

 <p><b>Intendencia de Prestadores de Salud</b></p>	<p align="center"><b>Informe de Fiscalización</b>  <b>Ficha Clínica, Programa 2017</b>  <b>Acceso, contenido,</b>  <b>almacenamiento y protección</b>  <b>Ley N° 20.584</b></p>
---	---

## 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 párrafo 5°, de la reserva de la información contenida en la ficha clínica, establece que la ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

Cabe destacar, que toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible.

Por su parte, el D.S. N° 41/2012, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre fichas clínicas, regula el contenido, almacenamiento, administración, protección y eliminación de fichas clínicas de manera de resguardar el correcto empleo, disponibilidad y confidencialidad de las mismas.

Asimismo el Artículo 5° del citado D.S. establece que la ficha clínica debe ser elaborada en forma clara y legible, conservando su estructura en forma ordenada y secuencial. Junto a ello, el Artículo 6° establece los contenidos mínimos con que debe contar la ficha clínica.

## 2. OBJETIVO

Constatar que los prestadores institucionales de salud cumplan con las disposiciones contenidas en la ley y particularmente las señaladas en el D.S. N° 41/2012, ya citado, respecto a la elaboración de la ficha clínica, los antecedentes mínimos que debe contener, almacenamiento, protección, administración y acceso a ésta.

Recoger información que resulta relevante para la gestión de la Intendencia de Prestadores.

## 3. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN

### 3.1 Alcance de fiscalización:

El módulo de Ficha Clínica se aplicó a un total de 98 prestadores institucionales de salud privados y públicos, de atención abierta y cerrada tanto en la Región Metropolitana, como en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Bio Bío, La Araucanía, Los Lagos, Magallanes y Los Ríos, distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Distribución de prestadores fiscalizados por Región.

PRESTADORES FISCALIZADOS			
REGIÓN	PRESTADORES PÚBLICOS	PRESTADORES PRIVADOS	TOTAL PRESTADORES
Metropolitana	23	15	38
Tarapacá	1	2	3
Antofagasta	2	1	3
Atacama	2	1	3
Coquimbo	2	1	3
Valparaíso	6	4	10
Libertador Bernardo O'Higgins	3	2	5
Maule	4	1	5
Biobío	5	4	9
Araucanía	3	2	5
Los Lagos	4	1	5
Magallanes	3	1	4
Los Ríos	5	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>98</b>

### 3.2 Metodología de la fiscalización:

Para el desarrollo de este módulo, en primer lugar, se envió un correo electrónico al director y/o representante legal del establecimiento, con copia al encargado de calidad del prestador, con la finalidad de solicitar, en el caso de los prestadores de atención abierta, la remisión de una nómina de pacientes atendidos en consultas médicas ambulatorias, durante los primeros 3 días hábiles del mes anterior a la fiscalización. En el caso de los prestadores de atención cerrada, se solicitaron los egresos hospitalarios del mismo periodo.

Una vez recibida esta información, se extrajo una muestra de 10 pacientes de forma aleatoria simple, mediante la herramienta de aleatorización de muestras Excel.

Posteriormente, le fue remitido un correo electrónico al director y/o representante legal del establecimiento, con copia al encargado de calidad del prestador, con la finalidad de comunicar la fecha de la visita y el marco legal que ampara la fiscalización, sin detallar las materias específicas a revisar. Además se solicitó tener a disposición las fichas clínicas de los pacientes seleccionados anteriormente.

La fiscalización se organizó en 3 ítems:

#### I. Información General:

- ✓ Se verificó si existía algún protocolo, normativa, documento de carácter Institucional, el cual norme o reglamente el procedimiento y manejo de la ficha clínica en este prestador.
- ✓ Se constató el tipo de soporte que utilizaba el prestador para sus fichas clínicas, soporte papel, electrónico o mixto. En el caso de soporte mixto, la evaluación específica se realizó en relación a las fichas de soporte papel.
- ✓ Se consultó que documentación exige el prestador a la persona que requiere de una copia de ficha clínica de pacientes fallecidos.

- ✓ Se consultó el tiempo que demora el prestador en entregar la copia de la ficha clínica desde que se realiza la solicitud.

## **II. Almacenamiento, protección, administración y acceso:**

### **a) Ficha en soporte electrónico:**

- ✓ Se verificó la existencia de documentación que diera cuenta, tanto del respaldo de información, así como de la frecuencia con que ésta se realiza.
- ✓ Se constató la existencia de alguna documentación en la cual se declarara la existencia de dos copias de seguridad, una en el lugar de operación del sistema informático y otra en un centro de almacenamiento de datos electrónicos. En algunos prestadores no existía copia de seguridad en sus dependencias, si no que en empresas externas que prestan este servicio, por esta razón se solicitó la documentación de respaldo y no se constató directamente en terreno.
- ✓ Se verificó la documentación relativa a plan de contingencia o programas que permitieran la restauración del servicio en el menor tiempo posible en los casos que deje de operar.
- ✓ Se constató el perfil de acceso de los funcionarios a la ficha clínica, para ello se seleccionó el perfil de una persona que realizara exclusivamente tareas administrativas, evidenciando si existía o no, restricción en el acceso a la información clínica, como evoluciones médicas, indicaciones, etc.
- ✓ Se verificó la existencia de desactivación automática de la clave de acceso de la ficha clínica, con el perfil de un médico, registrando el tiempo de desactivación.

### **b) Ficha en soporte de papel:**

- ✓ La información sobre las condiciones de almacenamiento, protección y acceso se obtuvo visitando la Unidad de Archivo, se realizó una evaluación visual, entrevistando al personal que desarrolla sus funciones en ese lugar.
- ✓ En la Unidad de Archivo se evaluó:
  - Archivo de gestión centralizada, con fichas ordenadas que permitan su ubicación expedita, para ello se consultó al representante del prestador si la Unidad de Archivo, se encontraba administrada por un solo responsable de manera de constatar que su administración fuera centralizada.
  - Sistema de constancia de solicitudes de acceso a las fichas, entre ellos se pudo verificar la existencia de hojas de solicitudes de fichas clínicas, planillas Excel, etc.
  - Registro de entrada y salida de las fichas con indicación de destinatario responsable, fechas de pedido y de devolución; se encontró en los prestadores registro manual, registro informático por código de barras y otros mecanismos que permitían seguir la ruta de las fichas. Se realizó la evaluación de este punto verificando los registros disponibles en 3 de las fichas seleccionadas, para realizar la evaluación específica de la fiscalización, se evaluó en relación a la última atención registrada en la ficha seleccionada.

