

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 7

**Módulo:** Fiscalización “Notificación de Problema de Salud GES” en establecimientos de nivel hospitalario.

**Ente Fiscalizado:** Prestadores de la Red Pública de Atención de las Regiones I, II, III, IV, V, X, XI, XII, XIV y XV.

---

SANTIAGO, Enero 20 de 2011.-

### I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios y beneficiarias de la Ley Nº 18.469 como de la Ley Nº 18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen”.

Por otro lado, considerando: los problemas de asimetría de información detectados en diferentes encuestas realizadas a usuarios y usuarias del sistema público de salud, el hecho que la información recibida por las personas beneficiarias de las GES es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, así como los resultados del Diálogo Ciudadano llevado a cabo a fines del año 2008 donde la Notificación al Paciente GES fue señalada como una prioridad de fiscalización para las personas, este Organismo de Control ha fiscalizado sistemáticamente el cumplimiento de esta obligación por parte de prestadores tanto públicos como privados desde el año 2008.

En relación a lo anteriormente expuesto, y considerando los resultados de la fiscalización sobre esta materia obtenidos el periodo 2008 - 2009 en prestadores del nivel de atención ambulatorio, se consideró relevante incrementar la cobertura de fiscalización a establecimientos del nivel de atención hospitalario, incorporándose de esta manera al Programa de Fiscalización del año 2010.

En el presente informe se muestra los resultados finales del ciclo de fiscalizaciones correspondiente a las Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota. Al respecto, cabe señalar que el proceso de fiscalización de la Superintendencia comprende –además de las visitas en terreno– la comunicación de resultados preliminares a los establecimientos, quienes remiten sus respectivas respuestas, las que luego son analizadas por este Organismo de Control, generándose de esta manera los resultados finales del proceso de fiscalización, siendo este informe producto de la ejecución de todas las etapas antes señaladas.

## II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Notificación al Paciente GES, de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 24 de la Ley 19.966, respecto a la obligación del prestador de informar a las personas beneficiarias ante la presencia de un problema de salud garantizado, en establecimientos hospitalarios, correspondientes a las Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

### A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Público
- Cobertura : Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota
- Criterio(s) de Selección :
  - Centros de Salud de Atención Hospitalaria
  - Establecimientos que concentran al menos el 80% del total de Casos GES de resolución hospitalaria en cada Servicio de Salud de la Región Metropolitana.
- Cantidad : 27
- Cobertura por Servicio de Salud :

Servicio de Salud	% Cobertura Establecimientos Seleccionados
Iquique	80%
Antofagasta	87%
Atacama	94%
Coquimbo	81%
Aconcagua	93%
Valparaíso - San Antonio	85%
Viña del Mar - Quillota	85%
Chiloé	89%
Del Reloncaví	83%
Osorno	98%
Aysén	81%
Magallanes	87%
Valdivia	82%
Arica	100%

- Detalle : Se presenta en Anexo N° 1

#### B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

Problemas de Salud GES seleccionados al azar, cuya confirmación diagnóstica se llevó a cabo en el establecimiento seleccionado, durante el periodo fiscalizado.

#### IV. CATEGORIZACION DE RESULTADOS

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

<b>Porcentaje de notificación (*)</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
100% - 90%	Notifica en forma Satisfactoria
89% - 61%	Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento
60% - 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 Generales:

De acuerdo a la categorización previamente definida, se obtiene:

<b>Categoría</b>	<b>N° Prestadores</b>	<b>%</b>
Notifica en forma Satisfactoria	1	4%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	4	15%
Notifica en forma Deficiente	22	81%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

- Del total de establecimientos fiscalizados, menos del 20% cumplía con la obligación de notificar:
  - ✓ 4% (1 establecimiento), con nivel de cumplimiento satisfactorio.
  - ✓ 15% requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 81% de los establecimientos fiscalizados, notificaba en forma deficiente.

## 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 (1 establecimientos).
- Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento, se remite Oficio con informe de resultados generales, solicitando medidas administrativas para dar solución a falencias detectadas (4 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente, en los 22 establecimientos que se encuentran en esta categoría se procedió a dar inicio al proceso sancionatorio, el cual se encuentra actualmente en curso.

