

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 81

Módulo: Cumplimiento Garantía de Oportunidad en personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud de la Región de Los Lagos

Asegurador: Informe Consolidado de Fiscalización.

SANTIAGO, Octubre 14 de 2009.-

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES de dicho Régimen, tanto al Fonasa como a las Isapres, correspondiendo a esta Superintendencia velar por su cumplimiento.

Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le otorga la facultad de requerir a los prestadores (públicos y privados), los antecedentes necesarios para la verificación del cumplimiento del Régimen sobre la oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios.

En este contexto, a partir del año 2007 el Departamento de Control y Fiscalización realiza actividades de fiscalización en la Región Metropolitana, que dan cuenta del cumplimiento de la garantía de oportunidad, cuyos resultados muestran una realidad heterogénea, la que depende tanto del establecimiento como del problema de salud evaluado. Luego, en el año 2008, se aumentó la cobertura de fiscalización a 4 regiones del país (Valparaíso y Bío Bío por ser las de mayor concentración de población, además de Antofagasta y de Los Lagos por ser zonas extremas del país).

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). En este contexto, el Programa de Fiscalización del año 2009 considerará las regiones que concentran más del 80% del total de Casos GES de resolución hospitalaria en el sector público de salud, correspondiendo el presente informe a los resultados obtenidos en la Región de Los Lagos.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad, en conformidad con el artículo 2° de la Ley 19.966 que establece que el Fondo Nacional de Salud deberá asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus beneficiarios, en problemas de salud seleccionados por riesgo de incumplimiento en la Región de Los Lagos.

III. FICHA DE FISCALIZACION:**A.- ENTIDAD FISCALIZADA: FONASA**

- Hospitales de la Red Asistencial Seleccionados: 2
- Criterio(s) de Selección : Prestadores con mayor concentración de casos GES, que concentren una cobertura mayor al 80% del total de casos GES de resolución hospitalaria de la región.
- Detalle

Servicio Salud	Establecimiento	Casos GES	
		N°	%
Del Reloncaví	Hospital de Puerto Montt	1399	45,57%
Osorno	Hospital Base de Osorno	1320	43,00%

B.- FOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD:

Para la presente actividad de fiscalización, se definieron las siguientes variables a considerar:

1. Perspectiva de las personas¹: Los 3 problemas de salud con mayor número de reclamos.
2. *Riesgo de Incumplimiento*:
 - Según Compra de Servicios: El problema de salud con mayor número de compras de servicios por parte del Fonasa ante riesgo de incumplimiento¹.
 - Según Retraso: Aquel problema de salud que muestra el mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad¹.
3. Fiscalizaciones 2008:
 - El problema de salud con mayor porcentaje de retraso general de la garantía de oportunidad (considerando todas las fiscalizaciones del sector público en el país).
 - El problema de salud con mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad en la Región de Los Lagos.

Posteriormente, en base al análisis de las variables anteriormente mencionadas en su conjunto, se seleccionaron los siguientes problemas de salud a evaluar:

¹ Boletín Estadístico AUGE Fondo Nacional de Salud – 1° Edición

Problema de Salud	Criterios de Selección				
	Beneficiarios	Compra Servicio	Retraso G.Oportunidad	Fiscalización 2008 (General)	Fiscalización 2008 (Región)
Colecistectomía	X				
Hernia Núcleo Pulposo	X				
Vicio Refracción	X	X		X	
Fisura Labiopalatina			X		
Depresión					X

III.- CONCEPTOS UTILIZADOS

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se establecieron algunas definiciones a efecto de validar el estado de ésta:

- Cumplida: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria se otorgaron dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada: según la información y documentación entregada por el prestador público, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria, se otorgaron fuera de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada sin Hito: Por otro lado, en base a los resultados obtenidos en la visita de fiscalización, se debió definir este concepto, el cual obedece a aquella prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria en las cuales encontrándose vencidos los plazos establecidos en la legislación vigente, dicha prestación aún no ha sido otorgada al beneficiario/a.

IV.- RESULTADOS

➤ EVALUACIÓN SEGÚN PROBLEMA DE SALUD:

Problema de Salud	N° Casos Evaluados	GARANTÍAS		% Retraso
		Evaluadas	Retrasadas	
Depresión	97	97	73	75%
Vicios de Refracción	199	257	145	56%
Colecistectomía Preventiva	100	151	66	44%
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	18	31	13	42%
Fisura Labiopalatina	2	4	0	0%
Total	416	540	297	55%

- En esta actividad de fiscalización se evaluó 416 Casos GES, los que equivalen a 540 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 243 garantías (45%) se encontraban cumplidas, y en 297 (55%) se determinó que estaban retrasadas.
- La magnitud del retraso es heterogénea, fluctuando entre un 42 y un 75%, observándose que:
 - 2 de ellos presentan los mayores porcentajes de retraso mayores al 50%, los que corresponde a:
 - Depresión
 - Vicios de Refracción