### III. Evaluación específica de la Ficha Clínica

- ✓ De las 10 fichas clínicas seleccionadas, fueron sometidas a la evaluación específica las 5 que contenían en su interior más de 5 hojas con registros, de lo contrario, fueron reemplazadas por otra ficha de la nómina.
- ✓ En el caso que el prestador contara con ficha de soporte electrónico, se le solicitó la impresión de la ficha clínica tal como le sería entregada a un paciente que solicita copia de ella. Se debió solicitar imprimir el número de consultas necesarias de manera que el documento generado tuviera entre 5 y 20 hojas. En los casos que no fue posible imprimir la ficha, la evaluación se realizó en el propio sistema
- ✓ De la muestra seleccionada de fichas clínicas (5), se verificaron los siguientes contenidos mínimos y registros consignados en ésta:
  - Registro cronológico: se revisaron un mínimo de 5 y un máximo de 20 hojas de la ficha clínica para constatar que los registros tuvieran una secuencia cronológica.
  - Registro fechado de las atenciones de salud: se revisaron entre 5 y 20 hojas de la ficha clínica y se verificó que en cada una de las anotaciones realizadas por el personal de salud, se encontrara consignada la fecha que se realizó el registro, consignando día, mes y año
  - Existencia del Número identificador de la ficha en cada uno de los documentos agregados a la ficha clínica.
  - Existencia de la identificación del profesional que otorgó la atención, con su nombre y ambos apellidos o RUT y su respectiva firma, se constató en 3 registros de atenciones de salud. Para efectos de individualizar el registro evaluado en la ficha clínica, se debió registrar fecha y estamento profesional al que pertenecía la atención.
  - Se determinó la legibilidad de los registros en las 3 atenciones de salud antes evaluadas, calificándolas como legibles, parcialmente legibles o ilegibles.
  - Se determinó la utilización de siglas y/o abreviaturas.
- ✓ En los casos en que la ficha contaba con más de 20 páginas, se evaluaron sólo 20; si tenía menos de 20, se evaluó la totalidad de la ficha clínica.
- ✓ En los casos en que alguna de las fichas clínicas seleccionadas no estuvo disponible por encontrarse en uso en alguna consulta profesional u otra razón, se solicitó al representante del prestador que una vez estuviese a disposición sería revisada, de lo contrario se cambió por otra del grupo de fichas clínicas seleccionadas.

## 4. RESULTADOS GENERALES A NIVEL NACIONAL PRESTADORES

### 4.1. Resultados generales a nivel nacional.

Tabla N° 2: Prestadores fiscalizados a nivel nacional, Región Metropolitana y Regiones, según tipo de administración y tipo de atención.

Prestadores fiscalizados																		
Tipo de atención	Región Metropolitana						Regiones						Nacional					
	Públicos		Privados		Total		Públicos		Privados		Total		Públicos		Privados		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Abierta	14	60.9	6	40	20	52.6	15	37.5	9	45	24	40	29	46	15	42.8	44	44.9
Cerrada	9	39.1	9	60	18	47.4	25	62.5	11	55	36	60	34	54	20	57.2	54	55.1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Tabla N° 3: Número y % de prestadores según tipo de soporte de ficha clínica utilizada.

Tipo Soporte de Ficha Clínica																		
Tipo de atención	Públicos						Privados						Total					
	Papel		Electrónico		Mixto		Papel		Electrónico		Mixto		Papel		Electrónico		Mixto	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Abierta	5	17.2	22	75.9	2	6.9	6	40	6	40	3	20	11	25	28	63.6	5	11.4
Cerrada	18	52.9	1	2.9	15	44.1	6	30	2	10	12	60	24	44.4	3	5.6	27	50
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>36.5</b>	<b>23</b>	<b>36.5</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>34.3</b>	<b>8</b>	<b>22.9</b>	<b>15</b>	<b>42.8</b>	<b>35</b>	<b>35.7</b>	<b>31</b>	<b>31.6</b>	<b>32</b>	<b>32.7</b>

#### 4.1.1 Evaluación general

Tabla N° 4: Número y % de prestadores que cuentan con algún protocolo, normativa, documento de carácter institucional que norme o reglamente el procedimiento y manejo de ficha clínica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones

Protocolo de Ficha Clínica																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	6	42.8	14	4	66.7	6	10	50	20	5	33.3	15	5	55.6	9	10	41.7	24	11	37.9	29	9	60	15	20	45.4	44
Cerrada	9	100	9	7	77.8	9	16	88.9	18	23	92	25	11	100	11	34	94.4	36	32	94.1	34	18	90	20	50	92.6	54
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>65.2</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>73.3</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>68.4</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>70</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>80</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>73.3</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>68.2</b>	<b>63</b>	<b>27</b>	<b>77.1</b>	<b>35</b>	<b>70</b>	<b>71.4</b>	<b>98</b>

Tabla N° 5: Número y % de prestadores que entregan copia de la ficha clínica en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Tiempo de entrega de copia menor o igual a 15 días hábiles																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	14	100	14	5	83.3	6	19	95	20	14	93.3	15	6	66.7	9	20	83.3	24	28	96.6	29	11	73.3	15	39	88.6	44
Cerrada	6	66.7	9	6	66.7	9	12	66.7	18	17	68	25	5	45.4	11	22	61.1	36	30	88.2	34	18	90	20	48	88.8	54
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>87</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>73.3</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>81.6</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>77.5</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>68.8</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>92.1</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>82.8</b>	<b>35</b>	<b>87</b>	<b>88.8</b>	<b>98</b>

(\*) 3 prestadores públicos de atención cerrada (8.8%) y 1 de atención abierta (3.4%) demoran más de 15 días hábiles en entregar la copia de la ficha clínica. En 7 prestadores (7.1%) no se obtuvo información sobre este ítem (prestador no entrega copia de ficha clínica, no saben, no está definido).

#### 4.1.2 Almacenamiento, protección, administración y acceso.

##### a. Fichas de soporte electrónico.

Tabla N° 6: Número de prestadores que utilizan ficha en soporte electrónico

Prestadores con ficha electrónica			
	Públicos	Privados	Total
Abierta	24	9	33
Cerrada	16	14	30
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>63 *</b>

(\*) Corresponde al total de prestadores que utilizan soporte electrónico y mixto.

