

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 103

**Módulo:** Fiscalización “Notificación de Problema de Salud GES”.

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

---

SANTIAGO, Diciembre 30 de 2010.-

### 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 anterior, y considerando los resultados obtenidos en prestadores públicos de la Región Metropolitana el año 2009, donde se detectó que de 144 establecimientos de atención primaria fiscalizados, 33 (23%) requerían implementar medidas de mejoramiento en sus procesos, en tanto que 30 (21%) notificaban en forma deficiente procediendo –en estos últimos- a iniciar proceso sancionatorio, se consideró necesario incorporar al Programa de Fiscalización del año 2010, un monitoreo del cumplimiento de esta obligación por parte de estos 63 establecimientos.

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 prestadores de atención primaria 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 Primaria
- Cantidad : 63
- Cobertura : Establecimientos que en fiscalización del año 2009 obtuvieron porcentajes de cumplimiento de la normativa inferiores al 90% de los casos fiscalizados.
- Detalle : Se presenta en Anexo N° 1

### B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

Se evaluaron Problemas de Salud GES, cuya confirmación diagnóstica se lleva a cabo en establecimientos de atención ambulatoria, esto es:

- Diabetes Mellitus Tipo 2.
- Neumonía Adquirida en la Comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más.
- Hipertensión Arterial.
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica de Tratamiento ambulatorio.
- Tratamiento Médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.

#### IV. CATEGORIZACION DE RESULTADOS

Para efectuar la evaluación del proceso de notificación de los prestadores públicos, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 niveles para determinar el grado de cumplimiento de esta obligación:

<b>Porcentaje de notificación (*)</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
100% - 90%	Notifica en forma Satisfactoria
89% - 70%	Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento
69% - 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:

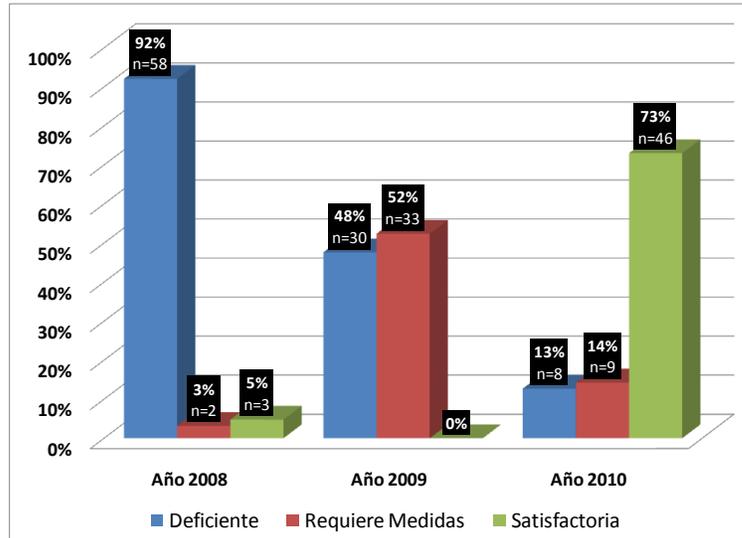
De acuerdo a la categorización previamente definida, se obtiene:

<b>Categoría</b>	<b>N° Consultorios</b>	<b>%</b>
Notifica en forma Satisfactoria	46	73%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	9	14%
Notifica en forma Deficiente	8	13%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

- El 87% de los establecimientos fiscalizados cumplía con la obligación de notificar:
  - ✓ 73% con porcentajes de notificación superiores al 89% de los casos evaluados.
  - ✓ 14% con porcentajes de notificación entre 70% y 89%, por lo que requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 13% del total de establecimientos fiscalizados, notificaba en forma deficiente.
- Un detalle de los resultados y porcentajes obtenidos por establecimiento se presenta en Anexo N°2.

**Evolución Resultados 2008 - 2010:**

Para efectos de esta comparación sólo se consideraron los mismos consultorios que fueron evaluados en el periodo 2008 - 2010.



Los resultados antes descritos muestran una importante mejora en gran parte de los establecimientos fiscalizados, con respecto a los resultados obtenidos el año 2008, toda vez que:

- Se observa un considerable aumento de los establecimientos que notifican en forma satisfactoria.
- Se observa una disminución progresiva y significativa en aquellos establecimientos con notificación deficiente en el periodo analizado.

