



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# **Gestión de Reclamos como una Herramienta para la Mejora Continua**

**Subdepartamento de Derechos de las Personas  
Intendencia de Prestadores  
Agosto de 2018**





## Misión de la Superintendencia de Salud

**“Proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fonasa, Isapres y Prestadores”**





## Subdepartamento de Derechos de las Personas

Al Subdepartamento de Derechos de las Personas le corresponde velar por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, de las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención de salud, y de gestionar el sistema de mediación en salud con prestadores privados.

**AÑO 2005**

**LEY 19.966  
MEDIACIÓN**

**AÑO 2009**

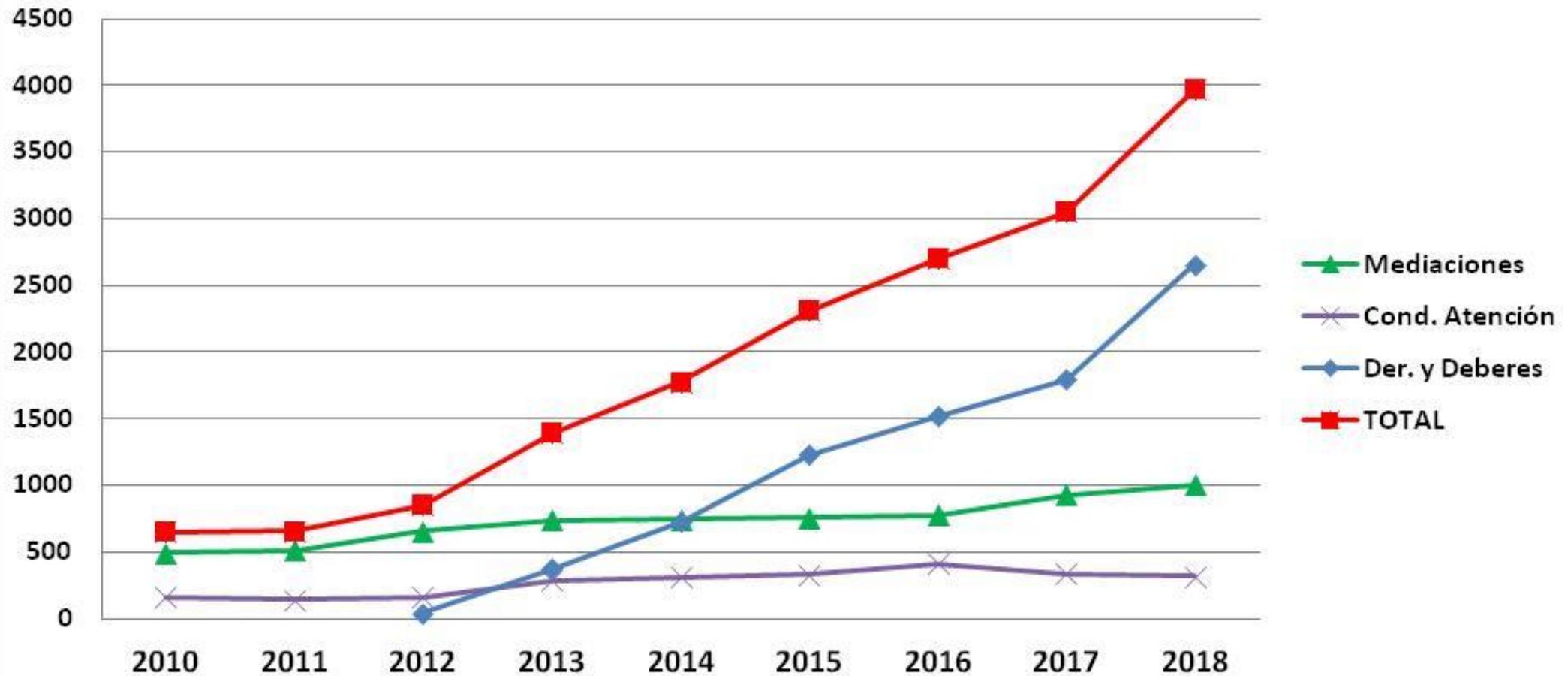
**LEY 20.394  
CONDICIONAMIENTO  
DE LA ATENCIÓN**

