55%.

- De los **05** Prestadores que poseen casos de UVGES, solo 03 Hospitales efectúan una notificación oportuna en la Página de la Superintendencia de Salud, lo que equivale a un 75% del total de Prestadores con 06 casos; estos son: Hospital del Salvador, Hospital Dr. Félix Bulnes y Hospital San Juan de Dios. Respecto al porcentaje de incumplimiento de los otros 02 Hospitales son: Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río (12,5%) y Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza (12,5%), ambos suman en su conjunto un 25% del total, cada uno con 01 caso.

- Las aseguradoras evaluadas durante el proceso de fiscalización en la Región Metropolitana, fueron 03: **Colmena con un 50%, equivalentes a 4 casos; Consalud con un 37,5% con 3; finalmente, casos Cruz Blanca con un 12,5% con 1 caso.**

- Respecto a los problemas de salud UVGES pesquisados con un mayor porcentaje decreciente son: **Politraumatizado grave y Accidente Cerebrovascular Isquémico 15 Años,** comparten el primer lugar, ya que ambos poseen **03 casos, equivalentes a un 37,5%.** Finalmente, **Infarto Agudo del Miocardio** con 02 casos, **equivalente a 25%.**

- En **7 Establecimientos referían tener clave activa**, equivalentemente a **77,77%,** y en 2 Hospitales indican no tener clave de acceso, por lo que **se les envía la restitución de clave, para el acceso de la plataforma de la Superintendencia de Salud**.

ACCIONES

Conforme a lo expuesto precedentemente, este Organismo de Control instruyó a los prestadores públicos que no cumplieron con la Normativa vigente, mediante Resolución Exenta de "Instrucción", donde deberán informar un plan de acción, que señale las medidas que implementará para los casos representados con prestación otorgada fuera de plazo, y, aquellas, que no fueron registrados en la plataforma de la Superintendencia de Salud.