



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Resultados de Fiscalización de los Derechos en salud

Scarlett Morales Urtubia

**Encargada de la Unidad de Fiscalización de los
Derechos de las Personas**

VII ENCUENTRO NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

27 de Septiembre de 2017





Antecedentes Generales

EN ENERO DE 2013 SE CREA LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS DE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES

Ley N° 20.584,
Vigencia a contar
de octubre de 2012

Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.



Antecedentes Generales

NÚMERO DE FISCALIZACIONES POR MATERIA Y POR AÑO REALIZADAS POR LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS Y AGENCIAS REGIONALES

MATERIAS FISCALIZADAS	FISCALIZACIONES POR AÑO					Total
	2013	2014	2015	2016	2017	
CARTA DERECHOS Y DEBERES	341					341
IDENTIFICACION DEL PERSONAL	190			131	149	470
PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS	190			131	149	470
REGLAMENTO INTERNO	190					190
CONDICIONAMIENTO DE LA ATENCIÓN	45					45
NORMA PREVENCIÓN ETE		119				119
NORMA ANÁLISIS REOP. NO PROGRAMADAS		119				119
NORMA REPORTE E. ADVERSOS Y CENTINELA					93	93
TRATO DIGNO		101	55			156
CONSENTIMIENTO INFORMADO			114			114
LUGARES PARA INFORMAR			114			114
INFORMACION EPICRISIS			114			114
FICHA CLÍNICA			145		94	239
INFORMACION DE PRECIOS			63			63
MEDIADORES				25	18	43
NORMA APLICACIÓN LISTA DE CHEQUEO				88		88
VERIFICA CUMPLIMIENTO LISTA CHEQUEO					9	9
VERIFICA C UEMPLIMIENTO RECLAMOS				7		7
VERIFICA C.UEMPLIMIENTO ANÁLISIS REOP.				57		57
DIGNIDAD ESPACIOS FISICOS				86		86
FISC. EXTRAORDINARIAS	40	73	54	8		175
Total	996	412	659	533	512	3112



RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN NORMAS DE SEGURIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN



Antecedentes Normativos

Ley N° 20.584

- Artículo 4° establece el derecho de toda persona a recibir atenciones de salud seguras y de calidad, conforme a las ocho normas aprobadas por la Resolución Exenta N°1031/2012, del Ministerio de Salud, las que son de obligatorio cumplimiento por todo prestador institucional de salud.



Objetivo de la Fiscalización

Verificar que los prestadores institucionales de salud públicos y privados de atención cerrada, cumplieran debidamente las siguientes Normas sobre Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención :

- Análisis de Reoperaciones Quirúrgicas no Programadas
- Prevención de Enfermedad Tromboembólica en Pacientes Quirúrgicos
- Aplicación de Lista de Chequeo para la Seguridad de la Cirugía
- Reporte de Eventos Adversos y Eventos Centinela

mediante la aplicación de las actas de fiscalización diseñadas específicamente para evaluar dichas materias.



ANÁLISIS DE REOPERACIONES QUIRÚRGICAS NO PROGRAMADAS Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBÓLICA EN PACIENTES QUIRÚRGICOS

Distribución de Prestadores Fiscalizados (año 2014)

NORMAS ANÁLISIS DE REOPERACIONES QUIRÚRGICAS NO PROGRAMADAS Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBÓLICA EN PACIENTES QUIRÚRGICOS

Se fiscalizó a un total 119 prestadores institucionales públicos y privados de alta y mediana complejidad, de atención cerrada en Región Metropolitana, como en las regiones de Antofagasta, Valparaíso, , Libertador Bernardo O'Higgins, Biobío y Araucanía.

TOTAL PRESTADORES FISCALIZADOS			
REGIÓN	PRESTADORES PÚBLICOS	PRESTADORES PRIVADOS	TOTAL
Metropolitana	23	32	55
Antofagasta	3	6	9
Valparaíso	8	12	20
L. Bernardo O'Higgins	4	3	7
Biobío	10	10	20
Araucanía	4	4	8
TOTAL	52	67	119

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA DE ANÁLISIS DE REOPERACIONES QUIRÚRGICAS NO PROGRAMADAS

Evaluación General:

119 Prestadores institucionales a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada , en los cuales se evaluaron los siguientes 5 atributos .

Atributos evaluados	Designación médico %	Reporte medición indicador al MINSAL %	Constancia de envío al MINSAL %	Informe anual indicador %	Difusión resultado indicador %
Públicos	46,2	82,7	82,7	40,4	50,0
Privados	50,7	29,9	26,9	23,9	17,9
Nacional	48,7	52,9	51,3	31,1	31,9

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA DE ANÁLISIS DE REOPERACIONES QUIRÚRGICAS NO PROGRAMADAS

Evaluación Específica:

Existencia y completitud de las actas de las reuniones clínicas de análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas, efectuadas en 10 casos seleccionados por prestador a nivel nacional, en 119 prestadores públicos y privados de atención cerrada.