Tabla N° 7: Número y % de prestadores que cuentan con algún documento que dé cuenta del respaldo de la información y de la frecuencia de este respaldo. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Respaldo y frecuencia de respaldo de la información																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	7	58.3	12	4	100	4	11	68.8	16	7	58.3	12	2	40	5	9	52.9	17	14	58.3	24	6	66.7	9	20	60.6	33
Cerrada	4	80	5	3	75	4	7	77.8	9	4	36.4	11	7	70	10	11	52.4	21	8	50	16	10	71.4	14	18	60	30
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>64.7</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>87.5</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>47.8</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>52.6</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>56.2</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>69.6</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>60.3</b>	<b>63</b>

Tabla N° 8: Número y % de prestadores que cuentan con algún documento donde se declare la existencia de dos copias de seguridad, una en el lugar de operación del sistema informático y otra en un centro de almacenamiento de datos electrónicos. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Existencia de dos copias de seguridad																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	7	58.3	12	3	75	4	10	62.5	16	7	58.3	12	2	40	5	9	52.9	17	14	58.3	24	5	55.6	9	19	57.6	33
Cerrada	3	60	5	3	75	4	6	66.7	9	5	45.4	11	5	50	10	10	47.6	21	8	50	16	8	57.1	14	16	53.3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>58.8</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>52.2</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>56.5</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>55.6</b>	<b>63</b>

Tabla N° 9: Número y % de prestadores que cuentan con algún plan de contingencia o programa que permita la restauración del servicio en el menor tiempo posible en los casos que deje de operar. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Plan de contingencia o programas de restauración del servicio																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	7	58.3	12	2	50	4	9	56.2	16	5	41.7	12	2	40	5	7	41.2	17	12	50	24	4	44.4	9	16	48.5	33		
Cerrada	1	20	5	2	50	4	3	33.3	9	5	45.4	11	6	60	10	11	52.4	21	6	37.5	16	8	57.1	14	14	46.7	30		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>43.5</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>53.3</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>47.4</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>52.2</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>47.6</b>	<b>63</b>		

Tabla N° 10: Número y % de prestadores en los que el personal administrativo tiene acceso a ficha clínica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Acceso a ficha clínica por personal administrativo																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	3	25	12	0	0	4	3	18.8	16	4	33.3	12	2	40	5	6	35.3	17	7	29.2	24	2	22.2	9	9	27.3	33		
Cerrada	0	0	5	3	75	4	3	33.3	9	6	54.5	11	1	10	10	7	33.3	21	6	37.5	16	4	28.6	14	10	33.3	30		
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>17.6</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>37.5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>43.5</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>34.2</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>28.9</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>26.1</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>30.2</b>	<b>63</b>		

Tabla N° 11: Número y % de prestadores en los que existe sistema automático de desactivación de clave de acceso a la ficha clínica electrónica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Clave con desactivación automática																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	3	75	12	4	100	4	7	43.8	16	4	33.3	12	2	60	5	6	35.3	17	7	21.2	24	6	66.7	9	13	43.3	30
Cerrada	4	20	5	2	50	4	6	66.7	9	5	45.4	11	6	40	10	11	52.4	21	9	56.2	16	8	57.1	14	17	51.5	33
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>58.8</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>39.1</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>44.7</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>35.6</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>60.9</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>47.6</b>	<b>63</b>

Tabla N° 12: Número y % de prestadores en los que, teniendo un sistema automático de desactivación de clave de acceso a la ficha clínica electrónica, esto ocurre en un tiempo igual o menor a 5 minutos. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Clave con desactivación en menos de 5 minutos																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	0	0	3	0	0	4	0	0	7	3	75	4	0	0	2	3	50	6	3	42.8	7	0	0	6	3	23.1	13
Cerrada	0	0	4	1	50	2	1	16.7	6	0	0	5	2	33.3	6	2	18.2	11	0	0	9	3	37.5	8	3	17.7	17
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>16.7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7.7</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>33.3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>29.4</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>18.8</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>21.4</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

## b. Fichas en soporte papel.

Tabla N° 13: Número de prestadores que utilizan ficha en soporte papel

Prestadores con ficha de papel			
	Públicos	Privados	Total
Abierta	7	9	16
Cerrada	33	18	51
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>67</b>

(\*) Corresponde al total de prestadores que utilizan soporte en papel y mixto

Tabla N° 14: Número y % de prestadores que cuenta con archivo de gestión centralizada. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Archivo de gestión centralizada																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	2	100	2	2	66.7	3	4	80	5	3	60	5	1	16.7	6	4	36.4	11	5	71.4	7	3	33.3	9	8	50	16
Cerrada	8	88.9	9	7	87.5	8	15	88.2	17	24	100	24	9	90	10	33	97	34	32	96.9	33	16	88.9	18	48	94.1	51
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>90.9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>81.8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>86.4</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>93.1</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>62.5</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>82.2</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>92.5</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>70.4</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>83.6</b>	<b>67</b>

Tabla N° 15: Número y % de prestadores que cuenta con algún sistema de constancia de solicitudes de fichas. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Sistema de constancia de solicitud de fichas clínicas																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	2	100	2	2	66.7	3	4	80	5	5	100	5	0	0	6	5	45.4	11	7	100	7	2	22.2	9	9	56.2	16
Cerrada	9	100	9	7	87.5	8	16	94.1	17	21	87.5	24	9	90	10	30	88.2	34	30	90.9	33	16	88.9	18	46	90.2	51
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>81.8</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>90.9</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>89.6</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>56.2</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>77.8</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>92.5</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>66.7</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>82.1</b>	<b>67</b>

Tabla N° 16: Número y % de prestadores que cuenta con algún sistema de registro de entrada y salida de fichas. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Sistema de registro de entrada y salida de fichas clínicas																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	1	50	2	1	33.3	3	2	40	5	2	40	5	0	0	6	2	18.2	11	3	42.8	7	1	11.1	9	4	25	16		
Cerrada	9	100	9	8	100	8	17	100	17	21	87.5	24	9	90	10	30	88.2	34	30	90.9	33	17	94.4	18	47	92.2	51		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>90.9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>81.8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>86.4</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>79.3</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>56.2</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>71.1</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>82.5</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>66.7</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>76.1</b>	<b>67</b>		

Tabla N° 17: Número y % de prestadores que, teniendo algún sistema de registro de entrada y salida de fichas, este funciona correctamente. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Correcto funcionamiento de sistema de registro de entrada y salida de fichas clínicas																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	1	100	1	1	100	1	2	100	2	2	100	2	0	0	0	2	100	2	3	100	3	1	100	1	4	100	4		
Cerrada	7	77.8	9	5	62.5	8	12	70.6	17	18	85.7	21	7	77.8	9	25	83.3	30	25	83.3	30	12	70.6	17	37	78.7	47		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>66.7</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>73.7</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>86.9</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>77.8</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>84.4</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>84.8</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>72.2</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>80.4</b>	<b>51</b>		

#### 4.1.3 Evaluación específica de la ficha clínica.

El análisis del desempeño de los prestadores en la evaluación específica de las fichas clínicas, se realizó considerando el cumplimiento del total de los cinco casos evaluados en el prestador. Por tanto, si en una de las fichas clínicas no cumplió con el atributo evaluado, se consideró no cumplida la exigencia por el prestador.

