

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 27

<b>Módulo:</b>	Fiscalización “Notificación Problema de Salud GES”.
<b>Prestador:</b>	Prestadores Privados de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Maule, Bío Bío, La Araucanía y de Los Lagos

---

**SANTIAGO, Marzo 25 de 2010.-**

### I. ANTECEDENTES

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a las personas 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 otra parte, considerando por un lado, los resultados obtenidos en fiscalización desarrollada sobre esta materia en el año 2008 en las Regiones Metropolitana, Antofagasta, Valparaíso, Del Bío Bío y de Los Lagos (no se logró medir nivel de cumplimiento en ningún prestador debido a carencia de un sistema de registro que permita identificar el total de pacientes diagnosticados en un determinado periodo de tiempo), 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).

En este contexto, el presente informe muestra los resultados obtenidos en las regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Del Maule, Del Bío Bío, De La Araucanía y De Los Lagos.

## II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Notificación al paciente GES, de acuerdo a lo instruido en el *Título IV “Normas especiales para los prestadores”, del Capítulo VI “De las Garantías Explícitas en Salud, GES” del compendio* que sistematiza las normas administrativas de la Superintendencia de Salud en materia de beneficios, respecto a la obligación del prestador de informar a las personas beneficiarias ante la presencia de un problema de salud garantizado, por parte de prestadores privados de las regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Maule, Bío Bío, La Araucanía y de Los Lagos.

## III. FICHA DE FISCALIZACION

### A.-ENTIDADES FISCALIZADAS:

- a) Tipo : Prestador Privado
- b) Cobertura : Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Maule, Concepción, La Araucanía y Los Lagos
- c) Criterios de Selección :
- Regiones VI – VII – IX (Ampliación Cobertura de Fiscalización): Prestador con atención en modalidad Ambulatoria con mayor número de convenios con Isapres como Prestador GES.
  - Regiones II – V – VIII – X (Monitoreo): Prestadores con instrucciones emitidas a raíz de fiscalizaciones 2008.
- d) Cantidad : 11
- e) Detalle de establecimientos fiscalizados
- Por Ampliación de Cobertura

Región	Prestador	N° isapres con convenio	Criterio de Selección
Bernardo O’Higgins	Megasalud Rancagua	6	Ampliación Cobertura
Del Maule	Megasalud Talca	7	Ampliación Cobertura
De La Araucanía	Megasalud Temuco	8	Ampliación Cobertura

- Por Monitoreo

Región	Prestador	Criterio de Selección
Antofagasta	Megasalud Antofagasta	Monitoreo
Valparaíso	Megasalud Viña del Mar	Monitoreo
Valparaíso	Megasalud Quilpué	Monitoreo
Del Bío Bío	Integramedica	Monitoreo
Del Bío Bío	Megasalud Concepción	Monitoreo
Del Bío Bío	Clínica Bío Bío	Monitoreo
De Los Lagos	Megasalud Osorno	Monitoreo
De Los Lagos	Megasalud Puerto Montt	Monitoreo

#### 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
- Infección Respiratoria Aguda Baja, de manejo ambulatorio, en menores de 5 años
- 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 privados, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 categorías para clasificar el grado de cumplimiento de esta obligación:

Porcentaje de notificación (*)	Nivel de cumplimiento
100% - 90%	Notifica en forma satisfactoria
89% - 65%	Se solicita implementar medidas para mejoramiento
64% - 0%	Notifica en forma deficiente

(\*) En base al cálculo del número de casos GES analizados que contaban con el respaldo de notificación v/s el total de casos GES revisados

Cabe señalar que en el desarrollo de la fiscalización se detectaron al igual que en el año 2008 establecimientos, que si bien contaban con procedimientos implementados para cumplir su obligación legal y con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los casos GES diagnosticados en un período determinado. Lo anterior imposibilitó la obtención de los datos necesarios para clasificar el porcentaje de cumplimiento.

## 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 proporcionados por los prestadores durante la visita de inspección. El porcentaje de cumplimiento presentado a continuación dice relación con el número total de casos evaluados al momento de la fiscalización.

### Resultados:

De acuerdo a la categorización definida, en los 11 prestadores fiscalizados, se obtuvieron los siguientes resultados:

% Notificación según Categoría	Total	
	N°	%
Notifica en forma Satisfactoria	1	9%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	0	0%
Notifica en forma deficiente	8	73%
Otro (no cuenta con sistema de registro)	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

- 1 prestador fiscalizado notifica en forma satisfactoria.
- La mayoría (8) de los prestadores fiscalizados presentaba niveles de cumplimiento insatisfactorio.
- 2 prestadores fiscalizados, si bien contaban con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los casos GES diagnosticados en un período determinado, imposibilitando la obtención de los datos necesarios para clasificar el porcentaje de cumplimiento.

El detalle de los resultados obtenidos por prestador se presenta en Anexo N° 1

### Comparación Resultados 2008-2009

Para efectos de esta comparación sólo se consideran los mismos establecimientos que fueron evaluados en el año 2008 y año 2009

% Notificación según Categoría	Fiscalización	
	2008	2009
Notifica en forma Satisfactoria	0%	13%
Requiere implementar medidas de mejoramiento	0%	0%
Notifica en forma deficiente	0%	62%
Otro (no cuenta con sistema de registro)	100%	25%

- Se observa una considerable mejoría en términos que el 75% de los establecimientos implementaron medidas que permitieron objetivar el nivel de cumplimiento de la obligación de notificar, permaneciendo aún el 25% sin un sistema de registro..
- No obstante lo anterior, en términos de resultados se observa que:
  - La gran mayoría de los establecimientos en los cuales se logró medir el nivel de cumplimiento de la obligación de notificar, lo hacían en forma deficiente.
  - Sólo 1 prestador (Megasalud Antofagasta) implementó medidas con el fin de medir el grado de cumplimiento, constatándose un 100% de notificación en los casos fiscalizados.