## VI. ANEXOS

Anexo N°1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados.

Anexo N° 2: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

**ANEXO N° 1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados**

Servicio de Salud	Establecimiento	% Cobertura	
		Servicio Salud	Establecimiento
Iquique	Hospital Regional Dr. Ernesto Torres Galdames	80%	80%
Antofagasta	Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama	87%	12%
	Hospital Dr. Leonardo Guzmán de Antofagasta		65%
	Hospital Dr. Marcos Macuada de Tocopilla		11%
Atacama	Hospital Florencio Vargas Díaz	94%	12%
	Hospital Provincial del Huasco		27%
	Hospital San José del Carmen de Copiapó		55%
Coquimbo	Hospital Dr. Antonio Tirado Lanas	81%	21%
	Hospital San Juan de Dios de La Serena		36%
	Hospital San Pablo de Coquimbo		23%
Aconcagua	Hospital San Camilo	93%	71%
	Hospital San Juan De Dios Los Andes		22%
Valparaíso - San Antonio	Hospital Carlos Van Buren	85%	61%
	Hospital Claudio Vicuña		24%
Viña del Mar - Quillota	Hospital de Quilpué	85%	10%
	Hospital Dr. Gustavo Fricke		42%
	Hospital San Agustín		7%
	Hospital San Martín		25%
Chiloé	Hospital de Ancud	89%	21%
	Hospital de Castro		67%
Del Reloncaví	Hospital Puerto Montt	83%	83%
Osorno	Hospital Base de Osorno	98%	98%
Aysén	Hospital Regional (Coihaique)	81%	81%
Magallanes	Hospital Regional Dr. Lautaro Navarro Avaria	87%	87%
Valdivia	Hospital Clínico Regional de Valdivia	82%	75%
	Hospital de Río Bueno		6%
Arica	Hospital Dr. Juan Noé Crevani	100%	100%

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

NOMBRE PRESTADOR	Servicio Salud	Región	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
Hospital Regional Dr. Ernesto Torres Galdames	Iquique	I	0	20	0%
Hospital Dr. Carlos Cisternas de Calama	Antofagasta	II	0	20	0%
Hospital Dr. Leonardo Guzmán de Antofagasta	Antofagasta	II	0	20	0%
Hospital Dr. Marcos Macuada de Tocopilla	Antofagasta	II	0	17	0%
Hospital Provincial del Huasco	Atacama	III	16	4	80%
Hospital Florencio Vargas Díaz	Atacama	III	15	5	75%
Hospital San José del Carmen de Copiapó	Atacama	III	0	14	0%
Hospital San Pablo de Coquimbo	Coquimbo	IV	2	15	12%
Hospital Dr. Antonio Tirado Lanas	Coquimbo	IV	0	20	0%
Hospital San Juan de Dios de La Serena	Coquimbo	IV	0	20	0%
Hospital San Juan De Dios Los Andes	Aconcagua	V	19	1	95%
Hospital Claudio Vicuña	Valparaíso - San Antonio	V	14	4	78%
Hospital de Quilpué	Viña del Mar - Quillota	V	14	8	64%
Hospital San Camilo	Aconcagua	V	6	13	32%
Hospital Carlos Van Buren	Valparaíso - San Antonio	V	3	15	17%
Hospital Dr. Gustavo Fricke	Viña del Mar - Quillota	V	3	17	15%
Hospital San Martín	Viña del Mar - Quillota	V	2	16	11%
Hospital San Agustín	Viña del Mar - Quillota	V	0	20	0%
Hospital Base de Osorno	Osorno	X	6	13	32%
Hospital de Castro	Chiloé	X	5	15	25%
Hospital de Ancud	Chiloé	X	4	16	20%
Hospital Puerto Montt	Del Reloncaví	X	1	15	6%
Hospital Regional (Coihaique)	Aysén	XI	0	20	0%
Hospital Regional Dr. Lautaro Navarro Avaria	Magallanes	XII	1	19	5%
Hospital Clínico Regional de Valdivia	Valdivia	XIV	6	14	30%
Hospital de Río Bueno	Valdivia	XIV	2	5	29%
Hospital Dr. Juan Noé Crevani	Arica	XV	0	20	0%