

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 9

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

Ente Fiscalizado: Prestadores Privados de la Región Metropolitana.

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 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 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 privados correspondientes al nivel de atención hospitalario de la Región Metropolitana.

III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Privado
- Cobertura : Región Metropolitana
- Criterio(s) de Selección :
 - Centros de Salud de Atención Hospitalaria, con Servicio de Urgencia
 - Establecimientos con capacidad de realizar confirmación diagnóstica de los problemas de salud seleccionados.
- Cantidad : 16
- Detalles establecimientos seleccionados:

NOMBRE PRESTADOR	NOMBRE PRESTADOR
Clinica Alemana de Santiago	Clínica Tabancura
Clínica Central	Clínica UC San Carlos de Apoquindo
Clínica Dávila y Servicios Médicos S.A	Fundación Hospital Parroquial de San Bernardo
Clínica Hospital del Profesor	Hospital Clínico Universidad Católica de Chile
Clínica Indisa	Hospital Clínico Universidad de Chile
Clínica Las Condes	Hospital del Trabajador Santiago
Clínica Las Lilas	Hospital Dipreca
Clínica Santa María S.A	Hospital Militar de Santiago

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:

Porcentaje de notificación (*)	Nivel de cumplimiento
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:

Categoría	N° Prestadores	%
Notifica en forma Satisfactoria	7	44%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	5	31%
Notifica en forma Deficiente	4	25%
Total	16	100%

- Del total de establecimientos fiscalizados, el 75% cumplía con la obligación de notificar:
 - ✓ 44% con nivel de cumplimiento satisfactorio.
 - ✓ 31% requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 25% 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 (7 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 (5 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente, en los 4 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: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

ANEXO Nº 1: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

NOMBRE PRESTADOR	Región	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
Clínica Central	RM	1	0	100%
Clínica Las Lilas	RM	19	0	100%
Hospital del Trabajador Santiago	RM	1	0	100%
Clínica Dávila y Servicios Médicos S.A	RM	19	1	95%
Clínica Hospital del Profesor	RM	19	1	95%
Clínica Santa María S.A	RM	19	1	95%
Hospital Clínico Universidad de Chile	RM	18	2	90%
Clínica Las Condes	RM	16	4	80%
Clínica UC San Carlos de Apoquindo	RM	7	2	78%
Clínica Indisa	RM	13	7	65%
Clínica Alemana de Santiago	RM	8	5	62%
Hospital Clínico Universidad Católica de Chile	RM	9	11	45%
Clínica Tabancura	RM	3	4	43%
Hospital Dipreca	RM	1	2	33%
Fundación Hospital Parroquial de San Bernardo	RM	2	12	14%
Hospital Militar de Santiago	RM	0	7	0%