

# X Encuentro Nacional de Calidad Asistencial y Seguridad de la Atención:

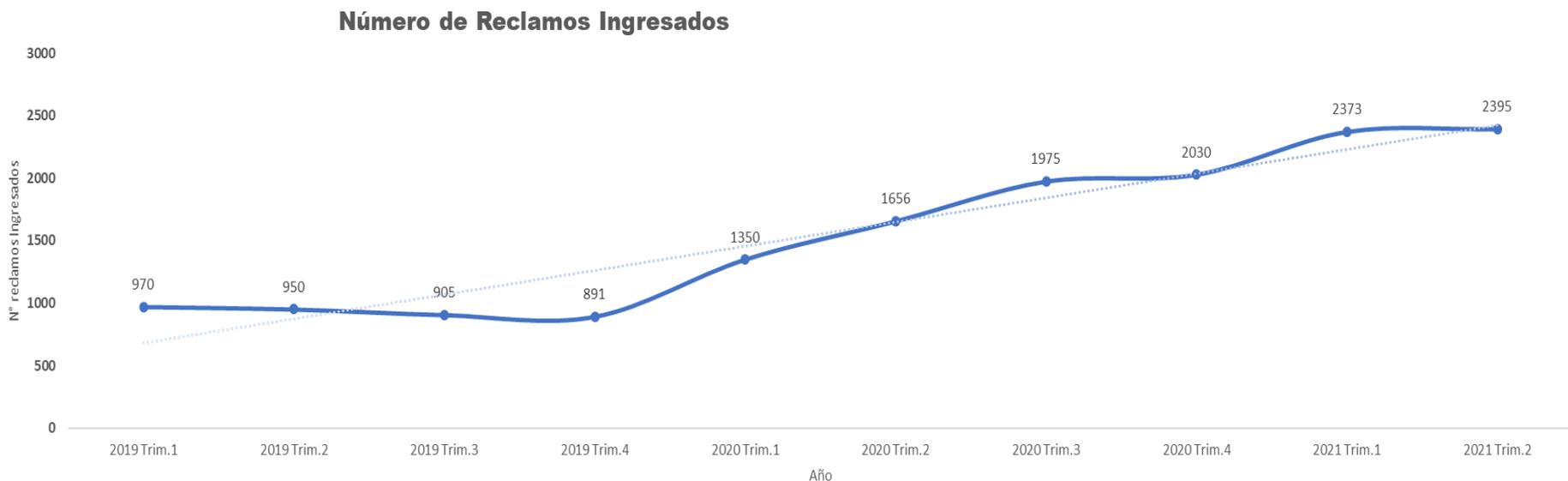
¿Cómo ha sido el impacto de la pandemia en la ciudadanía?, una mirada desde los reclamos por Ley de Derechos y Deberes, y solicitudes de mediación contra Prestadores de Salud Privados.

