

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 79

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

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 del Bío Bío.

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 del Bío Bío.

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

- Hospitales de la Red Asistencial Seleccionados: 4
- 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°	%
Concepción	Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente	5610	42.09%
Ñuble	Hospital Herminda Martín de Chillán	2621	19.66%
Talcahuano	Hospital Las Higueras de Talcahuano	2849	21.37%
Bío Bío	Hospital Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Angeles	538	4.04%

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 del Bío Bío.

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

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

Problema de Salud	Criterio 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		

(**) Dado los buenos resultados obtenidos en fiscalización 2008, no se considero ningún problema en este criterio

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	
Vicios de Refracción	361	872	149	17%
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	100	193	26	13%
Colecistectomía Preventiva	99	162	14	9%
Fisura Labiopalatina	52	104	2	2%
Total	612	1331	191	14%

- En esta actividad de fiscalización se evaluó 612 Casos GES, los que equivalen a 1331 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 1140 garantías (86%) se encontraban cumplidas, y en 191 (14%) se determinó que estaban retrasadas.
- En relación a los problemas de salud evaluados, todos presentaron algún nivel de retraso en la garantía de oportunidad.
- La magnitud del retraso es heterogénea, fluctuando entre un 2 y un 17%, observándose que:
 - Los problemas de salud que presentan el menor porcentaje de retraso corresponden a:
 - Fisura Labiopalatina
 - Colecistectomía Preventiva
 - Los 2 problemas con mayor nivel de retraso, con más del 10% de sus garantías en esta categoría corresponden a:
 - Vicios de Refracción
 - Tratamiento Quirúrgico de la Hernia Núcleo Pulposo

➤ EVALUACIÓN SEGÚN SERVICIO DE SALUD:

Problema de Salud	S.S.CONCEPCIÓN		S.S.ÑUBLE		S.S.TALCAHUANO		S.S.BÍO BÍO	
	G.Eval.	% Retraso	G.Eval.	% Retraso	G.Eval.	% Retraso	G.Eval.	% Retraso
Colecistectomía	75	0%	30	0%	40	15%	17	47%
Hernia Núcleo Pulposo	16	0%	70	1%	42	2%	65	37%
Vicios de Refracción	39	0%	418	0%	204	50%	211	22%
Fisura Labiopalatina	94	2%	7	0	3	0%	N/A	N/A

- De los 4 Servicios de Salud evaluados se observan realidades distintas, toda vez que:
 - Los S.S. Concepción y Ñuble prácticamente no presentan retrasos en la garantía de oportunidad, y en los problemas de salud donde se detectó algún grado de retraso, éste es menor al 3%
 - Los S.S. Talcahuano y Bío Bío, si bien ambos presentan retrasos en casi todos los problemas de salud evaluados, se observan ciertas diferencias entre ambos dado que:
 - El S.S. Talcahuano claramente concentra sus retrasos en los Vicios de Refracción
 - El S.S. Bío Bío distribuye sus retrasos en forma más homogénea, toda vez que todos sus problemas de salud presentan porcentajes de retrasos mayores al 20%.

➤ 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.

PROBLEMA DE SALUD	GARANTÍA	Nº Garantías	
		Evaluadas	Retrasadas
Fisura Labiopalatina	Confirmación Diagnóstica	44	0
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	22	1
	Cirugía Primaria - 1º Intervención	28	1
	Cirugía Primaria - 2º Intervención	10	0
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	68	6
	Intervención Quirúrgica	94	8
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	342	15
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	Tratamiento Quirúrgico	98	11
	Atención Especialista post-Alta	95	15

- De las 9 garantías evaluadas, 2 de ellas no presentaron retrasos en su garantía de oportunidad, y en 4 sus porcentajes de retraso son menores al 10%.
- Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:

Nº Garantías	
Evaluadas	Retrasadas
530	134

- De las 530 garantías evaluadas, se verificó que un cuarto de ellas se encontraban retrasadas.

V.- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Cabe señalar que con fecha 04 de Agosto de 2009 se representaron al Fonasa 55 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 55 de las 191 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 había resuelto 1 de ellas.

Cabe destacar que las medidas informadas para las 54 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 55 casos representados:

N°	Problema de Salud	Prestador	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
1	Colecistectomía Preventiva	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx91-6	Confir. Diagnóstica	Citado
2	Colecistectomía Preventiva	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx55-7	Inter. Quirúrgica	Prestación Realizada
3	Hernia Núcleo Pulposo	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx1 -1	Trat. Quirúrgico	Gestionando garantía
4	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx12-7	Confir. Diagnóstica	Gestionando garantía
5	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx73-1	Confir. Diagnóstica	Citado
6	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx54-5	Confir. Diagnóstica	Gestionando garantía
7	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx38-0	Confir. Diagnóstica	Citado
8	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx99-8	Confir. Diagnóstica	Gestionando garantía
9	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx67-3	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
10	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx80-3	Entrega lentes Presbicia	Citado
11	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx34-9	Entrega lentes Presbicia	Citado
12	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx08-0	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
13	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxx77-3	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
14	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx67-3	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía

N°	Problema de Salud	Prestador	RUT	Garantía Retrasada	Medidas
15	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx26-6	Entrega lentes Otros Vicios	Citado
16	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx80-3	Entrega lentes Otros Vicios	Citado
17	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx34-9	Entrega lentes Otros Vicios	Gestionando garantía
18	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx08-0	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
19	Vicio De Refracción	Hospital Víctor Ríos Ruiz	xxxxxx77-3	Entrega lentes Otros Vicios	Gestionando garantía
20	Fisura Labio Palatina	Hospital G.G. Benavente	Xxxxxx44-3	Cirugía Primaria – 1° Qx	Exceptuada
21	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx17-9	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
22	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx58-5	Entrega lentes Presbicia	Citado
23	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx11-7	Entrega lentes Presbicia	Citado
24	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx56-K	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
25	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx06-3	Entrega lentes Presbicia	Citado
26	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx72-1	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
27	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx97-0	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
28	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx44-5	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
29	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx25-9	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
30	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx82-K	Entrega lentes Presbicia	Citado
31	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx65-5	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
32	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx77-K	Entrega lentes Presbicia	Citado
33	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx84-1	Entrega lentes Presbicia	Citado
34	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx90-2	Entrega lentes Presbicia	Citado
35	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx90-6	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
36	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx28-1	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
37	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx07-0	Entrega lentes Presbicia	Citado
38	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx17-9	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
39	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx49-5	Entrega lentes Presbicia	Citado
40	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx88-6	Entrega lentes Presbicia	Citado
41	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx11-7	Entrega lentes Presbicia	Citado
42	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx61-6	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
43	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx06-3	Entrega lentes Presbicia	Citado
44	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx72-1	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
45	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx97-0	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
46	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx44-5	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
47	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx25-9	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
48	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx82-K	Entrega lentes Presbicia	Citado
49	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx65-5	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
50	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx77-K	Entrega lentes Presbicia	Citado
51	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx84-1	Entrega lentes Presbicia	Citado
52	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx90-2	Entrega lentes Presbicia	Citado
53	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx90-6	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
54	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx28-1	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
55	Vicio De Refracción	Hospital Las Higueras	xxxxxx07-0	Entrega lentes Presbicia	Citado