**AÑO 2012**

**LEY 20.584  
DERECHOS Y  
DEBERES DE LAS  
PERSONAS**



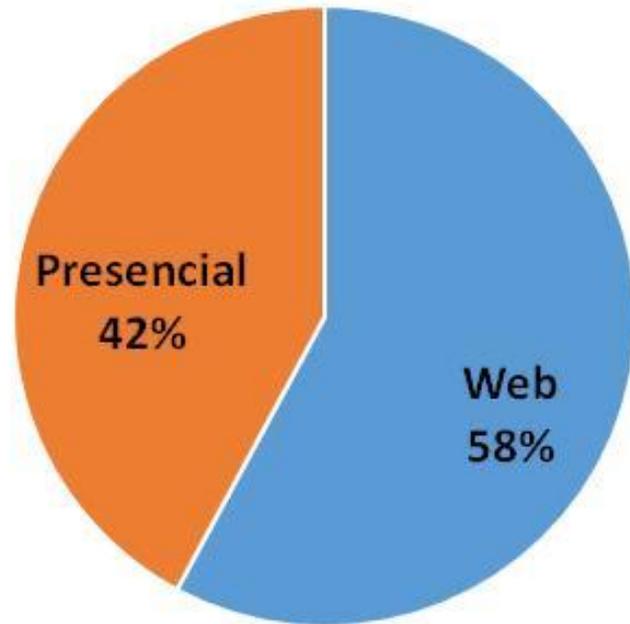
## Solicitudes Ingresadas a la Superintendencia de Salud Serie 2010 - 2018



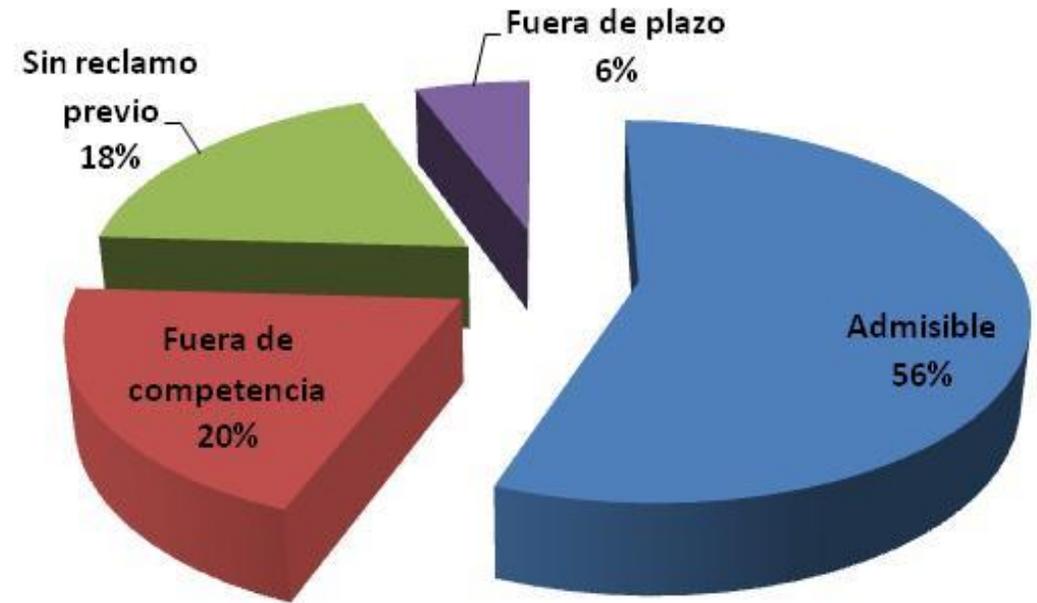
\*Datos año 2018 estimados en base a proyección lineal.