Subdepto. De Protección de Derechos de las Personas en Salud

Intendencia de Prestadores de Salud

Jasmina Awad Cerda

# Número total de Reclamos ingresados desde año 2019 a junio 2021

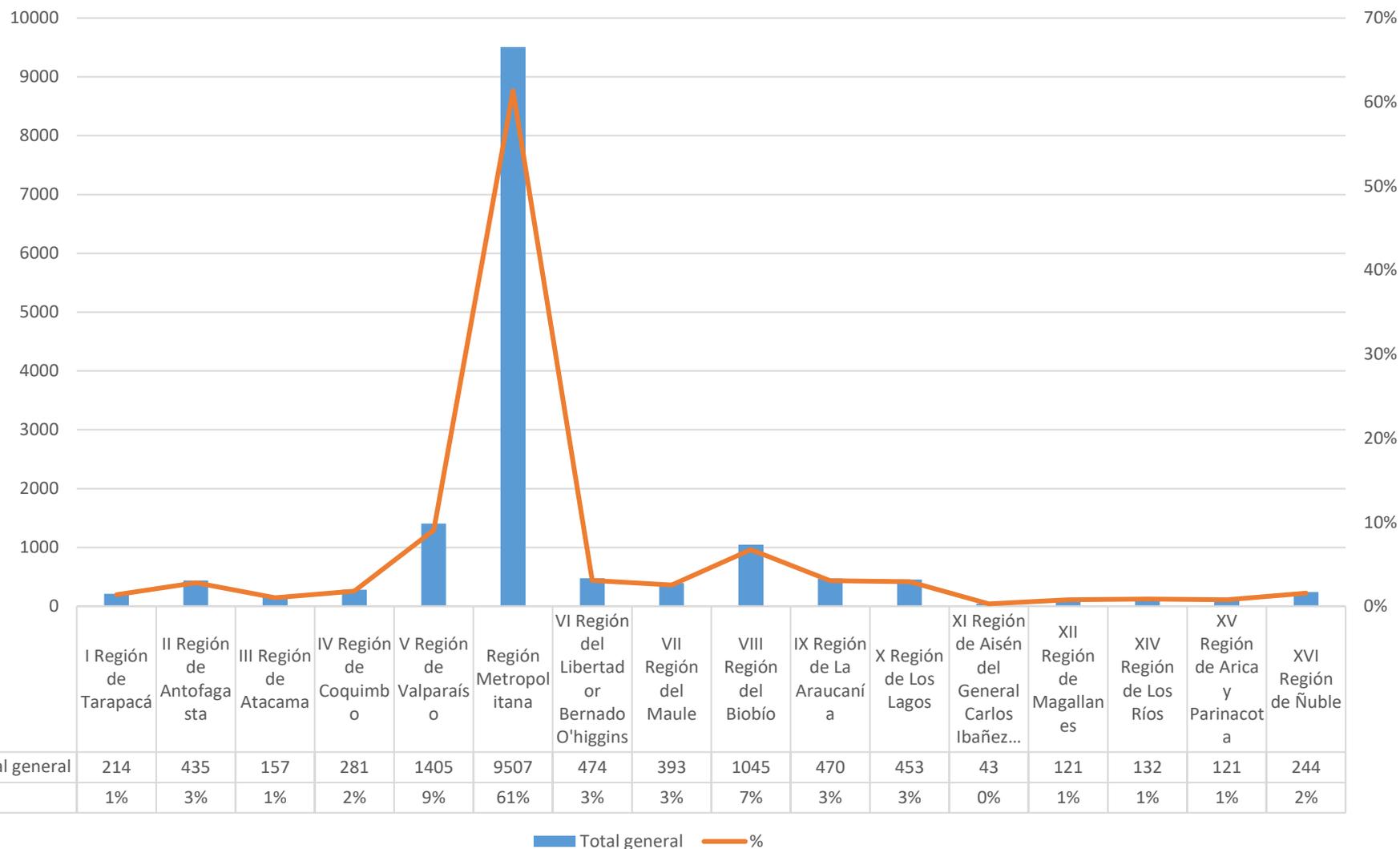


Total reclamos  
ingresados en el periodo

**15.495**

Variación ingreso de reclamos entre ene-  
dic 2019 y ene-dic 2020 = 89%

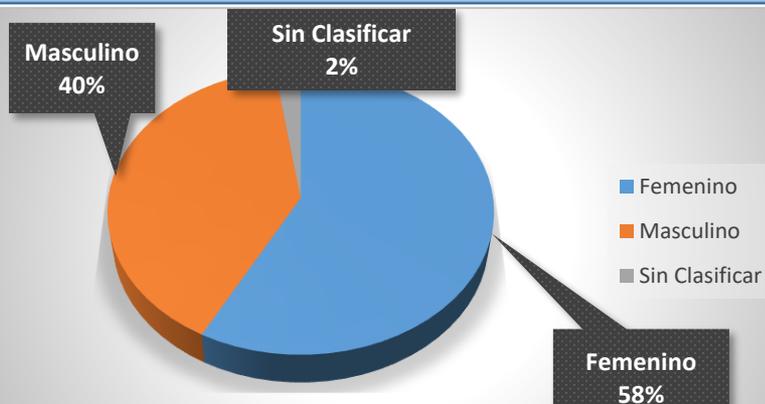
# N° Reclamos ingresados por Región del Prestador



Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud

# Caracterización de los reclamos ingresados

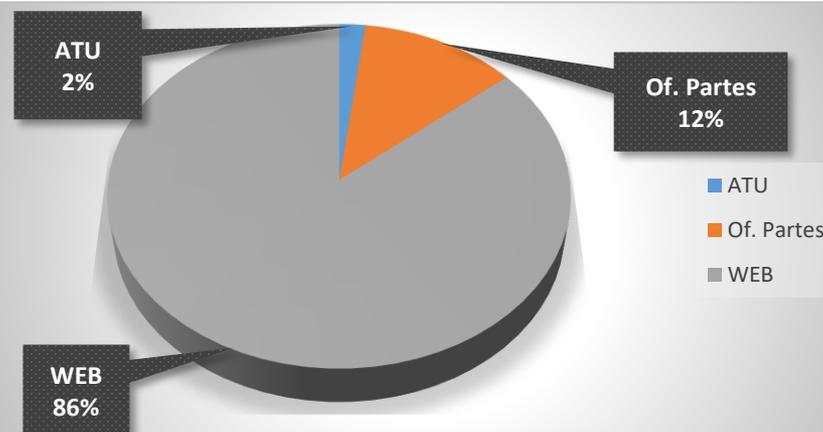
Número de reclamos ingresados por género



Género	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Total General
Femenino	2.131	4.017	2.808	8.956
Masculino	1.433	2.867	1.873	6.173
F.Trans-M.Trans y s/clasificar	152	127	87	366
<b>Total general</b>	<b>3.716</b>	<b>7.011</b>	<b>4.768</b>	<b>15.495</b>

El género femenino presenta una constante a través del tiempo en cuanto al mayor número de reclamos ingresados.

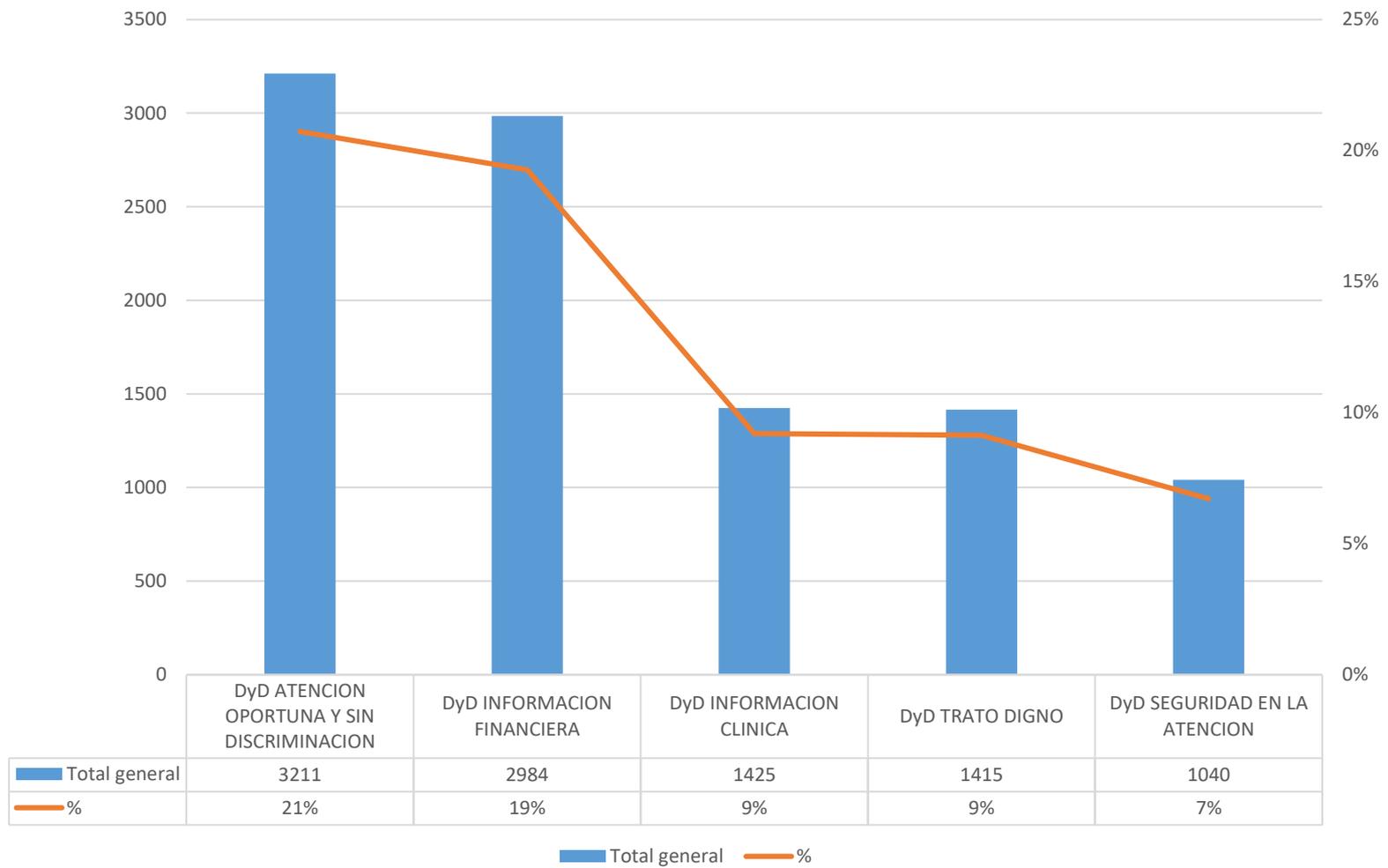
Número de reclamos ingresados por los distintos canales de ingresos



Canal de Ingreso	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Total general
ATU	178	56	2	236
Of. partes	1.119	523	245	1.887
WEB	2.419	6.432	4.521	13.372
<b>Total general</b>	<b>3.716</b>	<b>7.011</b>	<b>4.768</b>	<b>15.495</b>

En el año 2020 aumentaron en un 166% los ingresos vía web en comparación al año 2019.