Tabla N° 18: Número y % de prestadores que cumplen con registro cronológico de las atenciones en la ficha clínica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Registro cronológico de las atenciones																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	12	85.7	14	4	66.7	6	16	80	20	12	80	15	3	33.3	9	15	62.5	24	24	82.8	29	7	46.7	15	31	70.4	44		
Cerrada	1	11.1	9	3	33.3	9	4	22.2	18	10	40	25	5	45.4	11	15	41.7	36	11	32.4	34	8	40	20	18	33.3	54		
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>56.5</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>52.6</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>55.6</b>	<b>63</b>	<b>15</b>	<b>42.8</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>98</b>		

Tabla N° 19: Número y % de prestadores que cumplen con registro fechado de las atenciones en la ficha clínica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Registro fechado de las atenciones																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	9	64.3	14	4	66.7	6	13	65	20	12	80	15	7	77.8	9	19	79.2	24	21	72.4	29	11	73.3	15	32	72.7	44		
Cerrada	3	33.3	9	3	33.3	9	6	33.3	18	19	76	25	4	36.4	11	23	63.9	36	22	64.7	34	7	35	20	29	53.7	54		
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>52.2</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>46.7</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>77.5</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>42</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>68.2</b>	<b>63</b>	<b>18</b>	<b>51.4</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>62.2</b>	<b>98</b>		

Tabla N° 20: Número y % de prestadores que cumplen con consignar la identificación del profesional que brindó la atención. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Identificación del profesional que brindó la atención																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	9	64.3	14	3	50	6	12	60	20	8	53.3	15	3	33.3	9	11	45.8	24	17	58.6	29	6	40	15	23	52.3	44
Cerrada	0	0	9	0	0	9	0	0	18	2	8	25	1	9.1	11	3	8.33	36	2	5.9	34	1	5	20	3	5.6	54
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>39.1</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>31.6</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>23.3</b>	<b>60</b>	<b>19</b>	<b>30.2</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>26.5</b>	<b>98</b>

Tabla N° 21: Número y % de prestadores que cumplen con consignar firma del profesional que brindó la atención. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Firma del profesional que brindó la atención																											
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional								
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total		
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N
Abierta	10	71.4	14	3	50	6	13	65	20	11	73.3	15	2	22.2	9	13	54.2	24	21	72.4	29	5	33.3	15	26	59.1	44
Cerrada	1	11.1	9	1	11.1	9	2	11.1	18	7	28	25	3	27.3	11	10	27.8	36	8	23.5	34	4	20	20	12	22.2	54
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>47.8</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>26.7</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>39.5</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>37.7</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>63</b>	<b>9</b>	<b>25.7</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>38.8</b>	<b>98</b>

Tabla N° 22: Número y % de prestadores cuyo contenido de la ficha clínica es legible. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Legibilidad de ficha clínica																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	13	92.8	14	3	50	6	16	80	20	10	66.7	15	3	33.3	9	13	54.2	24	23	79.3	29	6	40	15	29	65.9	44		
Cerrada	3	33.3	9	3	33.3	9	6	33.3	18	5	20	25	4	36.4	11	9	25	36	8	23.5	34	7	35	20	15	27.8	54		
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>69.6</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>57.9</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>37.5</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>36.7</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>49.2</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>37.1</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>44.9</b>	<b>98</b>		

Tabla N° 23: Número y % de prestadores que utilizan siglas y/o abreviaturas en los registros de la ficha clínica. A nivel Nacional, Región Metropolitana y Regiones.

Utilización de siglas y/o abreviaturas en los registros clínicos																													
Tipo de atención	Región Metropolitana									Regiones									Nacional										
	Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total			Públicos			Privados			Total				
	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%	N	n°	%
Abierta	14	100	14	6	100	6	20	100	20	15	100	15	9	100	9	24	100	24	29	100	29	15	100	15	44	100	44		
Cerrada	9	100	9	9	100	9	18	100	18	24	96	25	11	100	11	35	97.2	36	33	97	34	20	100	20	53	98.1	54		
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>97.5</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>59</b>	<b>98.3</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>98.4</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>97</b>	<b>98.8</b>	<b>98</b>		

## 5. OBSERVACIONES GENERALES

### De la evaluación general

Se observó que en los prestadores de atención abierta contaban mayoritariamente con ficha clínica en formato electrónico, alcanzando el 63.6%. Este porcentaje fue mayor en los prestadores públicos de atención abierta, cuya cifra fue de 75.9%

En los prestadores de atención cerrada, el formato más utilizado fue el mixto (electrónico – papel), con el 50%, llegando al 60% en los prestadores privados de atención cerrada.

Del total de prestadores fiscalizados, el 71.4% contaba con algún protocolo, normativa o documento de carácter institucional que normaba el procedimiento y manejo de fichas clínicas. En general el porcentaje fue mayor en los prestadores privados con 80% de cumplimiento en regiones y 73.3% de cumplimiento en la Región Metropolitana. Cabe destacar que en regiones, los prestadores privados de atención cerrada lograron el 100% de cumplimiento de este atributo.

En relación a la entrega de la copia de la ficha clínica al titular de esta o a su representante en un plazo igual o menor a 15 días hábiles, el 88.8% de los prestadores fiscalizados señaló entregarla en este plazo, siendo mayor en los prestadores públicos, en donde se observó que el 96.6% de los prestadores públicos de atención abierta, y el 88.2% de los prestadores públicos de atención cerrada entregaron copia de la ficha clínica en el periodo señalado anteriormente.

### Del almacenamiento, protección, administración y acceso a fichas clínica en soporte electrónico

De los prestadores fiscalizados, el 60.3% contaba con algún documento que consignara el respaldo de la información y la frecuencia del mismo. En general el mayor cumplimiento en este ámbito se observó en los prestadores privados con el 69.6%, en contraposición con los prestadores públicos con el 56.2%. Esta fue una tendencia generalizada al realizar comparaciones entre prestadores públicos y privados de regiones y Región Metropolitana, así como al comparar por tipo de atención (abierta o cerrada).

Respecto de la documentación que indica la existencia de dos copias de seguridad, una en el lugar de operación del sistema informático y otra en un centro de almacenamiento de datos electrónicos, el cumplimiento general de los prestadores fue del 55.6%, observándose, en general, un comportamiento equivalente entre prestadores públicos y privados.

Por otro lado, al evaluar la existencia de algún documento que diera cuenta del plan de contingencia o programa que permita la restauración del sistema, el cumplimiento global de los prestadores fiscalizados fue de 47.6%, con leve tendencia a favor de los prestadores privados, sobre todos al analizar la situación de los prestadores regionales.

