

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 98

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

Prestador: Prestadores de la Red Pública de Atención de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Maule, Biobío, La Araucanía y de Los Lagos.

SANTIAGO, Diciembre 31 de 2009.-

I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios 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 otra parte, considerando por un lado, los resultados obtenidos en fiscalización desarrollada sobre esta materia en el año 2008 (en Región Metropolitana y Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Biobío y de Los Lagos), que la señalaban como un área de incumplimiento (amonestándose al 85% de los establecimientos fiscalizados por incumplimiento de su obligación legal), y por otra, los problemas de asimetría de información detectados en diferentes encuestas realizadas a usuarios del sistema público de salud y teniendo en especial consideración que la información recibida por los beneficiarios de las GES es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, se consideró relevante la incorporación de la presente actividad en el Plan de Fiscalización del año 2009, con el objetivo de continuar verificando el cumplimiento de dicha obligación por parte de los prestadores públicos de salud.

A su vez, con el fin de continuar en el marco de ampliar la cobertura de fiscalización, y considerando los resultados obtenidos, se determinó para el año 2009 extender la cobertura de fiscalización a 3 regiones adicionales (Bernardo O’Higgins, Del Maule y de La Araucanía).

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 al beneficiario ante la presencia de un problema de salud garantizado.

III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Público
- Cobertura : Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, La Araucanía y de Los Lagos.
- Criterio(s) de Selección :
 - Prestadores con atención en modalidad Ambulatoria
 - Cobertura de al menos 20% del total de Casos GES de atención ambulatoria, de acuerdo a la fuente de información de que dispone este Subdepartamento.
- Cantidad : 31
- Detalle de establecimientos fiscalizados : Se presenta en Anexo N° 1

B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

Se evaluaron Problemas de Salud GES, cuya confirmación diagnóstica se lleve 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:

<i>Porcentaje de notificación (*)</i>	<i>Nivel de cumplimiento</i>
100% - 90%	Notifica en forma Satisfactoria
89% - 70%	Se solicita 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, y según los resultados obtenidos, de los 31 establecimientos fiscalizados, se obtiene el siguiente detalle:

<i>% Notificación según Categoría</i>	<i>Nº Consultorios</i>	<i>%</i>
Notifica en forma Satisfactoria	11	36%
Se solicita implementar medidas para mejoramiento	6	19%
Notifica en forma Deficiente	14	45%
Total	31	100%

- El 55% de los establecimientos fiscalizados cumplía con la obligación de notificar:
 - 36% con porcentajes de notificación superiores al 90% de los casos evaluados.
 - 19% con porcentajes de notificación entre 70% y 89%, por lo que requieren implementar medidas de mejoramiento.
- En el 45% del total de establecimientos fiscalizados, notificaban en forma deficiente.
- Un detalle de los resultados obtenidos se presenta en Anexo N° 2

Comparación Resultados 2008 - 2009:

Para efectos de esta comparación sólo se consideraron los mismos consultorios que fueron evaluados en el año 2008 y año 2009.

<i>Notificación según Categoría</i>	<i>Fiscalización</i>	
	<i>2008</i>	<i>2009</i>
Notifica en forma Satisfactoria	0%	52%
Se solicita implementar medidas para mejoramiento	24%	19%
Notifica en forma Deficiente	76%	29%

() Esta tabla es comparativa sólo para aquellos consultorios fiscalizados el año 2008 y 2009.*

- Se observa un considerable aumento de los establecimientos que notifican en forma satisfactoria; en este contexto, en el año 2008 ninguno de los establecimientos fiscalizados se encontraban en esta categoría, en tanto que el año 2009 ello ocurre en 11 establecimientos de un total de 21 consultorios.
- Se observa una disminución importante en aquellos establecimientos en los que la notificación se realiza en forma deficiente, por cuanto la relación de 7 de cada 10 consultorios en el año 2008, decae a 2 de cada 10 establecimientos en el año 2009.

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: Se remite Oficio con informe de resultados generales instando a mantener los buenos resultados obtenidos (11 establecimientos).
- Requiere implementar medidas para mejoramiento: Se remite Oficio con informe de resultados generales, solicitando informar medidas administrativas para dar solución a falencias detectadas (6 establecimientos).
- Notifica en forma deficiente: En los 14 establecimientos que se encuentran en esta categoría se procedió a oficiar:

Formulación de Cargos en aquellos establecimientos que se encontraban en la categoría de Notificación Deficiente pero que eran evaluados por primera vez. (9 establecimientos)

Insistencia dado que presentaron una considerable mejoría respecto a los resultados obtenidos en el año 2008, quedando sujetos a un nuevo monitoreo (1 establecimiento).