## 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 (90% a 100%), se remite Oficio con informe de resultados generales instando a mantener los buenos resultados obtenidos (46 establecimientos).
- Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento (70% a 89%), se remite Oficio con informe de resultados generales, solicitando medidas administrativas para dar solución a falencias detectadas (9 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente (hasta 69%), en los 8 establecimientos que se encuentran en esta categoría se procedió a oficiar:
  - ✓ Inicio Proceso Sancionatorio en 3 establecimientos.
  - ✓ Solicitud de instrucción de Sumario Administrativo debido a reiteración en el incumplimiento de su obligación de notificar (5 establecimientos).

## VI. ANEXOS

Anexo N°1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados.

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

Anexo N° 3: Evolución resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento, periodo 2008 – 2010.

Anexo N°1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados

Comuna	NOMBRE PRESTADOR
Calera de Tango	CES Los Bajos de San Agustín
Cerrillos	Consultorio Dr. Norman Voullieme
	Consultorio Enfermera Sofía Pincheira
Cerro Navia	Consultorio Dr. Adalberto Steeger
	CESFAM Dr. Arturo Albertz
	CESFAM Cerro Navia
Colina	CESFAM Colina
Conchalí	Consultorio Lucas Sierra
	CESFAM Juanita Aguirre
	CESFAM Alberto Bachelet Martínez
	CECOF Dra. Haydeé Sepúlveda
El Bosque	CESFAM Cóndores de Chile
	CESFAM Canciller Orlando Letelier
	CESFAM Dr. Carlos Lorca Tobar
	Consultorio Laurita Vicuña
Estación Central	Consultorio San José de Chuchunco
	Consultorio N° 5 Unión Americana
Independencia	CESFAM Juan Antonio Ríos
	Consultorio Agustín Cruz Melo
La Cisterna	Consultorio Santa Anselma
	Consultorio Eduardo Frei Montalva
La Florida	CRS San Rafael de La Florida
	Consultorio La Florida
	Consultorio Bellavista
	Consultorio Dr. Fernando Maffioletti
	Consultorio Los Quillayes
	Consultorio Villa O'Higgins
	Consultorio Santa Amalia
La Granja	Consultorio La Granja
La Pintana	Consultorio San Rafael
	CESFAM El Roble
	Consultorio Juan Pablo II (U.C.)

Comuna	NOMBRE PRESTADOR
Macul	CESFAM Padre Alberto Hurtado
	CESFAM Félix Amestí
	CESFAM Santa Julia
Maipú	CESFAM Clotario Blest Gana
María Pinto	Consultorio María Pinto
Melipilla	CESFAM Dr. Francisco Boris Soler
Ñuñoa	CESFAM Rosita Renard
Padre Hurtado	CESFAM Juan Pablo II de Padre Hurtado
Paine	Consultorio Paine
Pedro Aguirre Cerda	Consultorio Dr. Amador Neghme de Pedro Aguirre Cerda
Peñaflor	Consultorio Dr. Fernando Monckeberg
Peñalolén	CRS Cordillera Oriente
Pudahuel	CESFAM Violeta Parra
	CESFAM Dr. Gustavo Molina
	Consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez (Pudahuel)
	Consultorio Pudahuel Estrella
Quilicura	Consultorio Irene Frei de Cid
San Bernardo	Consultorio Raúl Brañes F.
	CESFAM Padre Joan Alsina
San Joaquín	CESFAM San Joaquín
	CESFAM Sor Teresa de Los Andes
San Ramón	Consultorio Poetisa Gabriela Mistral
Santiago	CESFAM Ignacio Domeyco
Santiago Centro	CES N° 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo
Til Til	Consultorio Huertos Familiares
Vitacura	CESFAM Vitacura
La Reina	CESFAM La Reina (Ossandón)
	Centro de Salud Juan Pablo II (La Reina)
Lampa	Consultorio José Bauzá Frau
	Consultorio Batuco
Lo Espejo	Consultorio Julio Acuña Pinzón