Al analizar el acceso a la ficha clínica por parte del personal administrativo, se observó que en el 30.2% de los prestadores fiscalizados, el personal administrativos tenía acceso a los datos contenidos en la ficha clínica, sin embargo al analizar la situación de los prestadores regionales y de la región Metropolitana por separado, se observó que sólo en el 17.6% de los prestadores públicos de la región Metropolitana el personal administrativo accede a la información de la ficha clínica, mientras que en los prestadores privados esta situación se duplicaba, alcanzando el 37.5%, siendo considerablemente mayor en los prestadores privados de atención cerrada, donde el acceso a esta información llegó al 75%. En relación a los prestadores regionales, en el 20% de los prestadores privados

fiscalizados, el personal administrativo podía acceder a la información de la ficha clínica, mientras en los prestadores públicos esta cifra se elevó a 43.5%.

Se observó que el 47.6% de los prestadores fiscalizados contaba con sistema automático de desactivación de clave de acceso al sistema que contenía la ficha clínica, siendo considerablemente mayor en los prestadores privados por sobre los públicos, con cumplimientos del 60.9% y 35.6% respectivamente. Sin embargo al evaluar el tiempo de latencia de desactivación automática de la clave de acceso, en sólo el 20% de los prestadores el tiempo era igual o menor a cinco minutos. No observándose grandes diferencias en los cumplimiento de los prestadores públicos y privados a nivel nacional.

### **Del almacenamiento, protección, administración y acceso a fichas clínica en soporte papel**

El 83.6% de los prestadores fiscalizados con ficha clínica de soporte papel contaba con archivo de gestión centralizada, siendo mayor en los prestadores públicos por sobre los prestadores privados, 92.5% y 70.4% respectivamente.

El 82.1% de los prestadores con ficha clínica de soporte papel contaba con un sistema de constancia de solicitudes de fichas, siendo mayor en los prestadores públicos por sobre los prestadores privados, 92.5% y 66.7% respectivamente. Cabe destacar que el 100% de los prestadores públicos de la región Metropolitana contaba con el sistema antes descrito.

El 76.1% de los prestadores con este formato de ficha clínica contaba con un sistema de registro de entrada y salida de fichas clínicas, siendo mayor en los prestadores públicos por sobre los prestadores privados, 82.5% y 66.7% respectivamente. Al analizar el correcto funcionamiento de este sistema, el 80.4% de los prestadores con sistema de registro de entrada y salida de fichas clínicas contaba con un correcto funcionamiento del mismo; de igual manera, como en los casos anteriores, el cumplimiento fue mayor en los prestadores públicos por sobre los prestadores privados, 84.8% y 72.2% respectivamente.

### **De la evaluación específica**

En relación al orden cronológico que deben tener los registros que se realizan en la ficha clínica, en el 51% de los prestadores fiscalizados se encontraron los registros de las atenciones ordenados cronológicamente, este cumplimiento fue mayor en los prestadores públicos por sobre los prestadores privados, tanto en la región Metropolitana como en el resto de las regiones del país, alcanzando a nivel nacional cifras de 55.6% y 42.8% respectivamente.

Respecto del registro fechado de las atenciones de salud en la ficha clínica, el 62.2% de los prestadores cumplía con registrar la fecha en cada atención brindada, de la misma forma, este cumplimiento fue mayor en los prestadores públicos por sobre los privados tanto en la región Metropolitana como en el resto del país, alcanzando a nivel nacional cifras promedio de 68.2% para los prestadores públicos y 51.4% para los prestadores privados.

Al evaluar el registro de la debida identificación del profesional que brindó la atención, ya sea con su nombre y ambos apellidos o su RUT, sólo el 26.5% de los prestadores consignaba debidamente este registro, el mayor cumplimiento se registró en los prestadores públicos de la región Metropolitana con 39.1% contra 20% de los prestadores privados de la misma región. A nivel nacional los prestadores públicos obtuvieron, en promedio, 30.2% y los prestadores privados 20%.



Por otra parte, sólo el 38.8% de los prestadores fiscalizados, consignaban debidamente en los registros de la ficha clínica la firma del profesional que brindó la atención. Nuevamente con mayor cumplimiento de los prestadores públicos tanto de la región Metropolitana como del resto de las regiones del país, con cifras promedio a nivel nacional de 46% para los prestadores públicos y de 25.7% para los prestadores privados.

Sólo en el 44.9% de los prestadores los registros de la ficha clínica se encontraba legible, siendo los prestadores públicos los de mayor cumplimiento tanto a nivel de región Metropolitana, como del resto de las regiones del país, obteniendo cifras promedio a nivel nacional de 49.2%, en comparación con los prestadores privados con cifras promedio nacional de 37.1%.

Finalmente un alto porcentaje de los prestadores fiscalizados el 98.8% utilizaban siglas y/o abreviaturas en los registros contenidos en la ficha clínica, no existieron grandes variaciones al comparar a los prestadores públicos y privados tanto de regiones como de la región Metropolitana. En general se observaron cifras de uso de siglas y/o abreviaturas por sobre el 97% de los registros evaluados.

## 6. RANKING DE PRESTADORES

El promedio de cumplimiento general de los prestadores es de 72,5%; siendo levemente mayor en los prestadores públicos que en los privados, con 73,4% y 73,3%, respectivamente. No se observan diferencias en los resultados de los prestadores según tipo de atención cerrada y abierta.

Tabla Nº 28: Ranking de prestadores según % de cumplimiento obtenido.

Nº	Región	Prestador	Tipo de atención	Administración	% Cumplimiento
1	10	Hospital de Puerto Octay	cerrada	Público	90
2	13	Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva	cerrada	Público	90
3	13	Centro Médico Vida Integra Tobalaba	abierta	Privado	89
4	2	Hospital 21 de Mayo (Taltal)	cerrada	Público	88
5	9	Hospital de Toltén	cerrada	Público	88
6	6	Hospital de Nancagua	cerrada	Público	87
7	2	Hospital Militar del Norte	cerrada	Público	86
8	5	Hospital Santo Tomás (Limache)	cerrada	Público	85
9	5	Clínica Río Blanco	cerrada	Privado	85
10	9	Centro de Salud Familiar Victoria	abierta	Público	85
11	12	Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Punta Arenas)	cerrada	Público	85
12	13	Centro de Salud Familiar Lo Barnechea	abierta	Público	84
13	13	Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna (Santiago, Providencia)	cerrada	Público	83

