

## INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 77

**Módulo:** Cumplimiento Garantía de Oportunidad en personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud de la Región Bernardo O'Higgins

**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 Bernardo O'Higgins.

### 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 Bernardo O'Higgins.

**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°	%
Bernardo O'Higgins	Hospital Regional de Rancagua	1635	64.78%
Bernardo O'Higgins	Hospital San Juan de Dios de San Fernando	479	18.98%

**B.- FOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD:**

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

1. Perspectiva de las personas<sup>1</sup>: 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 incumplimiento<sup>1</sup>.
  - Según Retraso: Aquel problema de salud que muestra el mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad<sup>1</sup>.
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).

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

<sup>1</sup> Boletín Estadístico AUGÉ Fondo Nacional de Salud – 1° Edición

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

#### IV. 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:**➤ **RESULTADOS POR PROBLEMA DE SALUD EN EL SERVICIO DE SALUD BERNARDO O'HIGGINS:**

Problema de Salud	N° Casos Evaluados	Garantías		% Retraso
		Evaluadas	Retrasadas	
Colecistectomía Preventiva	99	142	59	42%
Vicios de Refracción	280	531	145	27%
Fisura Labiopalatina	3	4	1	25%
Tratamiento Quirúrgico de HNP Lumbar	55	103	6	6%
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>780</b>	<b>211</b>	<b>27%</b>

- En esta actividad de fiscalización se evaluó 437 Casos GES, los que equivalen a 780 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 569 garantías (73%) se encontraban cumplidas, y en 211 (27%) 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 6 y un 42%, observándose que:
  - Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar es el problema de salud con menor nivel de retraso.
  - Colecistectomía Preventiva es la que concentra el mayor nivel 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	
		Evaluadas	Retrasadas
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	49	5
	Intervención Quirúrgica	93	54
Fisura Labiopalatina	Diagnóstico	3	1
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	1	0
Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar	Tratamiento Quirúrgico	54	4
	Atención Especialista post-Alta	49	2
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	280	86

- De las 6 garantías que presentaron algún nivel de retraso, destacan en relación al número de garantías evaluadas en cada una de ellas:
  - Como aquellas garantías que presentan el menor grado de retraso:
    - Atención Especialista post – Alta en Hernia Núcleo Pulposo
    - Tratamiento Quirúrgico de Hernia Núcleo Pulposo
  - Como aquellas que concentran el mayor nivel de retraso:
    - Tratamiento Quirúrgico de la Colecistectomía Preventiva
    - Confirmación Diagnóstica de Vicios de Refracción

- Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:

Nº Garantías	
Evaluadas	Retrasadas
251	59

- De las 251 garantías evaluadas, se verificó que el 25% de ellas se encontraban retrasadas.

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

Cabe señalar que con fecha 16 de Junio de 2009 se representaron al Fonasa 95 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 95 de las 211 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 2 de ellas, en tanto que se estaba gestionando compra de servicios para 92 de ellas.

Cabe destacar que las medidas informadas para las 93 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 151 casos representados:

Hospital San Juan de Dios de San Fernando:

N°	RUT	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
1	9293633-3	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
2	10055616-2	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Prestación Realizada
3	11069503-9	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Caso cerrado

Hospital Regional de Rancagua:

N°	RUT	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
1	XXXXXX4-2	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
2	XXXXXX2-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
3	XXXXXX9-1	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
4	XXXXXX4-2	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
5	XXXXXX4-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
6	XXXXXX5-K	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
7	XXXXXX1-0	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
8	XXXXXX1-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
9	XXXXXX1-6	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
10	XXXXXX8-1	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
11	XXXXXX7-K	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
12	XXXXXX9-6	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
13	XXXXXX9-5	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
14	XXXXXX7-4	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
15	XXXXXX4-K	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
16	XXXXXX0-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
17	XXXXXX6-4	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
18	XXXXXX0-5	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
19	XXXXXX2-9	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Compra de servicios en proceso
20	XXXXXX3-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
21	XXXXXX1-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
22	XXXXXX6-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
23	XXXXXX7-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
24	XXXXXX8-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
25	XXXXXX6-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
26	XXXXXX0-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
27	XXXXXX6-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
28	XXXXXX7-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
29	XXXXXX9-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
30	XXXXXX0-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso

N°	RUT	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
31	XXXXXX1-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
32	XXXXXX5-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
33	XXXXXX1-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
34	XXXXXX2-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
35	XXXXXX8-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
36	XXXXXX7-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
37	XXXXXX0-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
38	XXXXXX2-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
39	XXXXXX0-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
40	XXXXXX5-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
41	XXXXXX8-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
42	XXXXXX5-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
43	XXXXXX8-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
44	XXXXXX8-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
45	XXXXXX0-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
46	XXXXXX0-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
47	XXXXXX7-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
48	XXXXXX6-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
49	XXXXXX3-K	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
50	XXXXXX2-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
51	XXXXXX3-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
52	XXXXXX7-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
53	XXXXXX4-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
54	XXXXXX4-K	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
55	XXXXXX3-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
56	XXXXXX6-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
57	XXXXXX8-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
58	XXXXXX2-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
59	XXXXXX2-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
60	XXXXXX6-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
61	XXXXXX0-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
62	XXXXXX4-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
63	XXXXXX6-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
64	XXXXXX4-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
65	XXXXXX4-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
66	XXXXXX6-K	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
67	XXXXXX1-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
68	XXXXXX5-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso



N°	RUT	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
69	XXXXXX7-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
70	XXXXXX1-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
71	XXXXXX2-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
72	XXXXXX6-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
73	XXXXXX2-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
74	XXXXXX0-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
75	XXXXXX4-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
76	XXXXXX7-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
77	XXXXXX0-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
78	XXXXXX6-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
79	XXXXXX7-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
80	XXXXXX9-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
81	XXXXXX1-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
82	XXXXXX5-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
83	XXXXXX0-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
84	XXXXXX6-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
85	XXXXXX6-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Compra de servicios en proceso
86	XXXXXX1-7	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Compra de servicios en proceso
87	XXXXXX9-8	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Compra de servicios en proceso
88	XXXXXX3-9	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Compra de servicios en proceso
89	XXXXXX1-7	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Otros Vicios R.	Compra de servicios en proceso
90	XXXXXX9-8	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Otros Vicios R.	Compra de servicios en proceso
91	XXXXXX3-9	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Otros Vicios R.	Compra de servicios en proceso
92	XXXXXX4-2	Tratamiento Quirúrgico HNP	Tratamiento Quirúrgico	Se programará cirugía con pase operatorio