# Materias más reclamadas por Ley Derechos y Deberes entre enero 2019 y junio 2021

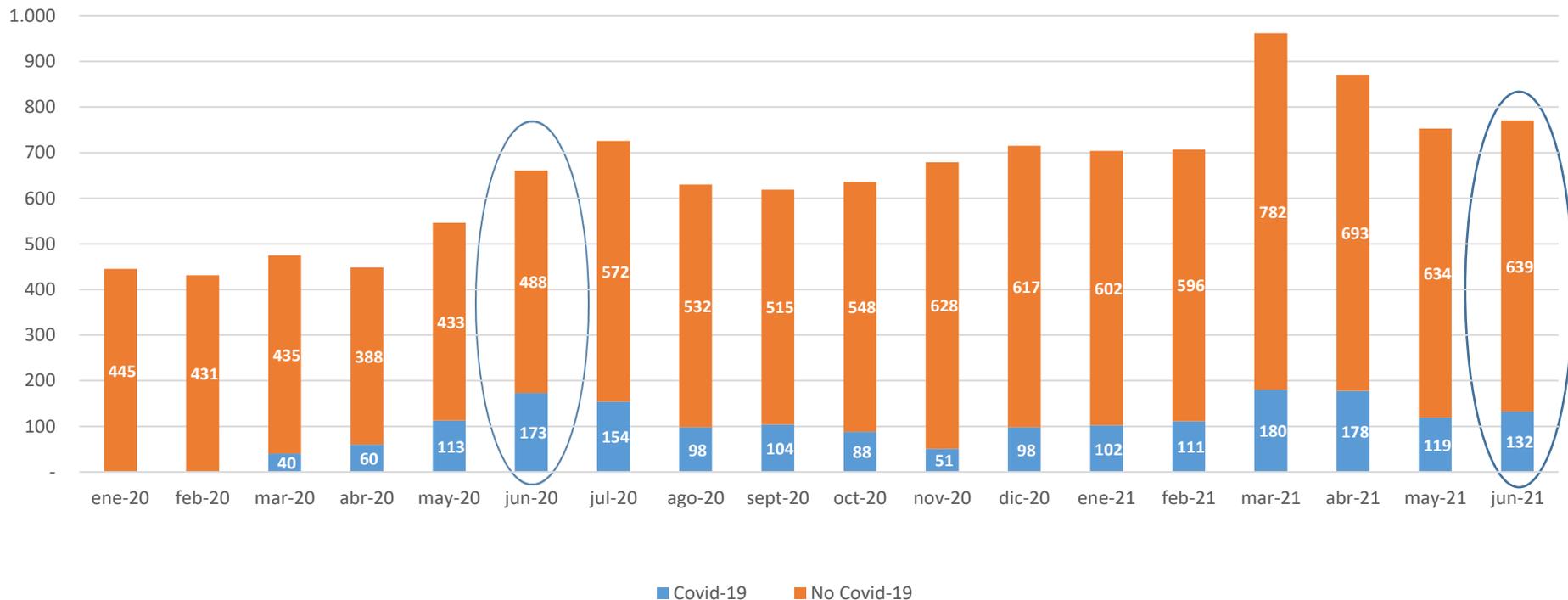


Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud



# Ingresos casos Covid-19 desde enero 2020 a junio 2021

Entre el 1° de enero 2020 y el 30 de junio de 2021, ingresaron a la Intendencia de Prestadores un total de 11.779 reclamos, de los cuales 1.801 están asociados a materias de COVID-19, lo que equivale al 15% del total de reclamos ingresados.



Es importante considerar que, si comparamos junio de 2020 y junio del año 2021, tenemos que en junio 2020 el 26% de los reclamos ingresados correspondieron a Covid-19 y, en tanto que, en junio de 2021, dicha relación alcanzó un 17%.

Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud



## Comportamiento y proporción del número de ingresos de reclamos relacionado por Covid-19

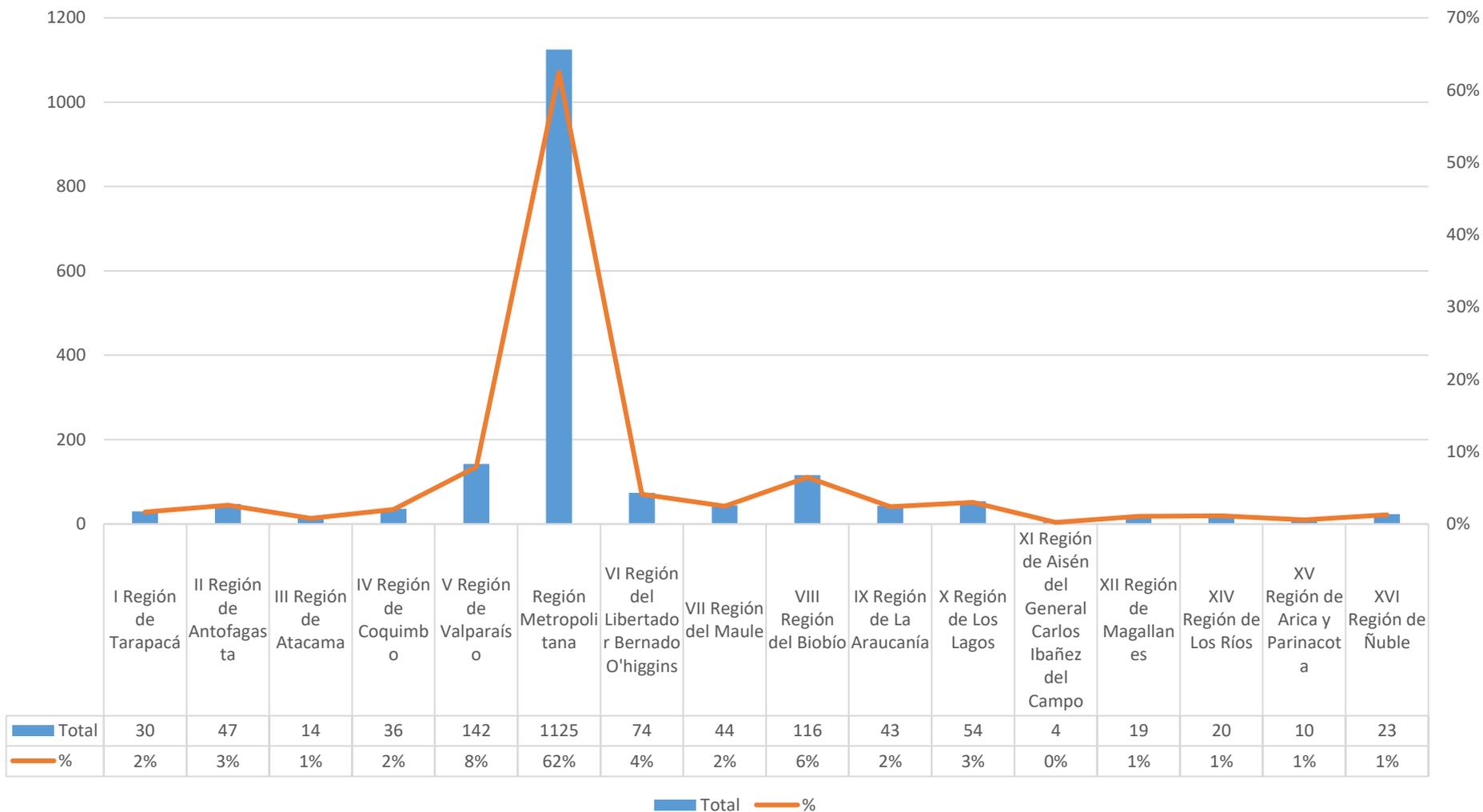
Tipo de reclamo 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sept-20	oct-20	nov-20	dic-20	Total general
Covid-19	-	-	40	60	113	173	154	98	104	88	51	98	979
No Covid-19	445	431	435	388	433	488	572	532	515	548	628	617	6032
<b>Total general</b>	<b>445</b>	<b>431</b>	<b>475</b>	<b>448</b>	<b>546</b>	<b>661</b>	<b>726</b>	<b>630</b>	<b>619</b>	<b>636</b>	<b>679</b>	<b>715</b>	<b>7011</b>
% Covid 19	0%	0%	8%	13%	21%	26%	21%	16%	17%	14%	8%	14%	
% No Covid 19	100%	100%	92%	87%	79%	74%	79%	84%	83%	86%	92%	86%	