14	13	Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen Buin	abierta	Privado	83
15	2	Clínica Baquedano	abierta	Privado	81
16	13	Clínica Miguel Claro	cerrada	Privado	81
17	9	Clínica Alemana de Temuco	cerrada	Privado	81
18	5	Centro de Salud Familiar Llaillay	abierta	Público	80
19	6	Hospital San Vicente de Tagua-Tagua	cerrada	Público	80
20	3	Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztía Ruiz (Vallenar)	cerrada	Público	79
21	8	Centro de Salud Familiar Violeta Parra	abierta	Público	79
22	13	Centro de Salud Familiar Aníbal Ariztía	abierta	Público	79
23	13	Hospital Militar de Santiago	cerrada	Público	78
24	13	Centro de Salud Familiar Juanita Aguirre	abierta	Público	78
25	13	Instituto de Rehabilitación Infantil TELETÓN (Santiago)	abierta	Privado	78
26	14	Hospital Juan Morey (La Unión)	cerrada	Público	77
27	3	Integramédica Copiapó	abierta	Privado	77
28	5	Hospital de Quilpué	cerrada	Público	77
29	13	Clínica Ensenada	cerrada	Privado	77
30	13	Hospital San José (Melipilla)	cerrada	Público	76
31	13	Clínica Colonial	cerrada	Privado	76
32	13	Clínica Familia	cerrada	Privado	76
33	6	Hospital Clínico Fusat Rancagua	cerrada	Privado	76
34	13	Centro Vida Integra de San Bernardo	abierta	Privado	74
35	13	Centro de Salud Familiar N° 5	abierta	Público	74
36	13	Hospital Clínico Universidad de Los Andes	cerrada	Privado	73
37	7	Hospital de Constitución	cerrada	Público	73
38	13	Clínica Central	cerrada	Privado	72
39	8	Hospital de Lota	cerrada	Público	72
40	8	Clínica Adventista	cerrada	Privado	72
41	13	Clínica Universidad de Chile Quilín	cerrada	Público	72

42	13	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II.	abierta	Público	72
43	14	Consultorio Paillaco	abierta	Público	71
44	5	Clínica Valparaíso	cerrada	Privado	71
45	13	Consultorio San Ramón	abierta	Público	70
46	13	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)	cerrada	Público	69
47	5	Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez (Valparaíso)	cerrada	Público	69
48	7	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	cerrada	Público	68
49	5	Consultorio Cartagena	abierta	Público	67
50	1	Clínica Iquique	cerrada	Privado	67
51	7	Centro de Salud Familiar Villa Prat	abierta	Público	66
52	8	Hospital San Vicente (Arauco)	cerrada	Público	65
53	10	Hospital de Maullín	cerrada	Público	65
54	5	Instituto de Seguridad del Trabajo	cerrada	Privado	65
55	9	Hospital de Pitrufquén	cerrada	Público	65
56	13	Centro de Salud Familiar Vista Hermosa	abierta	Público	64
57	7	Clínica del Maule	cerrada	Privado	63
58	13	Clínica Lo Curro	cerrada	Privado	63
59	14	Hospital de Lanco	cerrada	Público	63
60	1	Clínica Tarapacá	cerrada	Privado	62
61	8	Centro de Salud Familiar Boca Sur	abierta	Público	62
62	13	Centro de Salud Rural El Principal	abierta	Público	61
63	13	Centro de Salud Familiar Poetisa Gabriela Mistral	abierta	Público	61
64	12	Hospital Naval (Puerto Williams) (D)	cerrada	Público	60
65	14	Hospital Santa Elisa (Mariquina) (D)	cerrada	Público	60
66	5	Centro de Salud Familiar Concón	abierta	Público	59
67	4	Hospital San Pedro (Los Vilos)	cerrada	Público	59
68	13	Hospital Padre Alberto Hurtado (San Ramón)	cerrada	Público	58
69	3	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	cerrada	Público	56

70	13	Hospital FACH	cerrada	Público	56
71	13	Consultorio Irene Frei de Cid	abierta	Público	55
72	8	Clínica Universitaria de Concepción	cerrada	Privado	55
73	13	Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez (D)	cerrada	Público	54
74	4	Hospital San Pablo (Coquimbo)	cerrada	Público	53
75	13	Clínica San Carlos de Apoquindo	cerrada	Privado	53
76	13	Centro de Salud Familiar Pueblo Lo Espejo	abierta	Público	53
77	6	Centro de Salud Familiar Olivar Alto	abierta	Público	51
78	7	Centro de Salud Familiar Ignacio Carrera Pinto	abierta	Público	50
79	8	Centro CONIN Chillán	cerrada	Privado	50
80	13	Centro de Salud Familiar Cristo Vive (ONG)	abierta	Público	49
81	13	Centro de Salud Familiar Malaquías Concha	abierta	Público	49
82	10	Hospital de Chaitén	cerrada	Público	48
83	12	Centro de Salud Familiar Natales	abierta	Público	48
84	10	Centro de Salud Familiar Pudeto Bajo	abierta	Público	47
85	6	Centro Medico y Diagnóstico Colchagua	abierta	Privado	46
86	9	Centro de Diálisis Los Ángeles Limitada	abierta	Privado	46
87	8	Consultorio de Salud Universidad de Concepción	abierta	Privado	45
88	10	Centro de Diálisis Hemosur (Osorno)	abierta	Privado	44
89	1	Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno De Gutierrez	abierta	Público	44
90	13	Centro de Salud Familiar Santa Amalia	abierta	Público	42
91	12	Centro Médico Medvital	abierta	Privado	42
92	13	Centro Médico Alto Tobalaba (Vacunatorio Vacci Protex)	abierta	Privado	40
93	14	Centro de Salud Universidad Austral de Chile	abierta	Público	40
94	8	Centro de Salud Familiar Nororiente	abierta	Público	39

		de Los Ángeles			
95	13	Pensionado San José	cerrada	Privado	27
96	13	Clínica Astra La Florida	abierta	Privado	26
97	4	Nephrocare Las Compañías	abierta	Privado	25
98	5	Centro Médico del Niño y Adolescente de Valparaíso	abierta	Privado	19

Tabla N° 29: Ranking prestadores públicos fiscalizados a nivel Nacional.

N°	Región	Prestador	Tipo de atención	Administración	% Cumplimiento
1	10	Hospital de Puerto Octay	cerrada	Público	90
2	13	Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva	cerrada	Público	90
3	2	Hospital 21 de Mayo (Taltal)	cerrada	Público	88
4	9	Hospital de Toltén	cerrada	Público	88
5	6	Hospital de Nancagua	cerrada	Público	87
6	2	Hospital Militar del Norte	cerrada	Público	86
7	5	Hospital Santo Tomás (Limache)	cerrada	Público	85
8	9	Centro de Salud Familiar Victoria	abierta	Público	85
9	12	Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Punta Arenas)	cerrada	Público	85
10	13	Centro de Salud Familiar Lo Barnechea	abierta	Público	84
11	13	Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna (Santiago, Providencia)	cerrada	Público	83
12	5	Centro de Salud Familiar Llaillay	abierta	Público	80
13	6	Hospital San Vicente de Tagua-Tagua	cerrada	Público	80
14	3	Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztía Ruiz (Vallenar)	cerrada	Público	79
15	8	Centro de Salud Familiar Violeta Parra	abierta	Público	79
16	13	Centro de Salud Familiar Aníbal Ariztía	abierta	Público	79
17	13	Hospital Militar de Santiago	cerrada	Público	78
18	13	Centro de Salud Familiar Juanita Aguirre	abierta	Público	78
19	14	Hospital Juan Morey (La Unión)	cerrada	Público	77
20	5	Hospital de Quilpué	cerrada	Público	77
21	13	Hospital San José (Melipilla)	cerrada	Público	76
22	13	Centro de Salud Familiar N° 5	abierta	Público	74
23	7	Hospital de Constitución	cerrada	Público	73
24	8	Hospital de Lota	cerrada	Público	72