## Canal de Ingreso

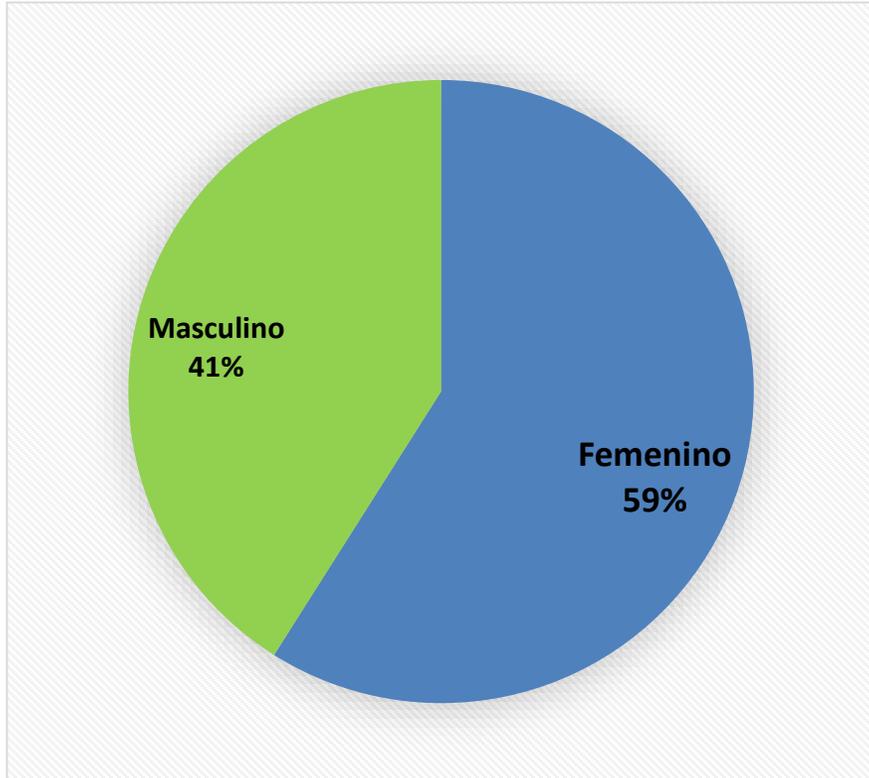


## Evaluación de Admisibilidad

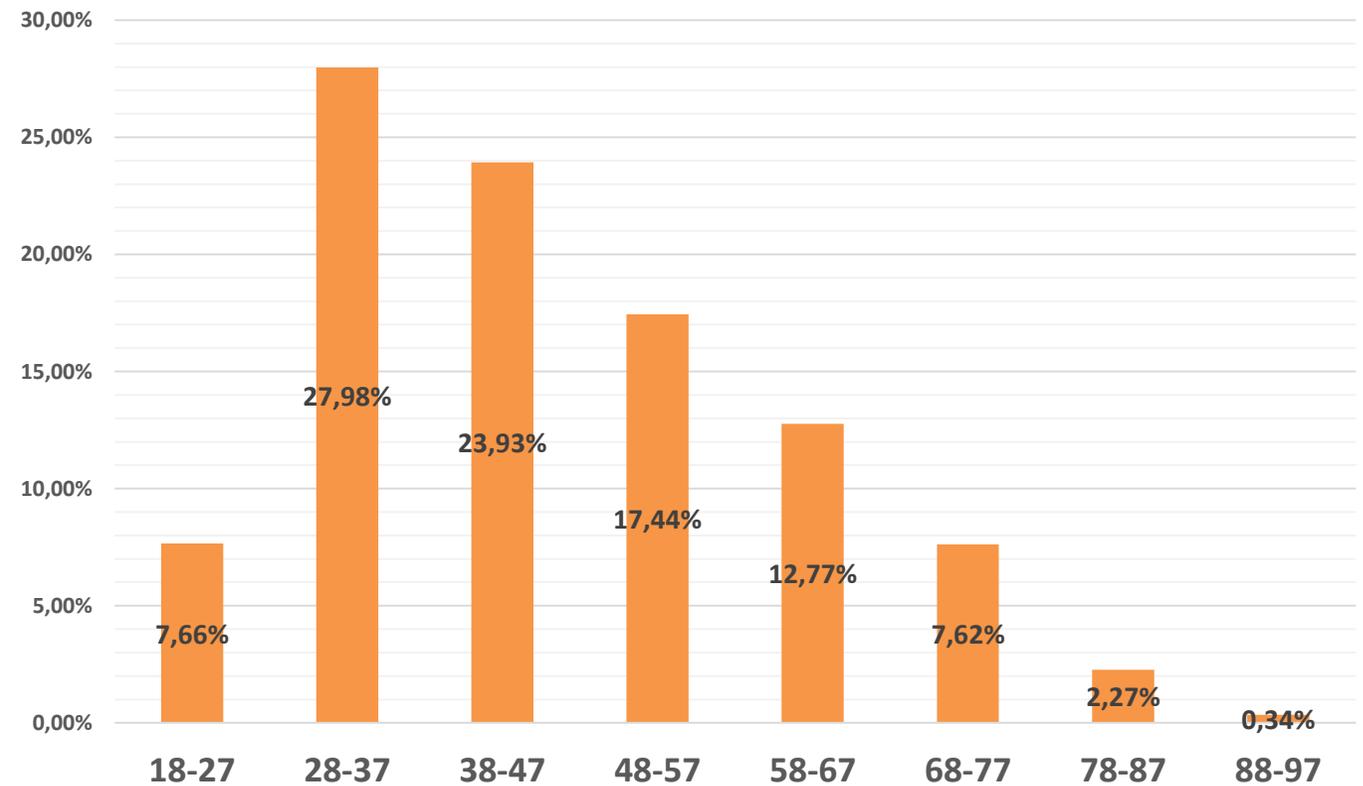




# Caracterización de los usuarios

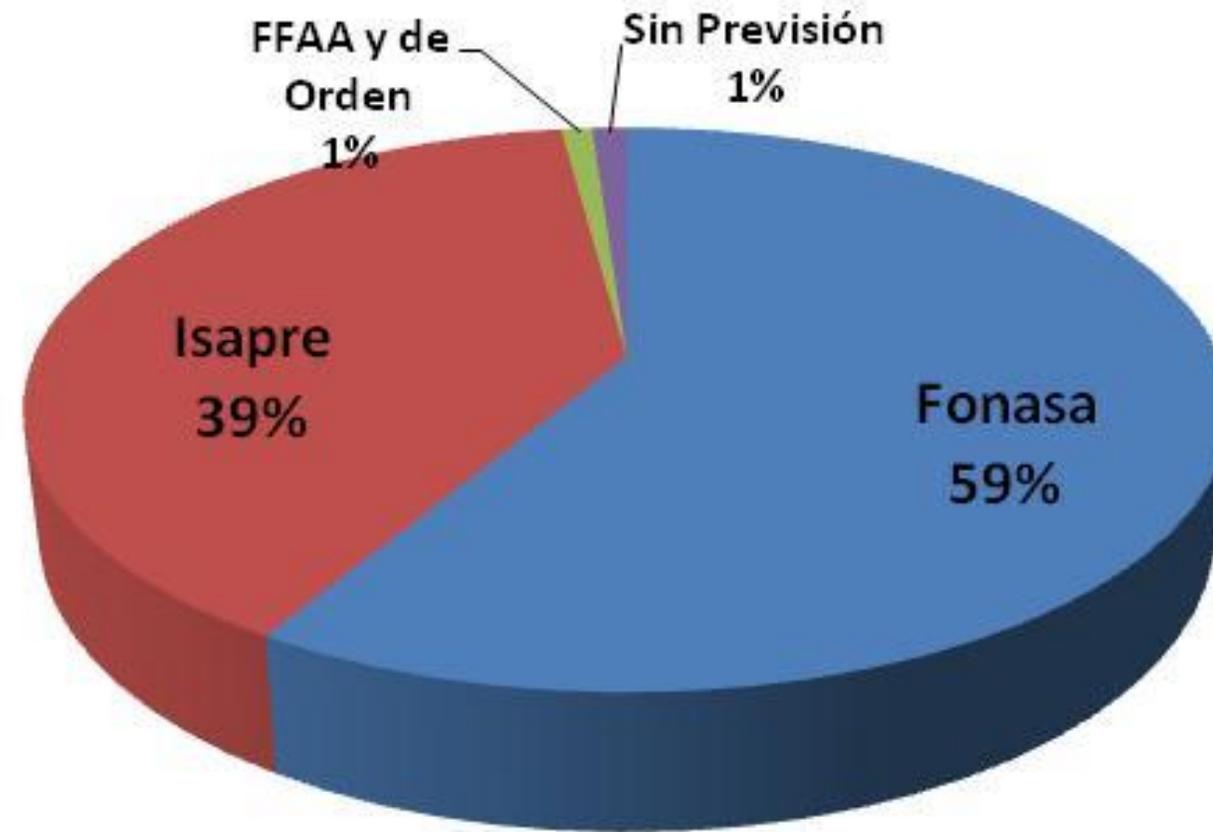