Los casos relacionados por Covid, representaron en promedio el 14% del total de los casos ingresados durante el año 2020.

Tipo de reclamo 2021	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	Total general
Covid 19	102	111	180	178	119	132	822
No covid 19	602	596	782	693	634	639	3.946
<b>Total general</b>	<b>704</b>	<b>707</b>	<b>962</b>	<b>871</b>	<b>753</b>	<b>771</b>	<b>4.768</b>
% Covid 19	14%	16%	19%	20%	16%	17%	
% No Covid 19	86%	84%	81%	80%	84%	83%	

En lo que va del año 2021 los casos relacionados a Covid representan el 17% de los ingresos.

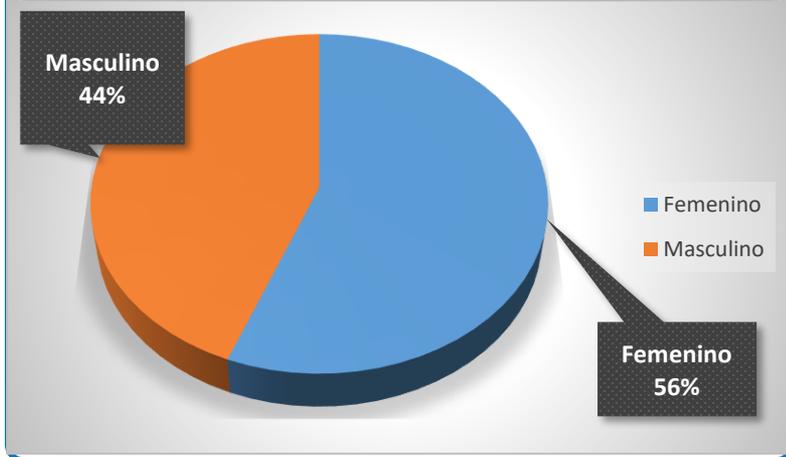
# N° de reclamos COVID ingresados por Región del prestador



Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud

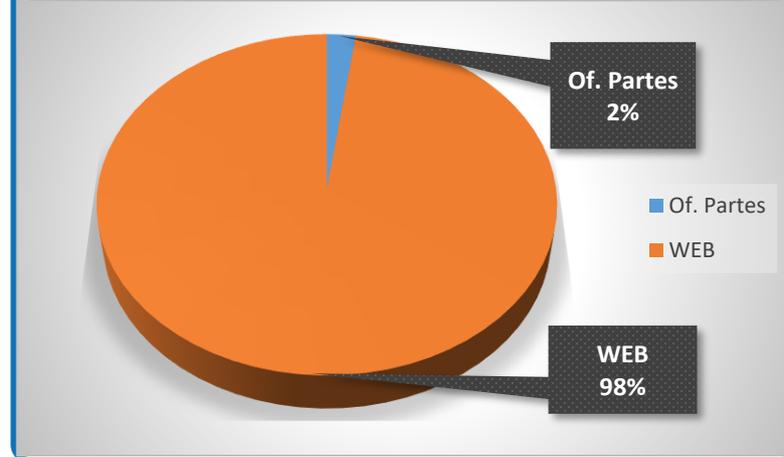
# Caracterización de los reclamos ingresados

Número de reclamos ingresados por género



Género	Nº de reclamos	%
Femenino	1.008	56%
Masculino	793	44%
<b>Total general</b>	<b>1.801</b>	<b>100%</b>

