

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 11

Módulo: Fiscalización “Notificación de Problema de Salud GES en nivel de atención ambulatorio”.

Ente Fiscalizado: Prestadores Privados – Regiones de Valparaíso, De Los Lagos y Metropolitana.

SANTIAGO, Enero 20 de 2011.-

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 privados, del nivel de atención ambulatorio del año 2009¹, se consideró necesario incorporar al Programa de Fiscalización del año 2010, un monitoreo del cumplimiento de esta obligación por parte de los 13 establecimientos² que notificaban en forma deficiente o requería implementar medidas de mejora.

En el presente informe se muestra los resultados finales del ciclo de fiscalizaciones correspondiente a las Regiones Valparaíso, De Los Lagos y 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.

¹ En fiscalización a prestadores de la Región Metropolitana, se detectó que solamente el 23% cumplía con la obligación de notificar en forma satisfactoria, mientras en regiones, dicho porcentaje llegaba al 9%.

² Se dejaron fuera 6 prestadores, correspondientes a las zonas de catástrofe post-terremoto de febrero de 2010, además de la Región de la Araucanía por el estado de su Red Asistencial.

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 privados del nivel de atención ambulatorio, correspondientes a las Regiones de Valparaíso, De Los Lagos y Metropolitana.

III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Privado
- Cobertura : Regiones Valparaíso, De Los Lagos y Metropolitana
- Criterio(s) de Selección :
 - Establecimientos privados, correspondientes al Nivel de Atención Ambulatorio.
 - Establecimientos que en fiscalización del año 2009 obtuvieron porcentajes de cumplimiento de la normativa, inferiores al 90% de los casos fiscalizados.

- Cantidad : 13
- 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 efectos de medir el grado de cumplimiento del proceso de notificación de los prestadores, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 niveles:

Porcentaje de notificación (*)	Nivel de cumplimiento
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 número 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.

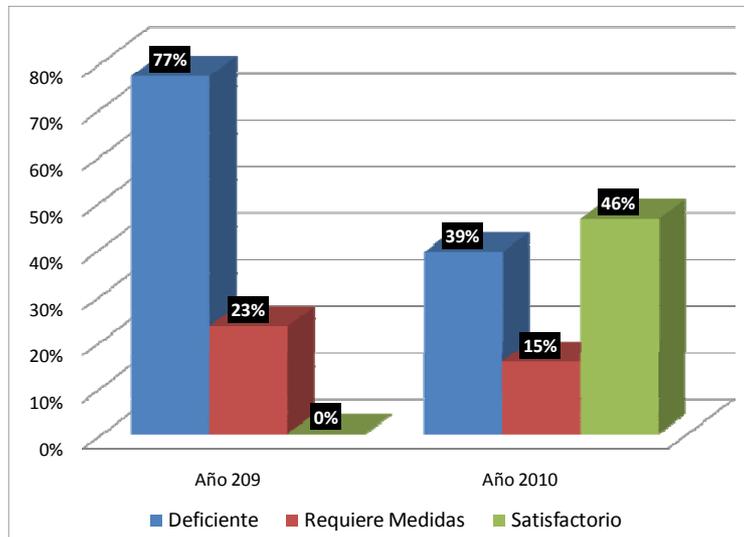
Resultados:

De acuerdo a la categorización previamente definida, se obtiene:

Categoría	N° Prestadores	%
Notifica en forma Satisfactoria	6	46%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	2	15%
Notifica en forma Deficiente	5	39%
Total	13	100%

- El 61% de los establecimientos fiscalizados cumplía con la obligación de notificar:
 - 46% con porcentajes de notificación superiores al 89% de los casos evaluados.
 - 15% con porcentajes de notificación entre 70% y 89%, por lo que requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 39% (5) 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 2009 - 2010:



Los resultados antes descritos muestran una mejora en gran parte de los establecimientos fiscalizados, con respecto a los resultados obtenidos el año 2009, toda vez que:

- El 46% de los establecimientos logra niveles de cumplimiento satisfactorio.
- Si bien aún se observa que el 39% de los establecimientos fiscalizados cumple la norma en forma deficiente, esta categoría presenta una disminución de casi 40 puntos porcentuales en relación al periodo anterior.

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 (6 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 (2 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente (hasta 69%), en los 5 establecimientos que se encuentran en esta categoría se dio inicio a un Proceso Sancionatorio, el cual se encuentra actualmente en curso.

VI. ANEXOS

Anexo N°1: Detalle Prestadores Privados 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 2009 – 2010.

Anexo N°1: Detalle Prestadores Privados Fiscalizados

REGION	NOMBRE PRESTADOR
Metropolitana	Centro de Salud Universidad de Los Andes
Metropolitana	Centro Esp. Médicas Hosp. Clínico U. Católica
Valparaíso	Megasalud Quilpué
De Los Lagos	Megasalud Puerto Montt
De Los Lagos	Megasalud Osorno
Metropolitana	Megasalud Conchalí
Metropolitana	Hospital Clínico Universidad de Chile
Metropolitana	Clínica Indisa
Metropolitana	Integramédica Norte
Metropolitana	Integramédica San Miguel
Metropolitana	Vida Integra Ñuñoa
Metropolitana	Clínica Avansalud Providencia
Valparaíso	Megasalud Viña del Mar

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

Nombre Prestador	Región	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
Megasalud Quilpué	V	13	7	65%
Megasalud Viña del Mar	V	12	8	60%
Megasalud Osorno	X	14	0	100%
Megasalud Puerto Montt	X	7	13	35%
Vida Integra Ñuñoa	RM	20	0	100%
Clínica Indisa	RM	20	0	100%
Integramédica Norte	RM	20	0	100%
Integramédica San Miguel	RM	20	0	100%
Hospital Clínico Universidad de Chile	RM	11	1	92%
Centro Esp. Médicas Hosp. Clínico U. Católica	RM	17	3	85%
Megasalud Conchalí	RM	16	4	80%
Centro de Salud Universidad de Los Andes	RM	6	10	37%
Clínica Avansalud Providencia	RM	6	14	30%

Anexo Nº 3: Evolución resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento, periodo 2009 – 2010.

Nombre Prestador	Región	Año 2010	Año 2009
Megasalud Quilpué	V	65%	40%
Megasalud Viña del Mar	V	60%	35%
Megasalud Osorno	X	100%	25%
Megasalud Puerto Montt	X	35%	15%
Vida Integra Ñuñoa	RM	100%	40%
Clínica Indisa	RM	100%	16%
Integramédica Norte	RM	100%	40%
Integramédica San Miguel	RM	100%	75%
Hospital Clínico Universidad de Chile	RM	92%	80%
Centro Esp. Médicas Hosp. Clínico U. Católica	RM	85%	5%
Megasalud Conchalí	RM	80%	25%
Centro de Salud Universidad de Los Andes	RM	37%	30%
Clínica Avansalud Providencia	RM	30%	61%