

## INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 104

**Módulo:** Fiscalización “Verificación de la entrega de medicamentos e insumos en problemas de salud GES.”

**Ente Fiscalizado:** Prestadores de la Red del Fonasa - Región Metropolitana.

---

SANTIAGO, Diciembre 30 de 2010.-

### I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 estableció un Régimen de Garantías en Salud señalando la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES del Régimen General de Garantías en Salud, tanto al Fonasa e Isapres, debiendo velarse por dicho cumplimiento, función que según el marco normativo le es asignada a la Superintendencia de Salud en cumplimiento de sus atribuciones.

En este contexto, el Programa de Fiscalización del año 2010, incorporó una actividad orientada a verificar la entrega de medicamentos e insumos, los que siendo parte de los Listados de Prestaciones Específicos, han sido prescritos a personas beneficiarias de algún problema de salud GES en Prestadores de Atención Primaria de Salud de la Región Metropolitana.

Esta incorporación se fundamentó en los resultados de la fiscalización sobre esta materia obtenidos el año 2009, donde, si bien observó la entrega efectiva de los medicamentos e insumos en el 95% del total de personas evaluadas (2.053), el despacho no conforme de la receta prescrita por el médico de la Red (no entrega o entrega en menor cantidad), se concentró en 34 establecimientos (de un total de 142 fiscalizados en la Región Metropolitana).

En el presente informe se muestra los resultados finales del ciclo de fiscalizaciones correspondiente a la Región Metropolitana. 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 la entrega de medicamentos e insumos, los que siendo parte de los Listados de Prestaciones Específicos, han sido prescritos a personas beneficiarias de algún problema de salud GES, por parte de prestadores de Atención Primaria de Salud de la Región Metropolitana entre el 19 de Enero y el 17 de Febrero del año 2010.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

### ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Fondo Nacional de Salud
- Cobertura : Consultorios de Atención Primaria de la Región Metropolitana
- Cantidad : 34
- Cobertura : Establecimientos que en fiscalización del año 2009 se detectó el despacho no conforme de la receta prescrita por el médico de la Red (no entrega o entrega en menor cantidad), a personas beneficiarias de las GES.
- Detalle : Se presenta en Anexo N° 1

## IV. CATEGORIZACIÓN DE RESULTADOS

Para efectuar la tabulación de los datos, y en base a los resultados obtenidos, se procedió a establecer las siguientes categorías:

- **Despacho Conforme**: Entrega del medicamento y/o insumo según lo prescrito por el médico de la Red, tanto en tipo como en cantidad.
- **Despacho No Conforme**: Obedece a
  - ✓ No entrega del Medicamento o Insumo, la que puede originarse por 2 motivos:
    - Falta de Stock: Falta del medicamento en la farmacia del establecimiento.
    - Racionalización de la entrega por farmacia: La no entrega está relacionada con una disminución del stock del medicamento en farmacia, ante lo cual – previa consulta a la persona en relación a si aún cuenta con medicamentos en su poder – se difiere la entrega una vez restituido el stock regular del medicamento.
  - ✓ Entrega en menor cantidad del Medicamento o Insumo, la que se origina por disminución del stock en la farmacia del establecimiento.

## V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

### Consideraciones Previas

Si bien, el desarrollo de la fiscalización se realizó en las respectivas farmacias de los establecimientos seleccionados, los resultados sólo dan cuenta de la entrega de medicamentos e insumos garantizados en aquellas personas en las que se evaluó el respectivo despacho el día de la fiscalización.

Para estos efectos, se procedió a realizar el cotejo de la entrega de medicamentos e insumos a todas aquellas personas que durante el desarrollo de la fiscalización se acercaron a la farmacia del establecimiento a solicitar el despacho de su receta, verificando –previamente- que cumpla con los siguientes requisitos:

- Ser portadoras de algún problema de salud garantizado.
- Los medicamentos e insumos pertenecen al Listado Específico de Prestaciones.

### Resultados

- SEGÚN NÚMERO DE PERSONAS: En el desarrollo de esta actividad, se realizó monitoreo a 543 personas usuarias de las GES, que el día de la fiscalización, se acercaron a las farmacias de los establecimientos a retirar medicamentos y/o insumos recetados por el médico tratante de su problema de salud GES.