25	13	Clínica Universidad de Chile Quilín	cerrada	Público	72
26	13	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II.	abierta	Público	72
27	14	Consultorio Paillaco	abierta	Público	71
28	13	Consultorio San Ramón	abierta	Público	70
29	13	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)	cerrada	Público	69
30	5	Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez (Valparaíso)	cerrada	Público	69
31	7	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	cerrada	Público	68
32	5	Consultorio Cartagena	abierta	Público	67
33	7	Centro de Salud Familiar Villa Prat	abierta	Público	66
34	8	Hospital San Vicente (Arauco)	cerrada	Público	65
35	10	Hospital de Maullín	cerrada	Público	65
36	9	Hospital de Pitrufquén	cerrada	Público	65
37	13	Centro de Salud Familiar Vista Hermosa	abierta	Público	64
38	14	Hospital de Lanco	cerrada	Público	63
39	8	Centro de Salud Familiar Boca Sur	abierta	Público	62
40	13	Centro de Salud Rural El Principal	abierta	Público	61
41	13	Centro de Salud Familiar Poetisa Gabriela Mistral	abierta	Público	61
42	12	Hospital Naval (Puerto Williams) (D)	cerrada	Público	60
43	14	Hospital Santa Elisa (Mariquina) (D)	cerrada	Público	60
44	5	Centro de Salud Familiar Concón	abierta	Público	59
45	4	Hospital San Pedro (Los Vilos)	cerrada	Público	59
46	13	Hospital Padre Alberto Hurtado (San Ramón)	cerrada	Público	58
47	3	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	cerrada	Público	56
48	13	Hospital FACH	cerrada	Público	56
49	13	Consultorio Irene Frei de Cid	abierta	Público	55
50	13	Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez (D)	cerrada	Público	54
51	4	Hospital San Pablo (Coquimbo)	cerrada	Público	53
52	13	Centro de Salud Familiar Pueblo Lo Espejo	abierta	Público	53
53	6	Centro de Salud Familiar Olivar Alto	abierta	Público	51
54	7	Centro de Salud Familiar Ignacio Carrera Pinto	abierta	Público	50
55	13	Centro de Salud Familiar Cristo Vive (ONG)	abierta	Público	49

56	13	Centro de Salud Familiar Malaquías Concha	abierta	Público	49
57	10	Hospital de Chaitén	cerrada	Público	48
58	12	Centro de Salud Familiar Natales	abierta	Público	48
59	10	Centro de Salud Familiar Pudeto Bajo	abierta	Público	47
60	1	Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno De Gutierrez	abierta	Público	44
61	13	Centro de Salud Familiar Santa Amalia	abierta	Público	42
62	14	Centro de Salud Universidad Austral de Chile	abierta	Público	40
63	8	Centro de Salud Familiar Nororiente de Los Ángeles	abierta	Público	39

Tabla N° 30: Ranking de prestadores privados fiscalizados a nivel Nacional.

N°	Región	Prestador	Tipo de atención	Administración	% Cumplimiento
1	13	Centro Médico Vida Integra Tobalaba	abierta	Privado	89
2	5	Clínica Río Blanco	cerrada	Privado	85
3	13	Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen Buin	abierta	Privado	83
4	2	Clínica Baquedano	abierta	Privado	81
5	13	Clínica Miguel Claro	cerrada	Privado	81
6	9	Clínica Alemana de Temuco	cerrada	Privado	81
7	13	Instituto de Rehabilitación Infantil TELETÓN (Santiago)	abierta	Privado	78
8	3	Integramédica Copiapó	abierta	Privado	77
9	13	Clínica Ensenada	cerrada	Privado	77
10	13	Clínica Colonial	cerrada	Privado	76
11	13	Clínica Familia	cerrada	Privado	76
12	6	Hospital Clínico Fusat Rancagua	cerrada	Privado	76
13	13	Centro Vida Integra de San Bernardo	abierta	Privado	74
14	13	Hospital Clínico Universidad de Los Andes	cerrada	Privado	73
15	13	Clínica Central	cerrada	Privado	72
16	8	Clínica Adventista	cerrada	Privado	72
17	5	Clínica Valparaíso	cerrada	Privado	71
18	1	Clínica Iquique	cerrada	Privado	67
19	5	Instituto de Seguridad del Trabajo	cerrada	Privado	65
20	7	Clínica del Maule	cerrada	Privado	63
21	13	Clínica Lo Curro	cerrada	Privado	63
22	1	Clínica Tarapacá	cerrada	Privado	62
23	8	Clínica Universitaria de Concepción	cerrada	Privado	55

24	13	Clínica San Carlos de Apoquindo	cerrada	Privado	53
25	8	Centro CONIN Chillán	cerrada	Privado	50
26	6	Centro Médico y Diagnóstico Colchagua	abierta	Privado	46
27	9	Centro de Diálisis Los Ángeles Limitada	abierta	Privado	46
28	8	Consultorio de Salud Universidad de Concepción	abierta	Privado	45
29	10	Centro de Diálisis Hemosur (Osorno)	abierta	Privado	44
30	12	Centro Médico Medvital	abierta	Privado	42
31	13	Centro Médico Alto Tobalaba (Vacunatorio Vacci Protex)	abierta	Privado	40
32	13	Pensionado San José	cerrada	Privado	27
33	13	Clínica Astra La Florida	abierta	Privado	26
34	4	Nephrocare Las Compañías	abierta	Privado	25
35	5	Centro Médico del Niño y Adolescente de Valparaíso	abierta	Privado	19

Tabla N° 31: Ranking de prestadores de atención abierta fiscalizados a nivel Nacional.