Número de reclamos ingresados por los distintos canales de ingresos

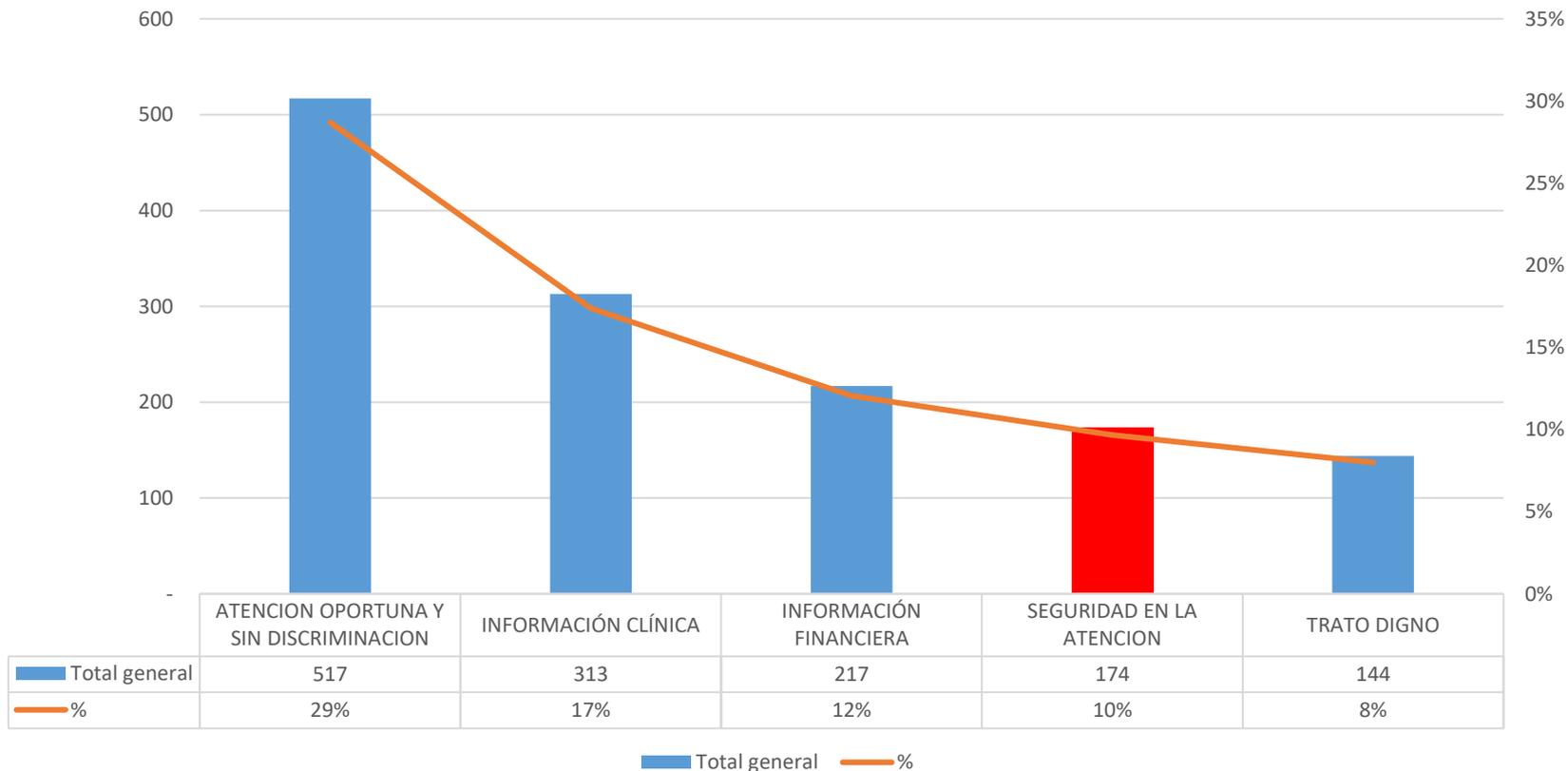


Vía de ingreso	Nº de reclamos	%
Of. Partes	40	2%
WEB	1.761	98%
<b>Total general</b>	<b>1.801</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud

# Materias por Ley Derechos y Deberes más reclamadas por Covid-19

Materias más Reclamadas por DyD



Las cinco materias más reclamadas bajo la Ley Derechos y Deberes por reclamos Covid 19, equivalen al 76% de los reclamos totales relacionados con la pandemia.

# Eventuales vulneraciones a los derechos de las Personas, “Oportunidades de Mejoras”

## Oportunidad de la atención

- Demora en la entrega de resultado del examen de PCR.
- Tiempo de espera para la realización toma de muestra de PCR.
- Negativa a tomar examen PCR por no contar con orden médica.
- Negativa a vacunar contra el COVID.
- Atención de urgencia y traslado a centro de mayor complejidad.

## Información clínica

- Ante la restricción visitas, escasa entrega de información a familiares respecto de la evolución de pacientes hospitalizados por Covid y no Covid, y fallecidos.
- Divulgación de resultados de PCR a terceros no autorizados.
- Escasa información sobre indicaciones al alta hospitalaria y ambulatoria.
- Falta de información a familias sobre traslado de paciente a otro Prestador de Salud. (Dentro o fuera de la Región).
- No entrega de licencia médica.
- Falta de información sobre los riesgos de la vacuna contra el COVID durante la lactancia y algunas enfermedades.
- Error en el resultado de informe PCR.

# Eventuales vulneraciones a los derechos de las Personas, “Oportunidades de Mejoras”

## Información Financiera

- Cobros excesivos de elementos de protección personal utilizados por personal y paciente(EPP). (7millones)
- Cobro excesivo por realización examen PCR. (\$50 a \$80 mil).
- Cobros no informados relacionados con prestaciones Covid-19 (insumos, panel viral completo, etc.)
- Cobro consulta para poder efectuarse el PCR (teniendo orden médica).

## Seguridad en la Atención

- Ulceras por presión (UPP) en pacientes hospitalizados Covid .
- Pacientes adquieren Covid-19 intrahospitalario (IAAS), prolongando hospitalización.
- Incumplimientos de protocolos prevención Covid-19, relacionados con aforo, distanciamiento social, mala utilización de EPP, deficiencia en el aislamiento de pacientes, falta de desinfección de lugares comunes, etc.

## Otras materias

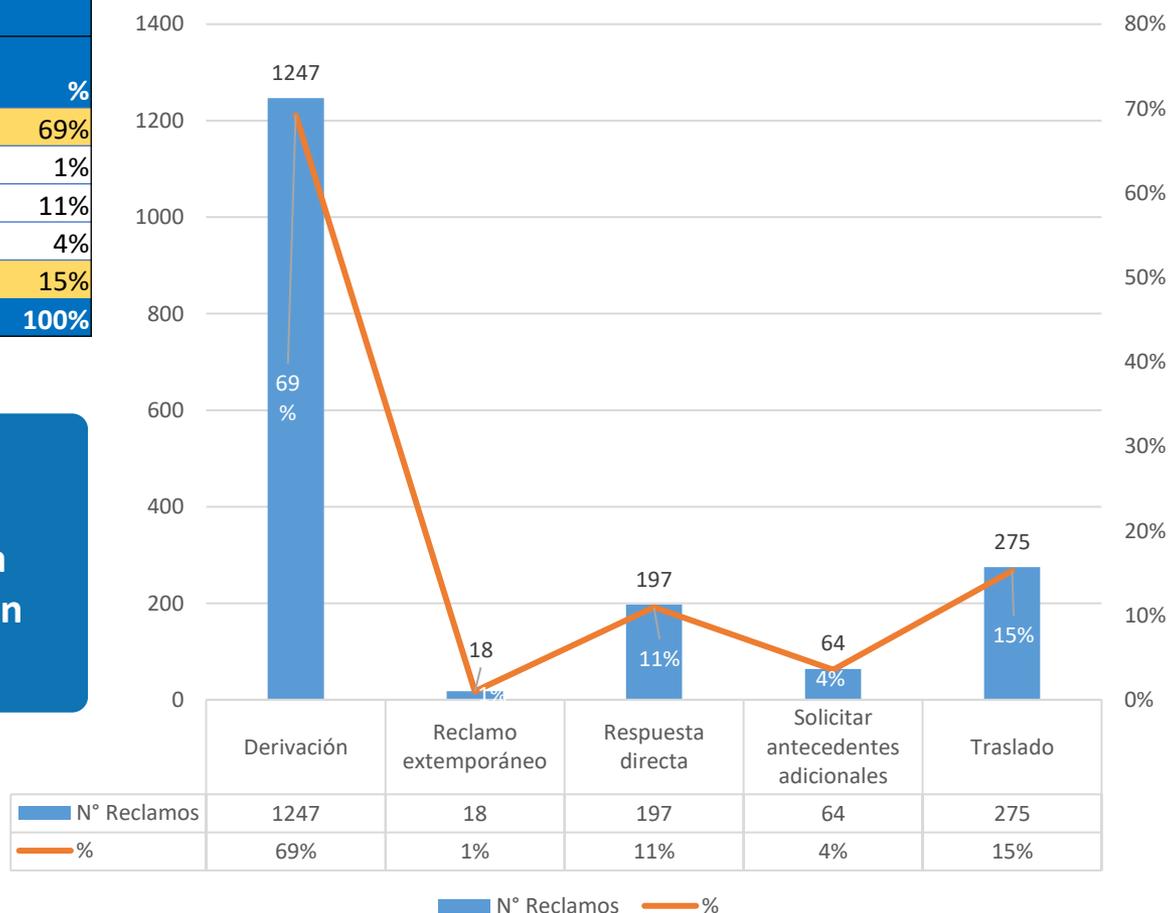
- A la SEREMI por incumplimiento de medidas sanitarias dictadas por la Autoridad, programa de vacunación Covid.
- A la SUSESO, por rechazo y/o reducción de licencia médicas relacionadas por Covid-19.
- Al SERNAC, devolución de dinero por prestaciones suspendidas por pandemia, y no otorgadas.