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

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	RESULTADOS		
		CON RESPALDO	SIN RESPALDO	% CUMPLIMIENTO 2010
Alcalde Ilustre Municipalidad de El Bosque	CESFAM Cóndores de Chile	20	0	100%
	CESFAM Canciller Orlando Letelier	20	0	100%
	CESFAM Dr. Carlos Lorca Tobar	18	2	90%
	Consultorio Laurita Vicuña	19	1	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Independencia	CESFAM Juan Antonio Ríos	16	4	80%
	Consultorio Agustín Cruz Melo	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Cisterna	Consultorio Santa Anselma	18	3	86%
	Consultorio Eduardo Frei Montalva	17	3	85%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Granja	Consultorio La Granja	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Pintana	Consultorio San Rafael	20	0	100%
	CESFAM El Roble	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Lo Espejo	Consultorio Julio Acuña Pinzón	16	4	80%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Maipú	CESFAM Clotario Blest Gana	19	1	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado	CESFAM Juan Pablo II de Padre Hurtado	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Paine	Consultorio Paine	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda	Consultorio Dr. Amador Neghme de Pedro Aguirre Cerda	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Peñaflores	Consultorio Dr. Fernando Monckeberg	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de San Ramón	Consultorio Poetisa Gabriela Mistral	19	1	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Santiago	CESFAM Ignacio Domeyco	20	0	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Vitacura	CESFAM Vitacura	16	4	80%
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Quilicura	Consultorio Irene Frei de Cid	19	1	95%
Director CRS Cordillera Oriente	CRS Cordillera Oriente	22	0	100%
Director Servicio de Salud Metropolitano Central	Consultorio Dr. Norman Voullieme	18	2	90%
	Consultorio Enfermera Sofía Pincheira	18	2	90%
	Consultorio San José de Chuchunco	20	0	100%
	Consultorio Nº 5 Unión Americana	20	0	100%
	CES Nº 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo	9	11	45%
Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente	CRS San Rafael de La Florida	20	0	100%

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	RESULTADOS		
		CON RESPALDO	SIN RESPALDO	% CUMPLIMIENTO 2010
Directora Ejecutiva Corporación Comunal de Desarrollo de La Reina	CESFAM La Reina (Ossandón)	20	0	100%
	Centro de Salud Juan Pablo II (La Reina)	15	5	75%
Gerente General Corporación de Educación y Salud de Melipilla	CESFAM Dr. Francisco Boris Soler	20	0	100%
Rector Pontificia Universidad Católica de Chile	Consultorio Juan Pablo II (U.C.)	20	0	100%
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Lampa	Consultorio José Bauzá Frau	18	2	90%
	Consultorio Batuco	5	15	25%
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel	CESFAM Violeta Parra	18	2	90%
	CESFAM Dr. Gustavo Molina	20	0	100%
	Consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez (Pudahuel)	14	6	70%
	Consultorio Pudahuel Estrella	20	0	100%
Secretaria General Corporación Municipal de Educación, Salud y Cultura de La Florida	Consultorio La Florida	20	0	100%
	Consultorio Bellavista	20	0	100%
	Consultorio Dr. Fernando Maffioletti	16	4	80%
	Consultorio Los Quillayes	10	10	50%
	Consultorio Villa O'Higgins	20	0	100%
	Consultorio Santa Amalia	14	6	70%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calera de Tango	CES Los Bajos de San Agustín	1	19	5%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia	Consultorio Dr. Adalberto Steeger	20	0	100%
	CESFAM Dr. Arturo Albertz	20	0	100%
	CESFAM Cerro Navia	20	0	100%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Colina	CESFAM Colina	20	0	100%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Macul	CESFAM Padre Alberto Hurtado	20	0	100%
	CESFAM Félix Amestí	19	1	95%
	CESFAM Santa Julia	6	14	30%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Til Til	Consultorio Huertos Familiares	11	9	55%
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Bernardo	Consultorio Raúl Brañes F.	20	0	100%
	CESFAM Padre Joan Alsina	19	1	95%
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Joaquín	CESFAM San Joaquín	19	1	95%
	CESFAM Sor Teresa de Los Andes	13	7	65%

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	RESULTADOS		
		CON RESPALDO	SIN RESPALDO	% CUMPLIMIENTO 2010
Secretario General Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Conchalí	Consultorio Lucas Sierra	18	2	90%
	CESFAM Juanita Aguirre	20	0	100%
	CESFAM Alberto Bachelet Martínez	20	0	100%
	CECOF Dra. Haydeé Sepúlveda	14	0	100%
Secretario General Corporación Municipal de María Pinto	Consultorio María Pinto	12	8	60%
Secretario General Corporación Municipal de Ñuñoa	CESFAM Rosita Renard	18	2	90%