Producto de este monitoreo se constató:

- Despacho Conforme: En 468 personas (86%).
  - Despacho No Conforme: En 75 personas (14%).
- SEGÚN CAUSA DEL PROBLEMA: De las 75 personas afectadas, se detectaron 79 no conformidades (dado que 4 personas se vieron afectadas en más de un producto), donde el origen obedeció a:

Categoría	N°	%
Falta de Stock de Medicamento	60	80%
Racionamiento Stock (Entrega Parcial)	12	16%
Otras Categorías	3	4%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

- En su gran mayoría (80% → 60 personas afectadas), a falta de stock del medicamento en la farmacia del establecimiento.
- En segundo lugar se ubica la entrega parcial del medicamento o insumo por racionalización de stock.

- **SEGÚN MEDICAMENTO O INSUMO:** En el monitoreo realizado se detectó que las 75 personas señaladas anteriormente, desde el punto de vista del medicamento o insumo, fueron afectadas por la no conformidad en el despacho de:

Medicamento o Insumo	N° menciones	%
Glibenclamida	22	28%
Hidroclorotiazida	11	14%
Aspirina	9	11%
Atenolol	4	5%
Atorvastatina	4	5%
Losartán	4	5%
Otros	25	32%
<b>Total</b>	<b>79(*)</b>	<b>100%</b>

(\*) Se determinó este número (79), dado que en 4 personas esta situación se generó en más de un producto.

- Las 79 no conformidades detectadas se materializaron en 17 medicamentos y 1 insumo.
  - 54 de ellas (68%), se concentran en 6 medicamentos
- **SEGÚN ESTABLECIMIENTOS:** De acuerdo a la categorización previamente definida, y según los resultados obtenidos, de los 34 establecimientos fiscalizados, se obtiene el siguiente detalle:
    - Despacho Conforme: 19 establecimientos (56%).
    - Despacho No Conforme: 15 establecimientos (44%).

Un detalle de los resultados obtenidos se presenta en los siguientes anexos adjuntos:

- Anexo N° 2: Detalle de los resultados obtenidos por establecimientos.
- Anexo N° 3: Detalle de No Conformidades por representante legal del establecimiento.
- Anexo N° 4: Detalle de No Conformidades por medicamento o insumo.

## VI- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente fiscalización, se emitieron oficios a los prestadores fiscalizados, los que según la categorización previamente definida corresponden a:

- Despacho Conforme: Cumple en forma satisfactoria, por lo que se remite Oficio con informe de resultados generales instando a mantener los buenos resultados obtenidos (19 establecimientos).
- Despacho No Conforme: Oficio con informe de resultados generales, instruyendo la adopción de medidas administrativas para dar solución a las no conformidades detectadas (15 establecimientos).

Finalmente, cabe señalar que el cumplimiento de las instrucciones será monitoreado en futuras actividades de fiscalización que realice este Organismo de Control.

**Anexo N° 1 “Establecimientos Fiscalizados”.**

<b>Comuna Prestador</b>	<b>Nombre Prestador</b>
Buín	Consultorio Dr. Héctor García
Calera de Tango	Consultorio Calera de Tango
	Consultorio Los Bajos de San Agustín
Cerro Navia	Cesfam Cerro Navia
	Cesfam Lo Amor
Conchalí	Cesfam Juanita Aguirre
El Bosque	CESFAM Santa Laura
Estación Central	Consultorio Los Nogales
Huechuraba	Consultorio La Pincoya
Independencia	Consultorio Agustín Cruz Melo
La Cisterna	Consultorio Eduardo Frei Montalva
	Consultorio Santa Anselma
La Granja	Cesfam Granja Sur
	Cesfam La Granja
	Cesfam Malaquías Concha
	Consultorio Padre Esteban Gumucio Vives
La Pintana	CESFAM Santo Tomás
	Consultorio Flor Fernández
	Consultorio Pablo de Rokha
Lampa	Consultorio Batuco
	Consultorio José Bauza Frau
Lo Barnechea	Consultorio Lo Barnechea
Lo Prado	CESFAM Dr. Raúl Yazigi
	CESFAM Pablo Neruda
María Pinto	Consultorio María Pinto
Pirque	Consultorio Dr. José Manuel Balmaceda
Pudahuel	Consultorio Pudahuel Poniente
Puente Alto	Cesfam Bernardo Leighton
Quilicura	Consultorio Manuel Bustos de Quilicura
San Bernardo	CESFAM Juan Pablo II
San Joaquín	Cesfam San Joaquín
Santiago	Consultorio N° 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo
Talagante	Cesfam Dr. Alberto Allende Jones
Til Til	Consultorio Huertos Familiares