# Vías de tramitación reclamos Covid-19

Casos Covid		
Vía de tramitación año 2020 y 2021	N° Reclamos	%
Derivación	1247	69%
Reclamo extemporáneo	18	1%
Respuesta directa	197	11%
Solicitar antecedentes adicionales	64	4%
Traslado	275	15%
<b>Total general</b>	<b>1801</b>	<b>100%</b>

Se observa un aumento de las derivaciones al prestador por la dificultad de los reclamantes para acceder a formulario de reclamo en línea.

Según vía de tramitación



# Que hicimos en materias de Ley derechos y deberes...

## Hechos

- Cambio Paradigma, autorización para entrega de algunas Prestaciones de salud de forma remota, y respetando la Ley Derechos y Deberes (Escasa regulación al respecto).
- Prestadores no cuentan con sistema de reclamos en línea para atenciones efectuadas en forma Presencial y por telemedicina. (Solo contáctenos)
- Algunos Prestadores tardan entre una o dos semanas en operativizar las distintas normativas emitidas por la Autoridad Sanitaria.
- Procedimiento de Reclamos de acuerdo a Reglamento N° 35, el reclamo primero debe hacerse ante el Prestador y los usuarios no podían esperar respuesta.

## Mejoras...

- Se reorganiza trabajo en admisibilidad de reclamos para detectar oportunamente los reclamos relacionados con Covid y así entregar respuesta oportuna y/o derivar fiscalización.
- Notificación de procedimientos administrativos vía electrónica con Prestadores y Reclamantes. (Oficio Circular N° 5/2020 y N°2/2021)
- Mejoras en pagina web SIS, Escritorio Ciudadano (MI SUPER), para fortalecer realizar reclamos a través de canal WEB.
- Se instruye a Prestadores disponer de sistema de reclamo web (Prestaciones de Telemedicina)
- Emisión de diversos Oficios Circulares a Prestadores. de Salud para ir dando respuesta a reclamos de los usuarios.

## Que hicimos en materias de Ley derechos y deberes...

- **Oficio Circular IP N° 2**, marzo de 2020: Intendencia de Prestadores en su rol Fiscalizador instruye respecto al cumplimiento de la Ley N° 20.584. Mantener para conocimiento de los usuarios Información de libre acceso sobre el valor de examen de PCR, estricto cumplimiento a las Normas sobre control y prevención de IAAS y todas las medidas y protocolos de seguridad establecidos por MINSAL y establecer todas las medidas y procedimientos necesarios para respetar y proteger la privacidad de las personas. (Grabaciones, fotografía susceptibles de divulgación en redes sociales).
- **Oficio Circular IP N° 6**, de abril de 2020: Prohíbe la exigencia de consultas médicas, previo a la ejecución y toma de exámenes de detección del Coronavirus COVID-19, a pacientes que ya cuentan con la orden médica correspondiente.
- **Oficio Circular IP N° 7**, de abril de 2020: Instruye sobre los deberes específicos que asisten a los prestadores individuales e institucionales de salud, para el otorgamiento de prestaciones que se otorguen en forma remota, a fin de dar cabal acatamiento de la Ley N°20.584.

# Momentos regulados por la Ley N° 20.584, telemedicina

## Antes

- Información general (Dónde, cómo, cuándo, medios)
- Oportunidad (agendamiento, duración)
- Condiciones mínimas (Espacio - seguro y privado, Identidad prestador individual, requisitos tecnológicos (modalidad))
- Información financiera (Valor de la prestación, condiciones previsionales)

## Durante

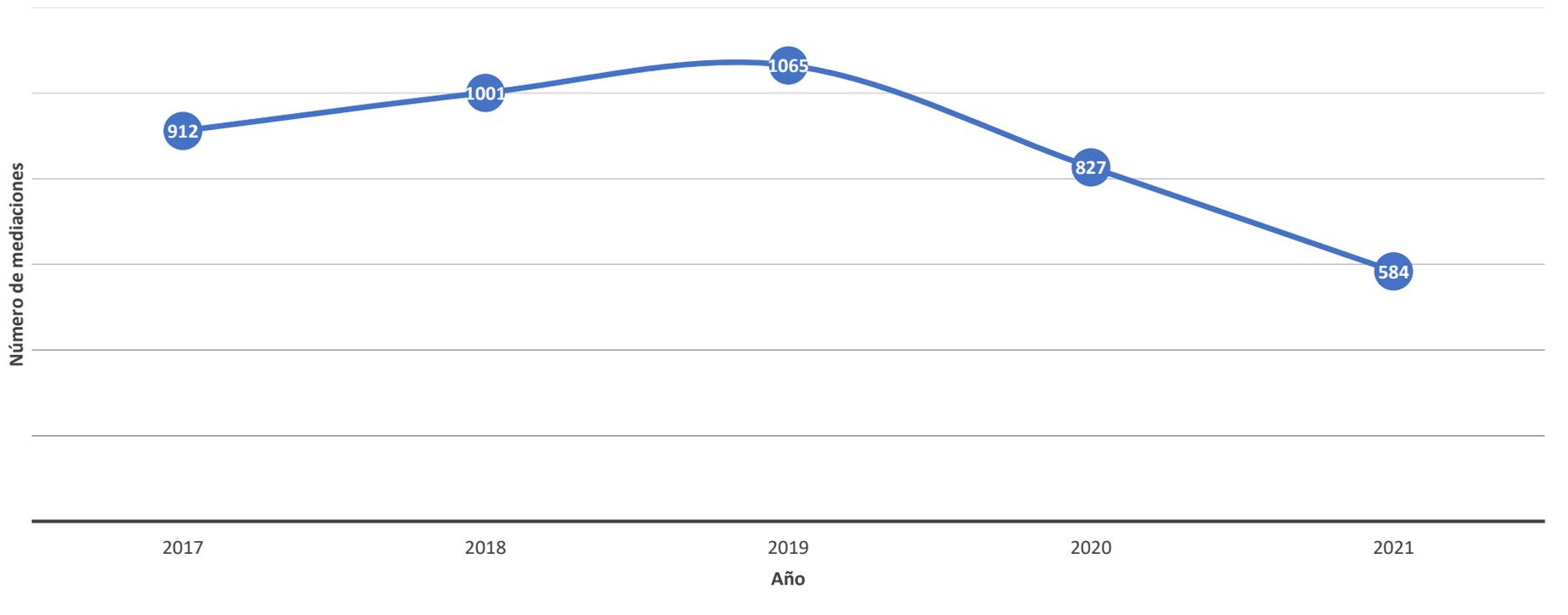
- Oportunidad/suspensión.
- Información clínica, derecho a efectuar consultas, entrega de indicaciones, exámenes
- Trato digno, lenguaje, tiempo, espacio
- Asistencia y compañía, niños, adultos mayores, personas con dificultad.
- Toma/grabación de imágenes, consentimiento previo y uso restringido.