## Porcentaje de Reclamantes por Tramo de Edad



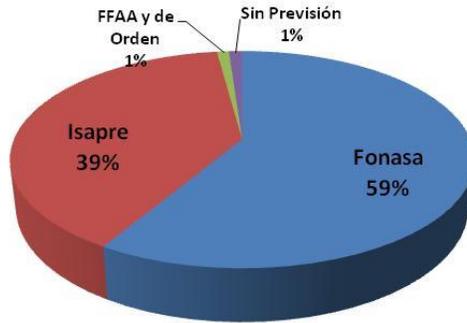


## Reclamos Totales según previsión

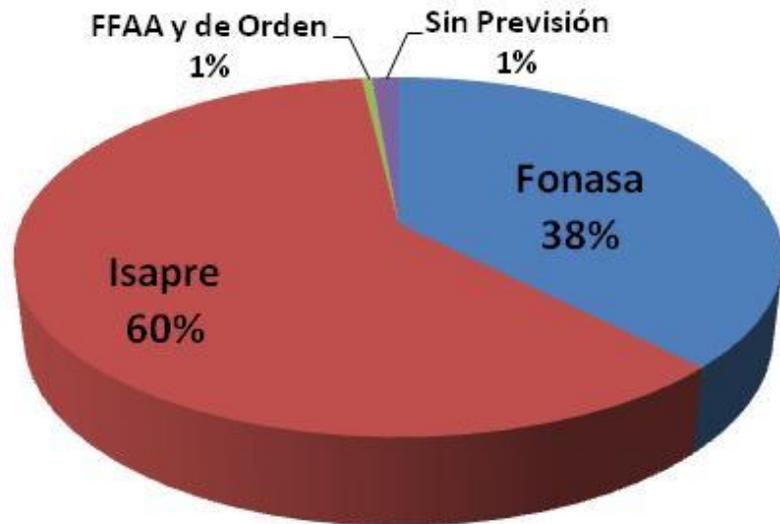