Administración	Porcentaje de Cumplimiento %
Públicos	52,3
Privados	49,2
Nacional	50,6

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBÓLICA EN PACIENTES QUIRÚRGICOS

Evaluación General:

119 Prestadores a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada , en los cuales se evaluaron los siguientes 5 atributos.

Atributos evaluados	Protocolo local %	Designación médico %	Constancia de envío medición indicador al MINSAL %	Informe anual indicador %	Difusión resultado indicador %
Públicos	82,7	42,3	75,0	32,7	21,8
Privados	76,1	56,7	29,8	17,9	19,4
Nacional	79,0	50,4	47,1	24,4	32,8

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD TROMBOEMBÓLICA EN PACIENTES QUIRÚRGICOS

Evaluación Específica:

Porcentaje de cumplimiento en cuanto a la existencia del registro de Evaluación de Riesgo, Indicaciones y Aplicación de las Medidas de Prevención de ETE, en 20 fichas clínicas de pacientes intervenidos quirúrgicamente, a nivel nacional, en 119 prestadores públicos y privados de atención cerrada.

Atributos evaluados	Evaluación del riesgo de ETE %	Indicación de medidas %	Aplicación de medidas %
Público	40	63	70
Privado	32	56	77
Nacional	35,5	59	74



APLICACIÓN LISTA DE CHEQUEO PARA LA SEGURIDAD DE LA CIRUGÍA

Distribución de Prestadores Fiscalizados (año 2016)

NORMA APLICACIÓN DE LISTA DE CHEQUEO PARA LA SEGURIDAD DE LA CIRUGÍA

La fiscalización fue aplicada en 88 prestadores de atención cerrada, públicos y privados de las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Metropolitana y Los Ríos

PRESTADORES FISCALIZADOS			
REGIÓN	PRESTADORES PRIVADOS	PRESTADORES PÚBLICOS	TOTAL
Antofagasta	2	1	3
Coquimbo	0	2	2
Valparaíso	5	5	10
L. Bernardo O'Higgins	1	1	2
Maule	1	5	6
Biobío	6	6	12
Araucanía	2	3	5
Los Lagos	3	2	5
Metropolitana	22	19	41
Los Ríos	1	1	2
Total general	43	45	88

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA APLICACIÓN LISTA DE CHEQUEO PARA LA SEGURIDAD DE LA CIRUGÍA

Evaluación general:

88 Prestadores institucionales de salud a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada , en los cuales se evaluaron los siguientes 6 atributos de la Norma.

Atributos evaluados	Designación formal profesional encargado de la estrategia %	Medición trimestral el indicador %	Establece umbral de cumplimiento %	Elabora plan de mejora %	Encargado de calidad realiza supervisión directa en pabellones %	Cuenta con protocolo %
Público	76,0	100,0	100,0	66,7	38,0	98,0
Privado	65,1	88,4	95,3	64,3	44,2	93,0
Nacional	70,5	94,3	97,7	65,5	40,9	95,5

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA DE LISTA DE CHEQUEO PARA LA SEGURIDAD DE LA CIRUGÍA

Evaluación específica:

Aplicación de los 11 contenidos exigibles de la Lista de Chequeo, en 10 fichas clínicas de pacientes intervenidos quirúrgicamente, en 88 prestadores públicos y privados de atención cerrada.

% Cumplimiento de la aplicación de los 11 contenidos de la lista de chequeo									
Contenidos de la Lista de Chequeo	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
	Público	Privado	Total	Público	Privado	Total	Público	Privado	Total
Confirma Identificación del paciente	91,3	87,9	89,7	88,4	86,8	87,6	93,8	89,0	91,7
Confirma sitio de intervención	93,8	89,3	91,6	91,1	87,3	89,0	94,2	90,0	92,3
Confirma intervención planificada	93,8	91,2	92,5	93,2	88,6	90,7	94,2	93,8	94,0
Duración esperada de la intervención	83,6	80,7	82,2	78,4	75,0	76,6	88,1	85,7	87,0
Estimación de las pérdidas hemáticas	95,1	80,0	87,7	96,3	80,5	87,8	93,5	75,7	85,5
Pasos críticos a realizar durante la intervención	81,3	70,7	76,1	82,1	64,1	72,4	80,4	79,0	79,8
Condiciones de riesgo a considerar	82,0	67,0	74,7	81,6	59,5	69,8	83,1	79,0	81,3
Prevención de Enfermedad tromboembólica	82,9	81,6	82,3	80,5	80,5	80,5	85,4	84,3	84,9
Profilaxis Antimicrobiana	96,2	92,6	94,4	95,3	93,2	94,1	96,5	91,9	94,5
Esterilización de material quirúrgico	93,6	92,8	93,2	88,4	93,2	91,0	98,1	93,3	95,7
Recuento de compresas e instrumental	92,4	90,0	91,3	90,5	89,1	89,8	93,8	91,9	93,0