## Después

- Información clínica, condición de salud, resumen de la atención, entrega de exámenes y su resultado.
- **Entrega de registros clínicos**, copia de atención, ficha clínica, etc.
- Procedimiento de Reclamos en línea, sistemas de información en general, donde dirigirse, horarios, etc.

# N° de ingresos de solicitudes de mediación

N° de solicitudes de mediación ingresadas desde enero de 2017 a junio de 2021

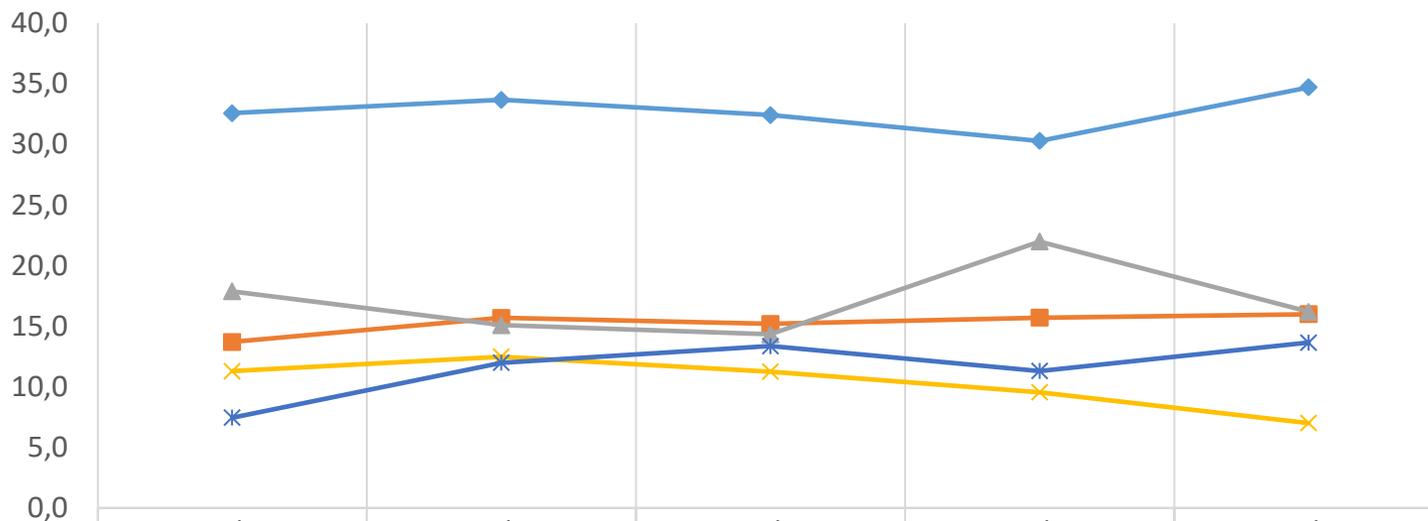


**Variación entre ene-dic 2019 y ene-dic 2020 = -22%**

# N° de ingresos de solicitudes de mediación por tipo de atención

## MEDIACIONES SEGÚN TIPO DE ATENCIÓN

◆ Intervención Quirúrgica 
 ■ Atención Ambulatoria 
 ▲ Atención Hospitalaria 
 ✕ Atención Urgencia 
 ✱ Atención Dental

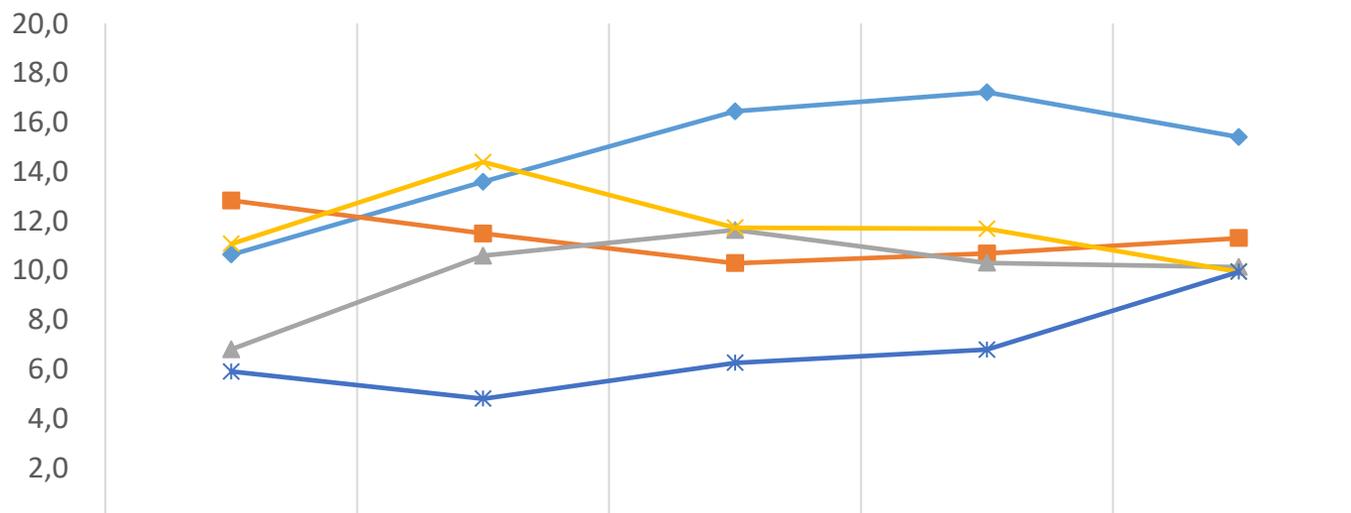


	% 2017	% 2018	% 2019	% 2020	% 2021
◆ Intervención Quirúrgica	32,6	33,7	32,4	30,3	34,7
■ Atención Ambulatoria	13,7	15,7	15,2	15,7	16,0
▲ Atención Hospitalaria	17,9	15,1	14,3	22,0	16,2
✕ Atención Urgencia	11,3	12,5	11,3	9,5	7,0
✱ Atención Dental	7,5	12,0	13,4	11,3	13,6

# N° de ingresos de solicitudes de mediación por especialidad

## MEDIACIONES SEGÚN ESPECIALIDAD

◆ Sin especialidad  
 ■ Ginecología - Obstetricia  
 ▲ Dental  
 ✕ Traumatología  
 ✱ Cirugía Plástica



	% 2017	% 2018	% 2019	% 2020	% 2021
◆ Sin especialidad	10,6	13,6	16,4	17,2	15,4
■ Ginecología - Obstetricia	12,8	11,5	10,3	10,7	11,3
▲ Dental	6,8	10,6	11,6	10,3	10,1
✕ Traumatología	11,1	14,4	11,7	11,7	9,9
✱ Cirugía Plástica	5,9	4,8	6,3	6,8	9,9

Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud – Intendencia de Prestadores de Salud

# Reclamos por Daños en Salud-Oportunidades de Mejora....

## Traumatología

- 53 años, sin incidentes operatorios por Cirugía Patelofemoral de Rodilla Derecha, en el post operatorio la dejan sola al lado de la cama sentada en silla con la chata puesta, **sufre caída**, que le ocasiona una fractura de tibia en la pierna recién operada, intervenida a la semana, sufriendo un largo tratamiento de rehabilitación, 8 meses con licencia médica.