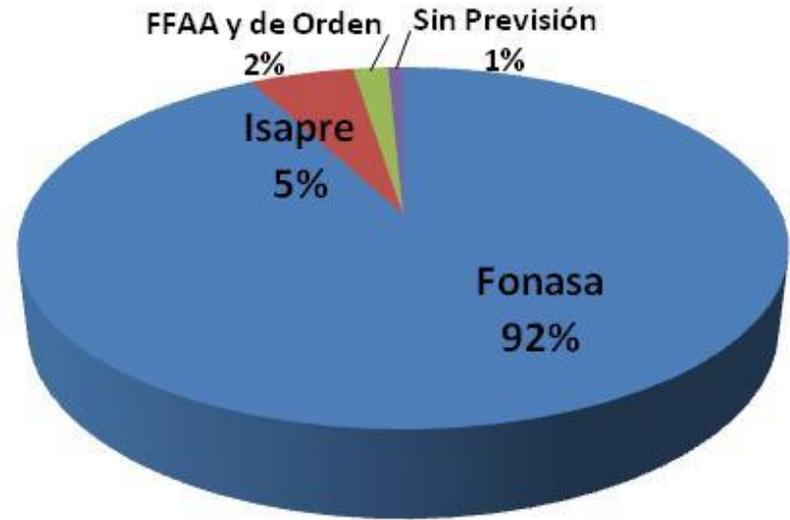
Reclamos Totales según previsión



Reclamos Presentados ante establecimientos privados

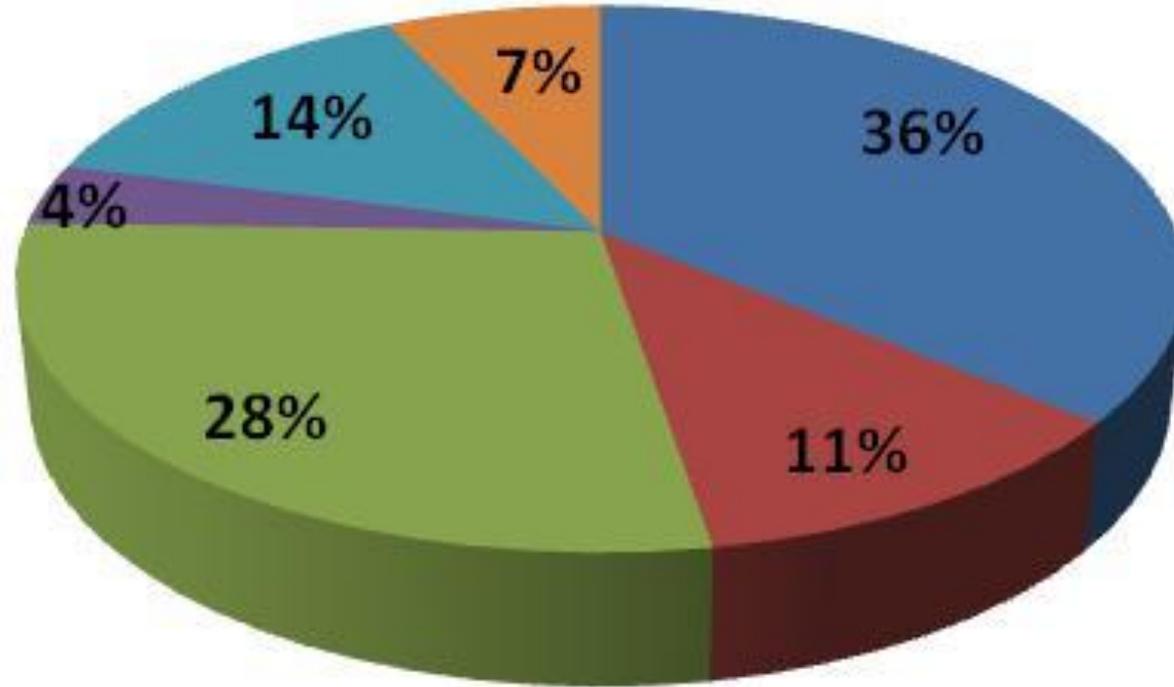