Solicitud de instrucción de Sumario Administrativo debido a reiteración en el incumplimiento de su obligación de notificar (4 establecimientos).

VI. RESPUESTAS A OFICIOS

En este punto nos referiremos sólo a los 6 establecimientos que debían informar medidas administrativas (categoría de porcentaje obtenido entre 70% a 89%), En base a lo anterior, los prestadores emitieron sus respuestas comprometiéndose a implementar las siguientes medidas administrativas

Establecimiento	Medidas Implementadas
Consultorio Juan Pablo II	Reunión en primera instancia con el cuerpo médico del Cesfam, para dar a conocer el informe y de las medidas correctivas al respecto, ya que el NO cumplimiento ameritara anotaciones en sus carpetas respectivas
	Reunión con Categoría B, para que apoyen en la realización del formulario en caso de que algún médico NO lo esté realizando
	Reunión con Equipo SAPU
	Verificación semanal de Stock de Formulario, para resguardar los faltantes
Centro de Salud Familiar Centro Sur	Reunión con los equipos de salud y principalmente con los médicos para reiterar la obligatoriedad de realizar esta notificación,
	Propuesta de cada equipo de sector para establecer un procedimiento sistemático que permita lograr el 100% de las notificaciones
	Continuar con la revisión de las fichas de los usuarios que ingresan a control de una patología GES por parte de la Directora y/o de la encargada GES.
	Entrega de mayor cantidad de formularios para que el resto del equipo de salud colabore en la notificación de los usuarios que ya están en control
	Pesquisa de los pacientes portadores de morbilidad aguda que son GES y que no han sido notificados, como las neumonías del adulto mayor y enfermedades respiratorias de los menores de cinco años, a través de la farmacia o de la atención de la kinesióloga
Cesfam Los Volcanes	Los Establecimientos de salud que dependen de la Municipalidad de Chillán ,deberán realizar Auditorías al 100% de los ingresos confirmados por alguna Patología GES que corresponda al APS Cautelando la entrega de las Notificaciones, en cada caso, el resultado de las auditorias serán informadas a la Dirección de Salud Municipal, adjuntando esta información al Monitoreo Mensual de cada CESFAM.- El Cesfam Los Volcanes, deberá explicitar su flujograma Interno de Notificación al paciente GES, estableciendo niveles de responsabilidad en el mismo, el que deberá ser debidamente sociabilizado y conocido por todo el personal de su Cesfam
	Los Establecimientos de la comuna, a partir de esta fecha, regularizaran la entrega del Formulario de Constancia al paciente GES, para todos los eventos y patologías y en las que corresponde confirmación en la APS.
Consultorio J.C Baeza	Informar a médico referente, reiterar el cumplimiento de esta normativa a sus pares -
	Se insistió en Comité de Gestión, intensificar las estrategias ya utilizadas
	Se invitó a una exposición sobre GES al referente del SSVQ, Sr Hernán Montiel, la que fue expuesta a todo el personal del CESFAM
	Se programará Auditorias Regularmente
Consultorio Quebrada Verde	Cambio de Encargado Ges- Asignación de 3 horas semanales para ejercer dicho cargo
	Supervisión semanal de existencia de notificaciones GES a los pacientes que corresponda- En caso de no existir dicho documento se contactará al beneficiario para hacerle entrega de la notificación-
	Verificar concordancia de notificaciones con los diagnósticos descritos en las fichas clínicas
	Supervisión de cierre de casos GES cuando corresponda
	Entrega de informe a la Dirección del consultorio en los casos que lo requieran.
Consultorio Curicó	Procedimiento Notificación GES, en el cual el Médico informará al paciente y completará el formulario GES, auxiliar retirará estadística diaria y la entregará a Administrativa encargada, ella recopila formularios del día , los archiva y se los remite a Encargada Ges del establecimiento quién quincenalmente realiza monitoreo del Formulario, según nóminas de pacientes AUGE.
	Monitorear Notificaciones GES: Se informará por oficio mensualmente el no cumplimiento de las Notificaciones GES por profesional, Se realizarán mensualmente auditorias de casos ingresados, según planilla GES, para saber si cuentan o no con las Notificaciones, En Reuniones Médicas se analizará las dificultades en el cumplimiento de las notificaciones, La copia del Formulario se mantendrá en un archivero, catalogadas por Patologías con el fin de evitar pérdidas por manejo de la ficha clínica y facilitar el monitoreo de la Encargada Ges, ella informará mensualmente a la Dirección del Centro los resultados de las medidas