➤ EVALUACION SEGÚN SERVICIOS DE SALUD:

Problema de Salud	S.S.OSORNO		S.S.RELONCAVÍ	
	G.Eval.	% Retraso	G.Eval.	% Retraso
Colecistectomía	72	35%	79	52%
Hernia Núcleo Pulposo	15	33%	16	50%
Vicios de Refracción	100	14%	157	83%
Depresión	58	66%	39	90%
Fisura Labiopalatina	N/A	N/A	4	0

- Los 2 Servicios de Salud presentan retrasos prácticamente en todos los problemas de salud evaluados.
- No obstante lo anterior, al comparar los porcentajes obtenidos entre ambos Servicios de Salud, se observan ciertas diferencias, toda vez que:
 - El S.S.Osorno presenta retrasos mayores al 30% en 3 de los 4 problemas de salud evaluados, destacando las Depresión, donde el nivel de retraso llega a dos tercios del total de garantías evaluadas.
 - El S.S. Puerto Montt presenta porcentajes de retraso mayores al 50% de sus garantías evaluadas en 4 de los 5 problemas de salud evaluados, destacando los Vicios de Refracción y la Depresión con porcentajes mayores al 80% de retraso.

➤ EVALUACION SEGÚN GARANTÍA:

En este análisis, la información se presenta separada para la entrega de lentes en Vicios de Refracción dado que el establecimiento –si bien es responsable de esta garantía - básicamente gestiona su otorgamiento dado que su entrega se encuentra externalizada, a diferencia de las demás garantías donde tanto la gestión como el otorgamiento de la prestación se realiza en el mismo establecimiento.

- Garantías de resolución en el establecimiento

PROBLEMA DE SALUD	GARANTÍA	Nº Garantías	
		Evaluidas	Retrasadas
Fisura Labiopalatina	Confirmación Diagnóstica	2	0
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	2	0
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	93	37
	Intervención Quirúrgica	58	29
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	199	89
Depresión	Atención Especialista	97	73
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	Tratamiento Quirúrgico	18	10
	Atención Especialista post-Alta	13	3

- En el análisis por garantía destacan - en relación al número de garantías evaluadas en cada una de ellas - como aquellas que concentran el mayor nivel de retraso:
 - Atención por Especialista en Depresión
 - Tratamiento Quirúrgico en Hernia Núcleo Pulposo
 - Intervención Quirúrgica en Colecistectomía Preventiva
 - Confirmación Diagnóstica en Vicios de Refracción

- Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:

Nº Garantías	
Evaluidas	Retrasadas
58	56

- De las 58 garantías evaluadas, se verificó que prácticamente todas se encontraban retrasadas.

V.- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Cabe señalar que con fecha 16 de Junio de 2009 se representaron al Fonasa 139 casos para la gestión de la resolución de los mismos.

Lo anterior dado que al momento de la fiscalización, se detectó en base a la información proporcionada por los propios establecimientos, que 139 de las 297 garantías de oportunidad retrasadas, correspondían a garantías retrasadas sin hito, o sea, se trata de prestaciones o grupo de prestaciones que al momento de la fiscalización aún no habían sido otorgadas a los respectivos beneficiarios o beneficiarias de GES.

En base a lo anteriormente señalado, el Fonasa emitió su respuesta con la gestión comprometida para los casos sin prestación, con el fin de otorgar la garantía correspondiente, según las cuales, al momento de emitir el presente informe ya se habían resuelto 80 de ellas (56%):

- 72 a través del otorgamiento de la prestación
- 8 cerradas o descartadas

Cabe destacar que las medidas informadas para las 59 garantías aún pendientes de resolución, serán monitoreadas por este Organismo de Control para verificar su cumplimiento efectivo.

A continuación se detalla lo informado por el Fondo Nacional de Salud para los 139 casos representados:

Hospital de Osorno

N°	Problema de Salud	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
1	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX9-6	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
2	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-5	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
3	Vicios de Refracción	XXXXXX3-8	Confirmación Diagnóstica	Citada
4	Depresión	XXXXXX9-6	Atención Especialista	Citada
5	Depresión	XXXXXX3-0	Atención Especialista	Citada
6	Depresión	XXXXXX8-0	Atención Especialista	Citado
7	Depresión	XXXXXX3-0	Atención Especialista	Citada
8	Depresión	XXXXXX7-0	Atención Especialista	Citada
9	Depresión	XXXXXX7-4	Atención Especialista	Citada
10	Depresión	XXXXXX0-0	Atención Especialista	Caso Cerrado
11	Depresión	XXXXXX2-8	Atención Especialista	Citada
12	Depresión	XXXXXX4-9	Atención Especialista	Citada
13	Depresión	XXXXXX6-3	Atención Especialista	Citada
14	Tratamiento Qx. HNPL	XXXXXX6-4	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada

Hospital de Puerto Montt

N°	Problema de Salud	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
1	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX9-8	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
2	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX5-8	Confirmación Diagnóstica	Citada
3	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-8	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
4	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-6	Confirmación Diagnóstica	Caso Cerrado
5	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX3-6	Confirmación Diagnóstica	Citada
6	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-7	Confirmación Diagnóstica	Gestionando Garantía
7	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX2-7	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
8	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-3	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
9	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX1-9	Confirmación Diagnóstica	Gestionando Garantía
10	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX6-6	Confirmación Diagnóstica	Citada
11	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX8-4	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
12	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX3-k	Confirmación Diagnóstica	Citada
13	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX7-4	Confirmación Diagnóstica	Citada
14	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX4-5	Confirmación Diagnóstica	Citada
15	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX9-7	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
16	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX4-2	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
17	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX4-3	Intervención Quirúrgica	Inubicable
18	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX7-5	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
19	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX3-2	Intervención Quirúrgica	Gestionando Garantía
20	Colecistectomía Preventiva	XXXXXX1-1	Intervención Quirúrgica	Inubicable
21	Vicios de Refracción	XXXXXX0-5	Confirmación Diagnóstica	Citado
22	Vicios de Refracción	XXXXXX7-9	Confirmación Diagnóstica	Descartada
23	Vicios de Refracción	XXXXXX1-8	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
24	Vicios de Refracción	XXXXXX1-2	Confirmación Diagnóstica	Citado
25	Vicios de Refracción	XXXXXX2-2	Confirmación Diagnóstica	Citada
26	Vicios de Refracción	XXXXXX5-7	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
27	Vicios de Refracción	XXXXXX4-6	Confirmación Diagnóstica	Citado
28	Vicios de Refracción	XXXXXX8-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
29	Vicios de Refracción	XXXXXX0-7	Confirmación Diagnóstica	Citada
30	Vicios de Refracción	XXXXXX6-2	Confirmación Diagnóstica	Citada
31	Vicios de Refracción	XXXXXX3-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
32	Vicios de Refracción	XXXXXX0-1	Confirmación Diagnóstica	Citado
33	Vicios de Refracción	XXXXXX2-0	Confirmación Diagnóstica	Citado
34	Vicios de Refracción	XXXXXX7-9	Confirmación Diagnóstica	Descartada
35	Vicios de Refracción	XXXXXX8-9	Confirmación Diagnóstica	Citada
36	Vicios de Refracción	XXXXXX6-8	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
37	Vicios de Refracción	XXXXXX6-8	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
38	Vicios de Refracción	XXXXXX8-4	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
39	Vicios de Refracción	XXXXXX9-9	Confirmación Diagnóstica	Citada
40	Vicios de Refracción	XXXXXX1-1	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada

N°	Problema de Salud	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
41	Vicios de Refracción	XXXXXX1-7	Confirmación Diagnóstica	Citada
42	Vicios de Refracción	XXXXXX7-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
43	Vicios de Refracción	XXXXXX0-0	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
44	Vicios de Refracción	XXXXXX5-9	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
45	Vicios de Refracción	XXXXXX2-1	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
46	Vicios de Refracción	XXXXXX0-2	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
47	Vicios de Refracción	XXXXXX1-9	Confirmación Diagnóstica	Citado
48	Vicios de Refracción	XXXXXX1-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
49	Vicios de Refracción	XXXXXX6-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
50	Vicios de Refracción	XXXXXX3-5	Confirmación Diagnóstica	Descartada
51	Vicios de Refracción	XXXXXX5-k	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
52	Vicios de Refracción	XXXXXX0-2	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
53	Vicios de Refracción	XXXXXX6-7	Confirmación Diagnóstica	Citado
54	Vicios de Refracción	XXXXXX5-2	Confirmación Diagnóstica	Citada
55	Vicios de Refracción	XXXXXX3-k	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
56	Vicios de Refracción	XXXXXX8-9	Confirmación Diagnóstica	Citada
57	Vicios de Refracción	XXXXXX9-2	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
58	Vicios de Refracción	XXXXXX1-0	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
59	Vicios de Refracción	XXXXXX0-k	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
60	Vicios de Refracción	XXXXXX3-9	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
61	Vicios de Refracción	XXXXXX9-k	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
62	Vicios de Refracción	XXXXXX9-2	Confirmación Diagnóstica	Citado
63	Vicios de Refracción	XXXXXX3-6	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
64	Vicios de Refracción	XXXXXX3-4	Confirmación Diagnóstica	Citada
65	Vicios de Refracción	XXXXXX9-k	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
66	Vicios de Refracción	XXXXXX4-4	Confirmación Diagnóstica	Citada
67	Vicios de Refracción	XXXXXX8-7	Confirmación Diagnóstica	Citado
68	Vicios de Refracción	XXXXXX4-4	Confirmación Diagnóstica	Prestación Realizada
69	Vicios de Refracción	XXXXXX1-1	Confirmación Diagnóstica	Citado
70	Vicios de Refracción	XXXXXX4-6	Confirmación Diagnóstica	Citada
71	Vicios de Refracción	XXXXXX7-6	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
72	Vicios de Refracción	XXXXXX4-8	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
73	Vicios de Refracción	XXXXXX8-3	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
74	Vicios de Refracción	XXXXXX0-3	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
75	Vicios de Refracción	XXXXXX3-2	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
76	Vicios de Refracción	XXXXXX5-k	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
77	Vicios de Refracción	XXXXXX6-7	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
78	Vicios de Refracción	XXXXXX7-3	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada

N°	Problema de Salud	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
79	Vicios de Refracción	XXXXXX3-k	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
80	Vicios de Refracción	XXXXXX7-3	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
81	Vicios de Refracción	XXXXXX6-4	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
82	Vicios de Refracción	XXXXXX1-9	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
83	Vicios de Refracción	XXXXXX8-7	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
84	Vicios de Refracción	XXXXXX7-3	Entrega Lentes Vicios	Prestación Realizada
85	Vicios de Refracción	XXXXXX7-6	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
86	Vicios de Refracción	XXXXXX8-3	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
87	Vicios de Refracción	XXXXXX0-3	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
88	Vicios de Refracción	XXXXXX5-k	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
89	Vicios de Refracción	XXXXXX6-7	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
90	Vicios de Refracción	XXXXXX7-3	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
91	Vicios de Refracción	XXXXXX8-7	Entrega Lentes Presbicia	Prestación Realizada
92	Depresión	XXXXXX6-9	Atención Especialista	Prestación Realizada
93	Depresión	XXXXXX9-8	Atención Especialista	Citada
94	Depresión	XXXXXX5-3	Atención Especialista	Citada
95	Depresión	XXXXXX1-4	Atención Especialista	Citada
96	Depresión	XXXXXX9-7	Atención Especialista	Prestación Realizada
97	Depresión	XXXXXX7-1	Atención Especialista	Citada
98	Depresión	XXXXXX2-k	Atención Especialista	Prestación Realizada
99	Depresión	XXXXXX2-8	Atención Especialista	Citada
100	Depresión	XXXXXX6-8	Atención Especialista	Citada
101	Depresión	XXXXXX4-6	Atención Especialista	Citada
102	Depresión	XXXXXX4-2	Atención Especialista	Prestación Realizada
103	Depresión	XXXXXX5-2	Atención Especialista	Prestación Realizada
104	Depresión	XXXXXX0-7	Atención Especialista	Prestación Realizada
105	Depresión	XXXXXX9-9	Atención Especialista	Prestación Realizada
106	Depresión	XXXXXX5-9	Atención Especialista	Prestación Realizada
107	Depresión	XXXXXX9-3	Atención Especialista	Citada
108	Depresión	XXXXXX7-6	Atención Especialista	Citada
109	Depresión	XXXXXX4-7	Atención Especialista	Prestación Realizada
110	Depresión	XXXXXX0-9	Atención Especialista	Citada
111	Depresión	XXXXXX2-9	Atención Especialista	Prestación Realizada
112	Depresión	XXXXXX7-9	Atención Especialista	Citada
113	Depresión	XXXXXX6-3	Atención Especialista	Citado
114	Depresión	XXXXXX5-7	Atención Especialista	Prestación Realizada
115	Depresión	XXXXXX1-8	Atención Especialista	Citada
116	Depresión	XXXXXX6-3	Atención Especialista	Citada
117	Depresión	XXXXXX2-8	Atención Especialista	Citada

N°	Problema de Salud	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
118	Depresión	XXXXXX2-6	Atención Especialista	Citada
119	Depresión	XXXXXX0-5	Atención Especialista	Prestación Realizada
120	Depresión	XXXXXX1-1	Atención Especialista	Prestación Realizada
121	Depresión	XXXXXX8-0	Atención Especialista	Citada
122	Tratamiento Qx. HNPL	XXXXXX5-k	Intervención Quirúrgica	Caso Cerrado
123	Tratamiento Qx. HNPL	XXXXXX7-5	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
124	Tratamiento Qx. HNPL	XXXXXX6-8	Intervención Quirúrgica	Caso Cerrado
125	Tratamiento Qx. HNPL	XXXXXX8-1	Intervención Quirúrgica	Caso Cerrado