**Anexo Nº 3:** Evolución resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento, periodo 2008 – 2010.

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	% CUMPLIMIENTO		
		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Alcalde Ilustre Municipalidad de El Bosque	CESFAM Cóndores de Chile	5%	85%	100%
	CESFAM Canciller Orlando Letelier	0%	70%	100%
	CESFAM Dr. Carlos Lorca Tobar	0%	55%	90%
	Consultorio Laurita Vicuña	0%	60%	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Independencia	CESFAM Juan Antonio Ríos	0%	75%	80%
	Consultorio Agustín Cruz Melo	0%	67%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Cisterna	Consultorio Santa Anselma	0%	80%	86%
	Consultorio Eduardo Frei Montalva	0%	75%	85%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Granja	Consultorio La Granja	65%	85%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Pintana	Consultorio San Rafael	0%	25%	100%
	CESFAM El Roble	0%	85%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Lo Espejo	Consultorio Julio Acuña Pinzón	100%	70%	80%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Maipú	CESFAM Clotario Blest Gana	0%	15%	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Padre Hurtado	CESFAM Juan Pablo II de Padre Hurtado	0%	70%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Paine	Consultorio Paine	0%	40%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda	Consultorio Dr. Amador Neghme de Pedro Aguirre Cerda	18%	65%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Peñaflores	Consultorio Dr. Fernando Monckeberg	0%	45%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de San Ramón	Consultorio Poetisa Gabriela Mistral	0%	60%	95%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Santiago	CESFAM Ignacio Domeyco	0%	85%	100%
Alcalde Ilustre Municipalidad de Vitacura	CESFAM Vitacura	5%	85%	80%
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Quilicura	Consultorio Irene Frei de Cid	35%	80%	95%
Director CRS Cordillera Oriente	CRS Cordillera Oriente	5%	10%	100%
Director Servicio de Salud Metropolitano Central	Consultorio Dr. Norman Voullieme	20%	75%	90%
	Consultorio Enfermera Sofía Pincheira	5%	55%	90%
	Consultorio San José de Chuchunco	0%	85%	100%
	Consultorio Nº 5 Unión Americana	0%	65%	100%
	CES Nº 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo	0%	70%	45%
Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente	CRS San Rafael de La Florida	35%	80%	100%

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	% CUMPLIMIENTO		
		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Directora Ejecutiva Corporación Comunal de Desarrollo de La Reina	CESFAM La Reina (Ossandón)	10%	65%	100%
	Centro de Salud Juan Pablo II (La Reina)	5%	32%	75%
Gerente General Corporación de Educación y Salud de Melipilla	CESFAM Dr. Francisco Boris Soler	7%	75%	100%
Rector Pontificia Universidad Católica de Chile	Consultorio Juan Pablo II (U.C.)	0%	85%	100%
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Lampa	Consultorio José Bauzá Frau	80%	60%	90%
	Consultorio Batuco	15%	75%	25%
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel	CESFAM Violeta Parra	5%	65%	90%
	CESFAM Dr. Gustavo Molina	0%	85%	100%
	Consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez (Pudahuel)	0%	60%	70%
	Consultorio Pudahuel Estrella	0%	75%	100%
Secretaria General Corporación Municipal de Educación, Salud y Cultura de La Florida	Consultorio La Florida	40%	80%	100%
	Consultorio Bellavista	30%	85%	100%
	Consultorio Dr. Fernando Maffioletti	26%	70%	80%
	Consultorio Los Quillayes	25%	80%	50%
	Consultorio Villa O'Higgins	10%	65%	100%
	Consultorio Santa Amalia	5%	75%	70%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calera de Tango	CES Los Bajos de San Agustín	25%	40%	5%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia	Consultorio Dr. Adalberto Steeger	100%	60%	100%
	CESFAM Dr. Arturo Albertz	0%	80%	100%
	CESFAM Cerro Navia	0%	65%	100%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Colina	CESFAM Colina	0%	60%	100%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Macul	CESFAM Padre Alberto Hurtado	0%	5%	100%
	CESFAM Félix Amestí	0%	35%	95%
	CESFAM Santa Julia	0%	30%	30%
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Til Til	Consultorio Huertos Familiares	0%	0%	55%
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Bernardo	Consultorio Raúl Brañes F.	100%	85%	100%
	CESFAM Padre Joan Alsina	76%	70%	95%
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Joaquín	CESFAM San Joaquín	6%	37%	95%
	CESFAM Sor Teresa de Los Andes	0%	25%	65%

Representante Legal	NOMBRE PRESTADOR	% CUMPLIMIENTO		
		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Secretario General Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Conchalí	Consultorio Lucas Sierra	10%	80%	90%
	CESFAM Juanita Aguirre	0%	85%	100%
	CESFAM Alberto Bachelet Martínez	0%	75%	100%
	CECOF Dra. Haydeé Sepúlveda	0%	26%	100%
Secretario General Corporación Municipal de María Pinto	Consultorio Maria Pinto	0%	68%	60%
Secretario General Corporación Municipal de Ñuñoa	CESFAM Rosita Renard	20%	80%	90%