____ (*) Las respuestas así como los términos utilizados, obedecen a las respuestas emitidas por los establecimientos.

VII. CONCLUSIONES

En esta actividad de fiscalización, se evaluó a 31 consultorios de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, La Araucanía y Los Lagos, obteniéndose los siguientes resultados según la categorización previamente establecida:

➤ NOTIFICA EN FORMA SATISFACTORIA:

- El 36% (11 establecimientos) del total de Consultorios evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A estos establecimientos se les envió oficio con el objetivo de informar resultados generales, instando a mantener los buenos resultados.
- El detalle de establecimientos en esta categoría es el siguiente:

Nombre Prestador	Comuna	Gestor de la Red
Consultorio Quilpué	Quilpué	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quilpué
Consultorio Dr. Miguel Concha	Quillota	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quillota
Consultorio Néstor Fernández Thomas	San Antonio	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de San Antonio
Consultorio San Ramón No Nato	Chillán	Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán
Cesfam Paulina Avendaño	Chillán	Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán
Cesfam San Vicente	Talcahuano	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Talcahuano
Cesfam Norte de Los Ángeles	Los Ángeles	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Los Ángeles
Cesfam Hualpencillo	Hualpén	Alcalde Ilustre Municipalidad de Hualpén
Consultorio Violeta Parra	Ñuble	Director Servicio Salud Ñuble
Cesfam Dr. Pedro Jáuregui	Osorno	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno
Cesfam Dr. Marcelo Lopetegui	Osorno	Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno

Dado los excelentes resultados obtenidos en estos 11 establecimientos, en nuestra opinión ello sería producto de la implementación de buenas prácticas, las que pudiesen replicarse.

➤ **REQUIERE IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA MEJORAMIENTO:**

- El 19% (6 establecimientos) del total de Consultorios evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A estos establecimientos se les envió oficio con el objetivo de solicitar la implementación de medidas para mejoramiento del cumplimiento de la normativa.
- De las respuestas emitidas por los 6 establecimientos a los cuales se solicitó informar medidas administrativas, y luego de su análisis, se determinó aceptarlas dando por terminado este proceso de fiscalización, no obstante lo anterior estos establecimientos serán motivo de nuevas evaluaciones para asegurar el cumplimiento de la obligación de notificar en futuras actividades de fiscalización.

➤ **NOTIFICA EN FORMA DEFICIENTE:**

- El 45% (14 establecimientos) del total de Consultorios evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- El 44% de los establecimientos de esta categoría, se concentran en 2 Regiones, las que corresponden a:

Región	Gestor de Red	N° Consultorios
VI	Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Traspasados de Rancagua	3
IX	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	3

- De acuerdo a estos resultados, se procedió a:
 - Iniciar proceso sancionatorio, procediendo a emitir oficio con formulación de cargos a 9 establecimientos.
 - Solicitud de instrucción de Sumario Administrativo por reiteración en irregularidades detectadas en 4 establecimientos.
 - Se emitió un Oficio de insistencia a 1 establecimiento dado que evidenciaron una notable mejoría en base a los resultados obtenidos en fiscalización del año 2008, quedando sujeto a un nuevo monitoreo.

VIII. ANEXOS**Anexo Nº 1 “Detalle de Establecimientos fiscalizados”**

Gestor de la Red	Establecimiento	% Cobertura	Región
Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Centro de Salud Familiar Centro Sur	20%	Antofagasta
Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Consultorio Juan Pablo II	12%	Antofagasta
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quillota	Consultorio Dr. Miguel Concha	5%	Valparaíso
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de San Antonio	Consultorio Néstor Fernández Thomas	3%	Valparaíso
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quilpué	Consultorio Quilpué	4%	Valparaíso
Gerente General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social - Viña del Mar	Consultorio J.C Baeza	3%	Valparaíso
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valparaíso	Consultorio Quebrada Verde	4%	Valparaíso
Directora Servicio de Salud Aconcagua	Consultorio San Felipe	5%	Valparaíso
Directora Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio	Consultorio Plaza Justicia	3%	Valparaíso
Secretario General Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana	Consultorio Eduardo Frei (Villa Alemana)	3%	Valparaíso
Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio Eduardo Geyter (Nº 2)	9%	O'Higgins
Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio Abel Zapata (Nº 3)	8%	O'Higgins
Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio Maria Latiffe (Nº 4)	15%	O'Higgins
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Curicó	Consultorio Curicó	12%	Maule
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Talca	Consultorio José Dionisio Astaburuaga	8%	Maule
Sra. Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Molina	Consultorio Lontué	8%	Maule
Director Servicio Salud Ñuble	Consultorio Violeta Parra	4%	Biobío
Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	Cesfam Paulina Avendaño	5%	Biobío
Alcalde Ilustre Municipalidad de Hualpén	Cesfam Hualpencillo	3%	Biobío
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Talcahuano	Cesfam San Vicente	3%	Biobío
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Los Ángeles	Cesfam Norte de Los Ángeles	3%	Biobío
Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	Consultorio San Ramón No Nato	4%	Biobío
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	Cesfam Los Volcanes	3%	Biobío
Directora Servicio de Salud de Concepción	Cesfam Víctor Manuel Fernández	3%	Biobío
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Cesfam Pueblo Nuevo	11%	La Araucanía
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Consultorio Villa Alegre	12%	La Araucanía
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Consultorio Santa Rosa	10%	La Araucanía
Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Cesfam Dr. Pedro Jáuregui	7%	Los Lagos
Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Cesfam Dr. Marcelo Lopetegui	8%	Los Lagos
Alcalde Ilustre Municipalidad de Puerto Montt	Cesfam Angelmó	6%	Los Lagos

Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	CESFAM Rahue Alto	5%	Los Lagos
---	-------------------	----	-----------

Anexo Nº 2 “Detalle de Resultados”

Región	Gestor de la Red	Nombre del Consultorio	Casos con Respaldo de Notificación		Categorización de Resultados
			Si	No	
Antofagasta	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Cesfam Centro Sur	16	4	Se Solicita Medidas
Antofagasta	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Consultorio Juan Pablo II	17	5	Se Solicita Medidas
Valparaíso	Directora Servicio de Salud Aconcagua concagua	Consultorio San Felipe	13	7	Notifica Deficiente
Valparaíso	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quillota	Consultorio Dr. Miguel Concha	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Valparaíso	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Quilpúe	Consultorio Quilpúe	19	1	Notifica Satisfactoriamente
Valparaíso	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valparaíso	Consultorio Quebrada Verde	16	4	Se Solicita Medidas
Valparaíso	Directora Servicio de Salud Valparaíso San Antonio	Consultorio Plaza Justicia	8	12	Notifica Deficiente
Valparaíso	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de San Antonio	Consultorio Néstor Fernández Thomas	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Valparaíso	Gerente General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social - Viña del Mar	Consultorio Dr. J.C. Baeza	17	3	Se Solicita Medidas
Valparaíso	Secretario General Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana	Consultorio Eduardo Frei Montalva	5	15	Notifica Deficiente
O'Higgins	Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio Eduardo Geyter (N° 2)	0	20	Notifica Deficiente
O'Higgins	Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio Abel Zapata (N° 3)	0	20	Notifica Deficiente
O'Higgins	Secretario General de la Corporación Municipal de Servicios Públicos Transpasados de Rancagua	Consultorio María Latiffe (N° 4)	0	20	Notifica Deficiente
Maule	Sra. Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Molina	Consultorio Lontué	0	20	Notifica Deficiente

Maule	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Talca	Consultorio José Dionisio Astaburuaga	1	19	Notifica Deficiente
Maule	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Curicó	Consultorio Curicó	13	7	Se Solicita Medidas
Biobío	Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	CESFAM Paulina Avendaño Pereda	27	0	Notifica Satisfactoriamente
Biobío	Director Servicio Salud Ñuble	Consultorio Violeta Parra	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Biobío	Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	Consultorio San Ramón Nonato	18	2	Notifica Satisfactoriamente
Biobío	Alcalde Ilustre Municipalidad de Chillán	CESFAM Los Volcanes	14	6	Se Solicita Medidas
Biobío	Alcalde Ilustre Municipalidad de Hualpén	CESFAM Hualpencillo	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Biobío	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Talcahuano	CESFAM San Vicente	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Biobío	Directora Servicio de Salud de Concepción	CESFAM Víctor Manuel Fernández	8	12	Notifica Deficiente
Biobío	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Los Ángeles	CESFAM Norte de Los Ángeles	20	0	Notifica Satisfactoriamente
La Araucanía	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Consultorio Villa Alegre	3	17	Notifica Deficiente
La Araucanía	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Consultorio Pueblo Nuevo	9	11	Notifica Deficiente
La Araucanía	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Temuco	Consultorio Santa Rosa	0	20	Notifica Deficiente
Los Lagos	Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Centro de Salud Familiar Dr. Marcelo Lopetegui Adams	18	2	Notifica Satisfactoriamente
Los Lagos	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Centro de Salud Familiar Dr. Pedro Jáuregui	20	0	Notifica Satisfactoriamente
Los Lagos	Alcalde Ilustre Municipalidad de Puerto Montt	Centro de Salud Familiar Angelmó	0	20	Notifica Deficiente
Los Lagos	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Consultorio Rahue Alto	0	20	Notifica Deficiente