**Anexo N° 2: Detalle Resultados por Establecimiento**

ESTABLECIMIENTO	COMUNA	N° PERSONAS	
		Evaluadas	Despacho No Conforme
Consultorio N° 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo	Santiago	15	0
Consultorio Huertos Familiares	Til Til	13	0
CESFAM Pablo Neruda	Lo Prado	15	0
CESFAM Dr. Raúl Yazigi	Lo Prado	15	0
Cesfam Lo Amor	Cerro Navia	15	0
Cesfam La Granja	La Granja	15	0
Cesfam Malaquías Concha	La Granja	15	0
Consultorio Lo Barnechea	Lo Barnechea	15	0
Consultorio María Pinto	María Pinto	11	0
Consultorio Los Nogales	Estación Central	15	0
Consultorio Flor Fernández	La Pintana	15	0
Consultorio Pablo de Rokha	La Pintana	15	0
CESFAM Santa Laura	El Bosque	15	0
Cesfam Juanita Aguirre	Conchalí	15	0
Consultorio José Bauza Frau	Lampa	14	0
CESFAM Juan Pablo II	San Bernardo	15	0
Consultorio Dr. José Manuel Balmaceda	Pirque	15	0
Cesfam Dr. Alberto Allende Jones	Talagante	15	0
Cesfam Bernardo Leighton	Puente Alto	15	0
Cesfam Granja Sur	La Granja	15	1
Consultorio Padre Esteban Gumucio Vives	La Granja	15	1
Consultorio Pudahuel Poniente	Pudahuel	15	1
Cesfam San Joaquín	San Joaquín	15	1
Cesfam Cerro Navia	Cerro Navia	15	2
CESFAM Santo Tomás	La Pintana	15	2
Consultorio Manuel Bustos de Quilicura	Quilicura	15	2
Consultorio Dr. Héctor García	Buín	39	7
Consultorio Batuco	Lampa	10	4
Consultorio Eduardo Frei Montalva	La Cisterna	21	7
Consultorio La Pincoya	Huechuraba	26	9
Consultorio Santa Anselma	La Cisterna	22	9
Consultorio Agustín Cruz Melo	Independencia	15	9
Consultorio Calera de Tango	Calera de Tango	15	10
Consultorio Los Bajos de San Agustín	Calera de Tango	12	10

**Anexo Nº 3: Detalle de No Conformidades por representante legal del establecimiento.**

Representante Legal	Nombre Prestador	Tipos de No Conformidad		
		No entrega de medicamentos	Entrega Parcial de medicamento	No entrega o entrega parcial insumo
	Consultorio Eduardo Frei Montalva	5	1	1
Acalde I. Municipalidad de La Cisterna	Consultorio Santa Anselma	9	0	0
Acalde Ilustre Municipalidad de El Bosque	CESFAM Santa Laura	0	0	0
Acalde Ilustre Municipalidad de Independencia	Consultorio Agustín Cruz Melo	9	0	0
Acalde Ilustre Municipalidad de La Granja	Cesfam Granja Sur	1	0	0
	Cesfam La Granja	0	0	0
	Cesfam Malaquías Concha	0	0	0
	Consultorio Padre Esteban Gumucio Vives	1	0	0
Acalde Ilustre Municipalidad de La Pintana	CESFAM Santo Tomás	2	0	0
	Consultorio Flor Fernández	0	0	0
	Consultorio Pablo de Rokha	0	0	0
Alcaldesa I. Municipalidad de Huechuraba	Consultorio La Pincoya	4	5	0
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea	Consultorio Lo Barnechea	0	0	0
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Quilicura	Consultorio Manuel Bustos de Quilicura	2	0	0
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Talagante	Cesfam Dr. Alberto Allende Jones	0	0	0
	Consultorio Los Nogales	0	0	0
Director Servicio de Salud Metropolitano Central	Consultorio Nº 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo	0	0	0
Secretaría General Corporación de Desarrollo Social de Buin	Consultorio Dr. Héctor García	3	4	0
Secretaría General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Lampa	Consultorio Batuco	4	0	0
	Consultorio José Bauza Frau	0	0	0
Secretaría General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel	Consultorio Pudahuel Poniente	0	1	0
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calera de Tango	Consultorio Calera de Tango	10	0	0
	Consultorio Los Bajos de San Agustín	9	0	1
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navía	Cesfam Cerro Navía	2	0	0
	Cesfam Lo Amor	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Til Til	Consultorio Huertos Familiares	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de Pirque	Consultorio Dr. José Manuel Balmaceda	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Bernardo	CESFAM Juan Pablo II	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Joaquín	Cesfam San Joaquín	0	1	0
Secretario General Corp. Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Conchalí	Cesfam Juanita Aguirre	0	0	0
	CESFAM Dr. Raúl Yazigi	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de Lo Prado	CESFAM Pablo Neruda	0	0	0
Secretario General Corporación Municipal de María Pinto	Consultorio María Pinto	0	0	0
Secretario Gral. Corp. Municipal de Educación, Salud y Atención de Menores de Puente Alto	Cesfam Bernardo Leighton	0	0	0