Distribución de Prestadores Fiscalizados (año 2017)

NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Se fiscalizaron Prestadores institucionales públicos y privados de alta complejidad de atención cerrada de las regiones: Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, L. Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Magallanes, Metropolitana y Los Ríos.

Prestadores Fiscalizados			
Región	Prestadores Públicos	Prestadores Privados	Total
Tarapacá	1	1	2
Antofagasta	1	2	3
Atacama	1	1	2
Coquimbo	3	2	5
Valparaíso	5	4	9
L. Bernardo O'Higgins	3	1	4
Maule	2	2	4
Biobío	7	4	11
Araucanía	3	2	5
Los Lagos	1	3	4
Magallanes	1	2	3
Metropolitana	14	25	39
Los Ríos	1	1	2
Total	43	50	93

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Evaluación general:

93 Prestadores institucionales de salud a nivel nacional, públicos y privados de alta complejidad de atención cerrada, en los cuales se evaluaron los siguientes 6 atributos de la Norma.

% de cumplimiento Evaluación General de la Norma de Reporte de Eventos Adversos y Centinela										
	Atributos evaluados	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
		Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)
Evaluación General	Designación del profesional	68	85	77	79	92	87	63	78	70
	Define EA y EC según realidad asistencial	100	96	98	100	100	100	100	93	96
	Cuenta con sistema de Reporte de EA	100	94	97	100	92	95	100	96	98
	Cuenta con formularios para notificación EA y EC	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Formularios están disponibles	100	96	98	100	96	97	100	96	98
	Mide Tasa de Caídas	100	87	92	100	88	92	100	85	93

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Evaluación específica :

Existencia y completitud del reporte de análisis de eventos adversos y centinela en 5 expedientes evaluados, a nivel nacional, en 93 prestadores públicos y privados de atención cerrada de alta complejidad.

% de cumplimiento Evaluación del contenido del Reporte de Análisis de Eventos Adversos y Centinela										
	Atributos Evaluados	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
		Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)
Evaluación Expedientes de Análisis de Eventos Adversos	Identificación del paciente	93	90	91	90	88	89	95	91	93
	Descripción del evento	91	89	90	86	87	87	94	91	93
	Lugar de ocurrencia	87	88	88	81	87	85	90	89	90
	Circunstancia en que ocurrió	89	89	89	86	86	86	91	91	91
	Daño producido	80	81	81	79	84	82	81	78	80
	Confirmación o descarte del evento	71	77	74	67	73	71	73	80	76

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Evaluación específica:

Remisión del informe y reporte del evento adverso y centinela a la dirección del prestador, evaluado en 5 expedientes de 93 prestadores fiscalizados a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada de alta complejidad.

Porcentaje de cumplimiento remisión del informe y reporte									
Atributo evaluado	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)
Reporte e Informe remitido a la Dirección	33	35	34	36	32	34	31	37	34
Informe y reporte remitido por el encargado de la estrategia	87	94	91	96	97	97	82	92	87

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Evaluación específica:

Notificación al paciente sobre la ocurrencia de un EA o EC, evaluado en 5 expedientes de 93 prestadores fiscalizados a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada de alta complejidad.

Porcentaje de cumplimiento de notificación del evento al paciente									
Atributo evaluado	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)
Declara que notifica al paciente	62	52	57	54	60	58	67	45	56
Existe constancia de notificación	31	26	28	37	33	35	28	19	23

Resultados

FISCALIZACIÓN DE LA NORMA REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELA

Evaluación específica :

Evaluación del cumplimiento de las medidas de prevención asociadas a un EA o EC, revisado en 5 expedientes de 93 prestadores fiscalizados a nivel nacional, públicos y privados de atención cerrada de alta complejidad.

Porcentaje de cumplimiento de evaluación de las medidas de prevención del EA o EC									
Atributo evaluado	Nacional			Región Metropolitana			Regiones		
	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)	Público (%)	Privado (%)	Total (%)
Evaluación del cumplimiento de Medidas de prevención relacionadas con el evento	55	68	62	48	61	57	59	75	67



Gracias