El detalle por establecimiento se presenta en Anexo N°2

## **V. OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS**

Según los resultados obtenidos en la presente fiscalización, se remitieron a los prestadores fiscalizados Oficios con resultados, dependiendo de la categorización resultante, según la cual:

- Notifica en forma satisfactoria: se remite Oficio con Informe de resultados generales instando a mantener los resultados obtenidos.
- Notifica en forma deficiente: Se remite Oficio dando inicio a proceso sancionatorio.
- Otro (no cuenta con sistema de registro): Considerando:
  - Que esta situación ya había sido detectada el año 2008
  - Por lo anterior, el resultado obtenido en esta actividad de fiscalización constituye un incumplimiento a lo instruido el año 2008 en lo relativo a la implementación de medidas para corregir esta situación.

Se emitieron oficios dando inicio a proceso sancionatorio por incumplimiento de instrucciones.

## VI. CONCLUSIONES

En este ciclo de fiscalización fueron evaluados 11 prestadores privados de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío Bío, La Araucanía y de Los Lagos., obteniéndose los siguientes resultados según categorización establecida:

### ➤ RESULTADOS:

#### ○ NOTIFICA EN FORMA SATISFACTORIA:

- ✓ 1 establecimiento del total de prestadores privados evaluados fue categorizado en este rango de acuerdo al resultado obtenido, correspondiendo a Megasalud Antofagasta.
- ✓ A este establecimiento se les envió oficio con el objetivo de informar resultados generales, instando a mantener los buenos resultados.

Dado este resultado, en nuestra opinión se debe a la implementación de buenas prácticas, que podrían ser replicadas por los demás establecimientos.

#### ○ REQUIERE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MEJORAMIENTO:

- ✓ No existen establecimientos en esta categoría

#### ○ NOTIFICA EN FORMA DEFICIENTE:

- ✓ La mayoría de los prestadores evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos. En base a lo anterior, se procedió a iniciar proceso sancionatorio, procediendo a emitir oficio con formulación de cargos.
- ✓ El detalle de los establecimientos en esta categoría se presenta en anexo N° 1

#### ○ OTRO (No cuenta con sistema de registro):

- 2 establecimientos (Clínica Bío Bío e Integramédica Concepción) - a pesar de lo instruido el año 2008 - aún no han implementado un sistema que de cuenta de los pacientes diagnosticados en un determinado periodo de tiempo, lo que imposibilita evaluar el nivel de cumplimiento de la obligación legal.

Por lo anteriormente expuesto, se inició un proceso sancionatorio por incumplimiento de instrucciones.

➤ COMPARACIÓN CON RESULTADOS 2008:

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

En esa oportunidad (2008), el 100% de los prestadores fiscalizados - si bien poseían respaldos de notificación - no contaban con un sistema de registro que permita identificar el total de pacientes diagnosticados en un determinado periodo de tiempo, motivo por el cual no fue posible medir el nivel de cumplimiento.

Al respecto, si bien se observa una considerable mejoría en términos que el 75% de los establecimientos implementaron medidas que permitieron objetivar el nivel de cumplimiento de la obligación de notificar, en la práctica se pudo constatar que la gran mayoría notificaba en forma deficiente, destacando Megasalud Antofagasta como el único prestador que lo hacía en forma satisfactoria.

Los establecimientos que fueron objeto de inicio de proceso sancionatorio, los que requieren implementar medidas para mejoramiento, así como las instrucciones específicas formuladas a raíz de la fiscalización serán motivo de nuevas evaluaciones por este Organismo de Control para asegurar el cumplimiento de la obligación de notificar.

**ANEXO N° 1****Detalle de resultados por prestador**

PRESTADOR	N° CASOS		%	Categorización Resultados
	EVALUADOS	CON NOTIFICACION		
Megasalud Antofagasta	18	18	100%	Satisfactorio
Megasalud Quilpué	20	8	40%	Deficiente
Megasalud Viña del mar	20	7	35%	Deficiente
Megasalud Temuco	20	5	25%	Deficiente
Megasalud Osorno	20	5	25%	Deficiente
Megasalud Puerto Montt	20	3	15%	Deficiente
Megasalud Talca	14	2	14%	Deficiente
Megasalud Concepción	20	2	10%	Deficiente
Megasalud Rancagua	20	1	5%	Deficiente
Clínica Bío Bío	N/A	N/A	N/A	Incumple Instrucciones
Integramédica Concepción	N/A	N/A	N/A	Incumple Instrucciones

**N/A:** Corresponde a aquellos establecimientos, en los cuales si bien mostraban respaldos de notificaciones, no fue posible obtener una muestra que posibilitara medir un porcentaje debido a limitantes en sus sistemas de registro.

**ANEXO N° 2****Detalle de resultados 2008 – 2009 por prestador**

Nombre Prestador	% Cumplimiento 2008	% Cumplimiento 2009
Clínica Bio Bio	N/A	N/A
Integramédica Concepción	N/A	N/A
Megasalud Antofagasta	N/A	100%
Megasalud Concepción	N/A	10%
Megasalud Osorno	N/A	25%
Megasalud Puerto Montt	N/A	15%
Megasalud Quilpué	N/A	40%
Megasalud Rancagua	No evaluado	5%
Megasalud Talca	No evaluado	14%
Megasalud Temuco	No evaluado	25%
Megasalud Viña del Mar	N/A	35%