**Anexo N° 4: Detalle de No Conformidades por medicamento o insumo**

Representante Legal	Nombre Prestador	Causa No Conformidad	Medicamento o Insumo
Alcalde I. Municipalidad de La Cisterna	Consultorio Eduardo Frei Montalva	No Entrega Medicamento	Glibenclamida
		No entrega o entrega parcial de insumo	Jeringas de insulina
		Entrega Parcial Medicamento	Paracetamol
		No Entrega Medicamento	Sertralina
	Consultorio Santa Anselma	No Entrega Medicamento	Diazepam
		No Entrega Medicamento	Glibenclamida
		No entrega o entrega parcial de insumo	Jeringas de insulina
		No Entrega Medicamento	Paracetamol
Alcalde Ilustre Municipalidad de Independencia	Consultorio Agustín Cruz Melo	No Entrega Medicamento	Glibenclamida
		No Entrega Medicamento	Losartan
		No Entrega Medicamento	Nifedipino
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Granja	Cesfam Granja Sur	No Entrega Medicamento	Atenolol
	Cesfam P.E. Gumucio	No Entrega Medicamento	Propranolol
Alcalde Ilustre Municipalidad de La Pintana	CESFAM Santo Tomás	No Entrega Medicamento	Atenolol
Alcaldesa I. Municipalidad de Huechuraba	Consultorio La Pincoya	No Entrega Medicamento	Aspirina
		Entrega Parcial Medicamento	Aspirina
		No Entrega Medicamento	Atenolol
		Entrega Parcial Medicamento	Atenolol
Alcaldesa Ilustre Municipalidad de Quilicura	Consultorio Manuel Bustos de Quilicura	No Entrega Medicamento	Prednisona
		No Entrega Medicamento	Propranolol
Secretaría General Corporación de Desarrollo Social de Buin	Consultorio Dr. Héctor García	No Entrega Medicamento	Atorvastatina
		Entrega Parcial Medicamento	Losartán
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Calera de Tango	Consultorio Calera de Tango	No Entrega Medicamento	Budesonida inhalador
		No Entrega Medicamento	Glibenclamida
		No Entrega Medicamento	Hidroclorotiazida
	Consultorio Los Bajos de San Agustín	No Entrega Medicamento	Glibenclamida
		No Entrega Medicamento	Atorvastatina
		No Entrega Medicamento	Hidroclorotiazida
		No Entrega Medicamento	Jeringas de insulina
		No Entrega Medicamento	Nitrendipino

Representante Legal	Nombre Prestador	Causa No Conformidad	Medicamento o Insumo
Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia	Cesfam Cerro Navia	No Entrega Medicamento	Aspirina
		No Entrega Medicamento	Propanolol
Secretario General Corporación Municipal de Educación y Salud de San Joaquín	Cesfam San Joaquín	Entrega Parcial Medicamento	Acido Valprocio
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Lampa	Consultorio Batuco	No Entrega Medicamento	Glibenclamida
Secretaria General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel	Consultorio Pudahuel Poniente	Entrega Parcial Medicamento	Tolbutamida