N°	Región	Prestador	Tipo de atención	Administración	% Cumplimiento
1	13	Centro Médico Vida Integra Tobalaba	abierta	Privado	89
2	9	Centro de Salud Familiar Victoria	abierta	Público	85
3	13	Centro de Salud Familiar Lo Barnechea	abierta	Público	84
4	13	Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen Buin	abierta	Privado	83
5	2	Clínica Baquedano	abierta	Privado	81
6	5	Centro de Salud Familiar Llaillay	abierta	Público	80
7	8	Centro de Salud Familiar Violeta Parra	abierta	Público	79
8	13	Centro de Salud Familiar Aníbal Ariztía	abierta	Público	79
9	13	Centro de Salud Familiar Juanita Aguirre	abierta	Público	78
10	13	Instituto de Rehabilitación Infantil TELETÓN (Santiago)	abierta	Privado	78
11	3	Integramédica Copiapó	abierta	Privado	77
12	13	Centro Vida Integra de San Bernardo	abierta	Privado	74
13	13	Centro de Salud Familiar N° 5	abierta	Público	74
14	13	Centro de Salud Familiar Juan Pablo II.	abierta	Público	72
15	14	Consultorio Paillaco	abierta	Público	71
16	13	Consultorio San Ramón	abierta	Público	70

17	5	Consultorio Cartagena	abierta	Público	67
18	7	Centro de Salud Familiar Villa Prat	abierta	Público	66
19	13	Centro de Salud Familiar Vista Hermosa	abierta	Público	64
20	8	Centro de Salud Familiar Boca Sur	abierta	Público	62
21	13	Centro de Salud Rural El Principal	abierta	Público	61
22	13	Centro de Salud Familiar Poetisa Gabriela Mistral	abierta	Público	61
23	5	Centro de Salud Familiar Concón	abierta	Público	59
24	13	Consultorio Irene Frei de Cid	abierta	Público	55
25	13	Centro de Salud Familiar Pueblo Lo Espejo	abierta	Público	53
26	6	Centro de Salud Familiar Olivar Alto	abierta	Público	51
27	7	Centro de Salud Familiar Ignacio Carrera Pinto	abierta	Público	50
28	13	Centro de Salud Familiar Cristo Vive (ONG)	abierta	Público	49
29	13	Centro de Salud Familiar Malaquías Concha	abierta	Público	49
30	12	Centro de Salud Familiar Natales	abierta	Público	48
31	10	Centro de Salud Familiar Pudeto Bajo	abierta	Público	47
32	6	Centro Medico y Diagnóstico Colchagua	abierta	Privado	46
33	9	Centro de Diálisis Los Ángeles Limitada	abierta	Privado	46
34	8	Consultorio de Salud Universidad de Concepción	abierta	Privado	45
35	10	Centro de Diálisis Hemosur (Osorno)	abierta	Privado	44
36	1	Consultorio General Urbano Dr. Héctor Reyno De Gutierrez	abierta	Público	44
37	13	Centro de Salud Familiar Santa Amalia	abierta	Público	42
38	12	Centro Médico Medvital	abierta	Privado	42
39	13	Centro Médico Alto Tobalaba (Vacunatorio Vacci Protex)	abierta	Privado	40
40	14	Centro de Salud Universidad Austral de Chile	abierta	Público	40
41	8	Centro de Salud Familiar Nororiente de Los Ángeles	abierta	Público	39
42	13	Clínica Astra La Florida	abierta	Privado	26
43	4	Nephrocare Las Compañías	abierta	Privado	25
44	5	Centro Médico del Niño y Adolescente de Valparaíso	abierta	Privado	19

Tabla N° 32: Ranking de prestadores de atención cerrada fiscalizados a nivel Nacional.

N°	Región	Prestador	Tipo de atención	Administración	% Cumplimiento
1	10	Hospital de Puerto Octay	cerrada	Público	90
2	13	Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva	cerrada	Público	90
3	2	Hospital 21 de Mayo (Taltal)	cerrada	Público	88
4	9	Hospital de Toltén	cerrada	Público	88
5	6	Hospital de Nancagua	cerrada	Público	87
6	2	Hospital Militar del Norte	cerrada	Público	86
7	5	Hospital Santo Tomás (Limache)	cerrada	Público	85
8	5	Clínica Río Blanco	cerrada	Privado	85
9	12	Hospital Dr. Lautaro Navarro Avaria (Punta Arenas)	cerrada	Público	85
10	13	Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna (Santiago, Providencia)	cerrada	Público	83
11	13	Clínica Miguel Claro	cerrada	Privado	81
12	9	Clínica Alemana de Temuco	cerrada	Privado	81
13	6	Hospital San Vicente de Tagua-Tagua	cerrada	Público	80
14	3	Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztía Ruiz (Vallenar)	cerrada	Público	79
15	13	Hospital Militar de Santiago	cerrada	Público	78
16	14	Hospital Juan Morey (La Unión)	cerrada	Público	77
17	5	Hospital de Quilpué	cerrada	Público	77
18	13	Clínica Ensenada	cerrada	Privado	77
19	13	Hospital San José (Melipilla)	cerrada	Público	76
20	13	Clínica Colonial	cerrada	Privado	76
21	13	Clínica Familia	cerrada	Privado	76
22	6	Hospital Clínico Fusat Rancagua	cerrada	Privado	76
23	13	Hospital Clínico Universidad de Los Andes	cerrada	Privado	73
24	7	Hospital de Constitución	cerrada	Público	73
25	13	Clínica Central	cerrada	Privado	72
26	8	Hospital de Lota	cerrada	Público	72
27	8	Clínica Adventista	cerrada	Privado	72
28	13	Clínica Universidad de Chile Quilín	cerrada	Público	72
29	5	Clínica Valparaíso	cerrada	Privado	71
30	13	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)	cerrada	Público	69
31	5	Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez (Valparaíso)	cerrada	Público	69
32	7	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	cerrada	Público	68

33	1	Clínica Iquique	cerrada	Privado	67
34	8	Hospital San Vicente (Arauco)	cerrada	Público	65
35	10	Hospital de Maullín	cerrada	Público	65
36	5	Instituto de Seguridad del Trabajo	cerrada	Privado	65
37	9	Hospital de Pitrufquén	cerrada	Público	65
38	7	Clínica del Maule	cerrada	Privado	63
39	13	Clínica Lo Curro	cerrada	Privado	63
40	14	Hospital de Lanco	cerrada	Público	63
41	1	Clínica Tarapacá	cerrada	Privado	62
42	12	Hospital Naval (Puerto Williams) (D)	cerrada	Público	60
43	14	Hospital Santa Elisa (Mariquina) (D)	cerrada	Público	60
44	4	Hospital San Pedro (Los Vilos)	cerrada	Público	59
45	13	Hospital Padre Alberto Hurtado (San Ramón)	cerrada	Público	58
46	3	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	cerrada	Público	56
47	13	Hospital FACH	cerrada	Público	56
48	8	Clínica Universitaria de Concepción	cerrada	Privado	55
49	13	Centro de Enfermedades Respiratorias Infantiles Josefina Martínez (D)	cerrada	Público	54
50	4	Hospital San Pablo (Coquimbo)	cerrada	Público	53
51	13	Clínica San Carlos de Apoquindo	cerrada	Privado	53
52	8	Centro CONIN Chillán	cerrada	Privado	50
53	10	Hospital de Chaitén	cerrada	Público	48
54	13	Pensionado San José	cerrada	Privado	27