## Ginecología-Obstetricia

- 33 años, embarazo 36 semanas, trabajo de parto que se intenta frenar, evaluada por 3 profesionales (médico tratante no está, finalmente se indica cesárea sin incidentes, por falta de cama en servicio MQ obstetricia, se deja en parto, **no registrándose controles por profesional** durante 1 hora que permaneció en camilla, inercia uterina, shock hemorrágico, con reanimación, histerectomía total.

# Reclamos por Daños en Salud-Oportunidades de Mejora....

## Dental

- 44 años, extracción de tercer molar inferior derecho en sillón dental, intervención dolorosa y complicada, sin extraer totalidad de la pieza dental, dentista solicita a otro profesional para que la asista , luego de 3 horas, informan extracción total. Me coloco puntos en la herida y paso a llevar mi mejilla con la aguja. Al día siguiente de la intervención desperté sin sensibilidad en un lado de la cara (lo que le llaman los dentistas parestesia). Evoluciono con fuerte dolor en lugar de la extracción, sin poder abrir la boca e infección.
- Consulto a otro Prestador, cirujano maxilofacial, quien finalmente trata la infección (3 semanas), luego extrae trozo de restos de tercer molar y debe extraer pieza contigua que fue dañada en intervención anterior, ya ha pasado más de un año y tres meses y no presenta alivio, sigo con este problema de parestesia.

## Cirugía Plástica

- 38 años, Cirugía de aumento mamario, en la cirugía todo salió bien. Al tercer día siento que se desprenden los puntos de la areola mama izquierda, informando a la asistente del Médico quien indica ponerme una crema, luego de una semana se salió el 90 % del recubrimiento provocándose una herida profunda, indicándome curaciones primero realizadas por asistente y luego que las realizará yo.....la herida no sano durante 4 meses, medico realiza una curación con anestesia local toma cultivo **resultando infección provocada por Streptococcus grupo B.**
- Finalmente, decido retirarme los 2 implantes, se abren los puntos y consulto a otro cirujano para que suture las heridas.

# Que hicimos en Mediación...

## Hechos

- Ingreso de solicitudes de mediación solo por oficina de partes o atención de usuarios en Santiago y Regiones (ATU).
- Realización de sesiones de mediación en forma presencial.
- Plazos y costos de la Mediación.

## Mejoras

- Desarrollo de formulario en línea para ingreso de solicitudes de mediación a través de Portal WEB
- Notificación vía electrónica.
- Autorización de sesiones de mediación por videoconferencia.



Dictada por la Resolución Exenta SS/N° 743 de fecha 8 de octubre de 2020, que dispone medidas para la realización de audiencias en proceso de mediación por daños causados en salud.

# Desafíos...

1. Dar **respuesta oportuna** al aumento de reclamos por parte de la ciudadanía.

2. **Promover**, modificar y reforzar **Regulaciones** para atenciones de salud brindadas por telemedicina.

- Fortalecer respeto a la honra e intimidad de las personas, reforzar manejo de dato sensible (Ley N° 19.628) y sus modificaciones.
- Establecer limitaciones, claras y estrictas al acceso Ficha Clínica, regulación legal de Ficha Clínica única o integrada, reforzar el manejo y esencia de dato sensible.
- Establecer límites, control y responsabilidad de controladores de bases de datos, ajenos al prestador de salud.

3. **Impacto en los reclamos presentados por los ciudadanos por las Reformas legales** que se han introducido a la Ley N° 20.584 en el último tiempo, abren nuevas materias.

**Ley N° 21.168 de 2019**, Modifica la Ley N° 20.584 y crea los nuevos artículos 5 bis y 5 ter, con el fin de que cierto grupo de personas tenga prioridad sobre el resto de la población en relación a ciertas prestaciones médicas.

Los beneficiarios: Personas mayores a 60 años y Personas en situación de discapacidad (art. 5 de Ley 20.422).

Prestaciones médicas sobre las que opera: consultas médicas (ambulatorias y de urgencia), interconsultas, prescripción y dispensación de medicamentos, realización de exámenes y procedimientos médicos más complejos.

Deber de los prestadores de salud de exhibir un afiche con caracteres legibles, sobre el derecho a la atención preferente.

**Reglamento del derecho a la atención preferente (D.S N° 2, de 2020, de Salud).**

**Resolución Exenta N° 138, de 2021, del Ministerio de Salud.**



**Ley N° 21.331 de 2021**, Esta ley tiene por finalidad reconocer y proteger los derechos fundamentales de las personas con enfermedad mental o discapacidad psíquica o intelectual, en especial, **su derecho a la libertad personal, a la integridad física y psíquica, al cuidado sanitario y a la inclusión social y laboral.**

Se establece una serie de principios rectores para efectos sociales y prestacionales, entre estos destaca principalmente el derecho a la información clínica y entrega de consentimiento informado, distinto de aquel regulado en el Decreto N° 31 de 2012

**Ley Nacional del Cáncer N° 21.258 de 2020,**

La ley busca el adecuado tratamiento integral y la recuperación de la persona diagnosticada con dicha enfermedad. Refuerza el ejercicio de los derechos de los pacientes en las siguientes materias:

- Acceso a terapias alternativas.
- Humanización del trato en la entrega prestaciones.
- Refuerza el derecho a tener compañía y asistencia espiritual en forma permanente.

**Ley Dominga**, recién aprobada por el Congreso (Espera de Promulgación).

Entrega un estándar especial en relación con el manejo clínico y acompañamiento a madres y padres que hayan sufrido una muerte gestacional o perinatal de un hijo o hija. El objetivo es que todas las instituciones de salud cuenten con un protocolo en caso de muerte perinatal, con manejo clínico y acompañamiento psico-emocional para contener a la madre, al padre y al núcleo más cercano.

## REFLEXIÓN FINAL...

Estamos al servicio de las personas, lo que nos obliga a actuar colaborativamente en tiempos de normalidad, replantearnos nuestra forma de abordar la resolución de los conflictos en salud, para establecer las condiciones necesarias y los mínimos comunes, para que en tiempos de Catástrofe por Pandemia u otras emergencias, se mantenga el respeto de los **Derechos de las Personas en salud**.





GRACIAS.