Reclamos Presentados ante establecimientos públicos





## Principales Materias Reclamadas



■ Atención oportuna y sin discriminación

■ Información clínica

■ Información administrativa/financiera

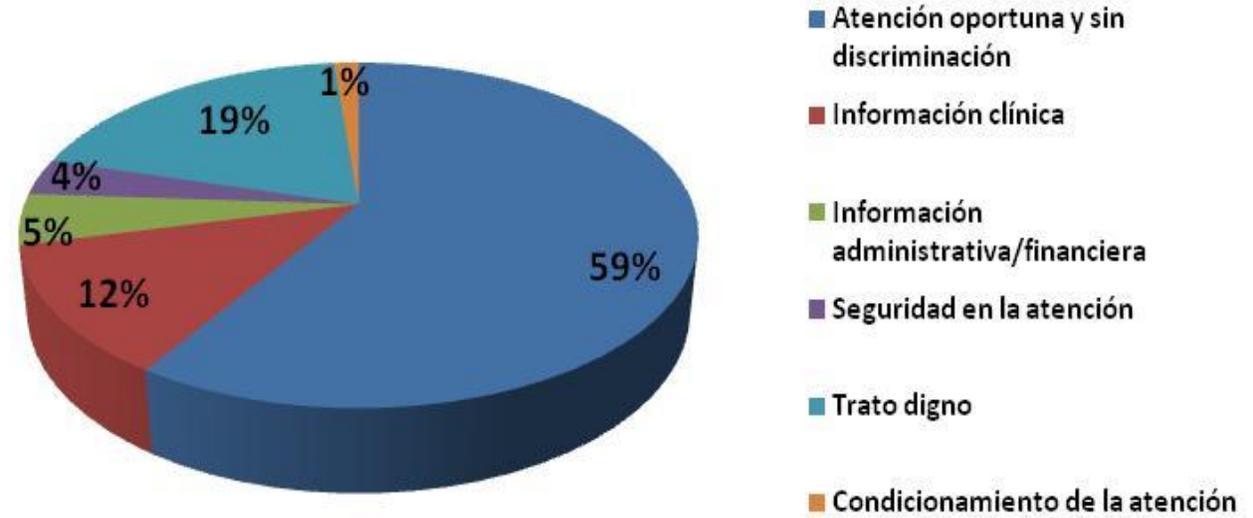
■ Seguridad en la atención

■ Trato digno

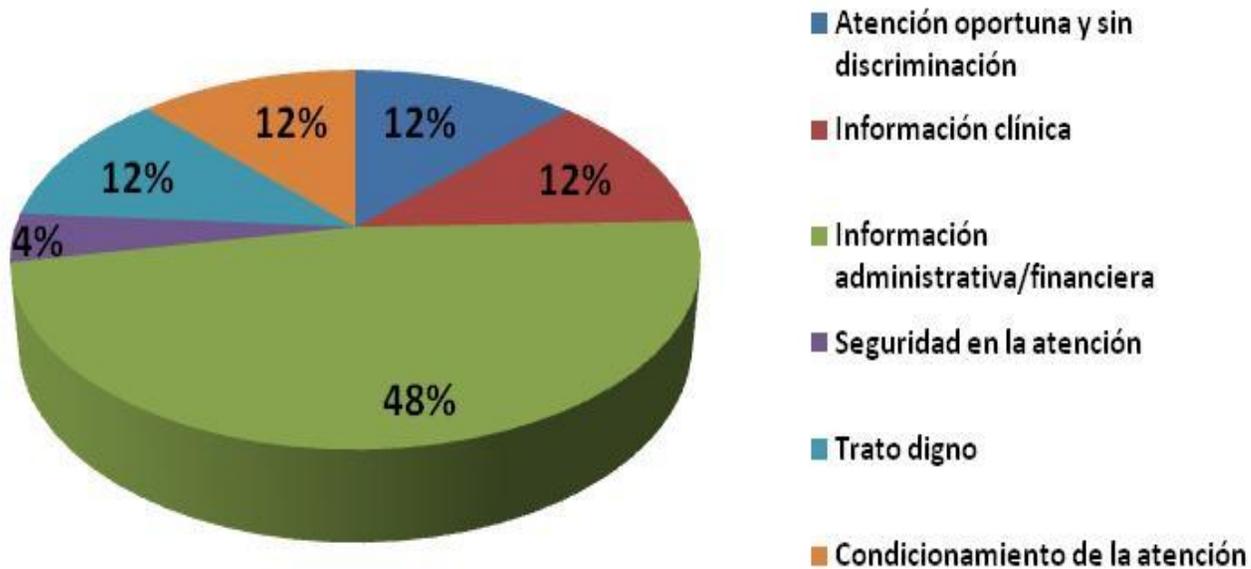
■ Condicionamiento de la atención



## Principales Materias Reclamadas - Públicos



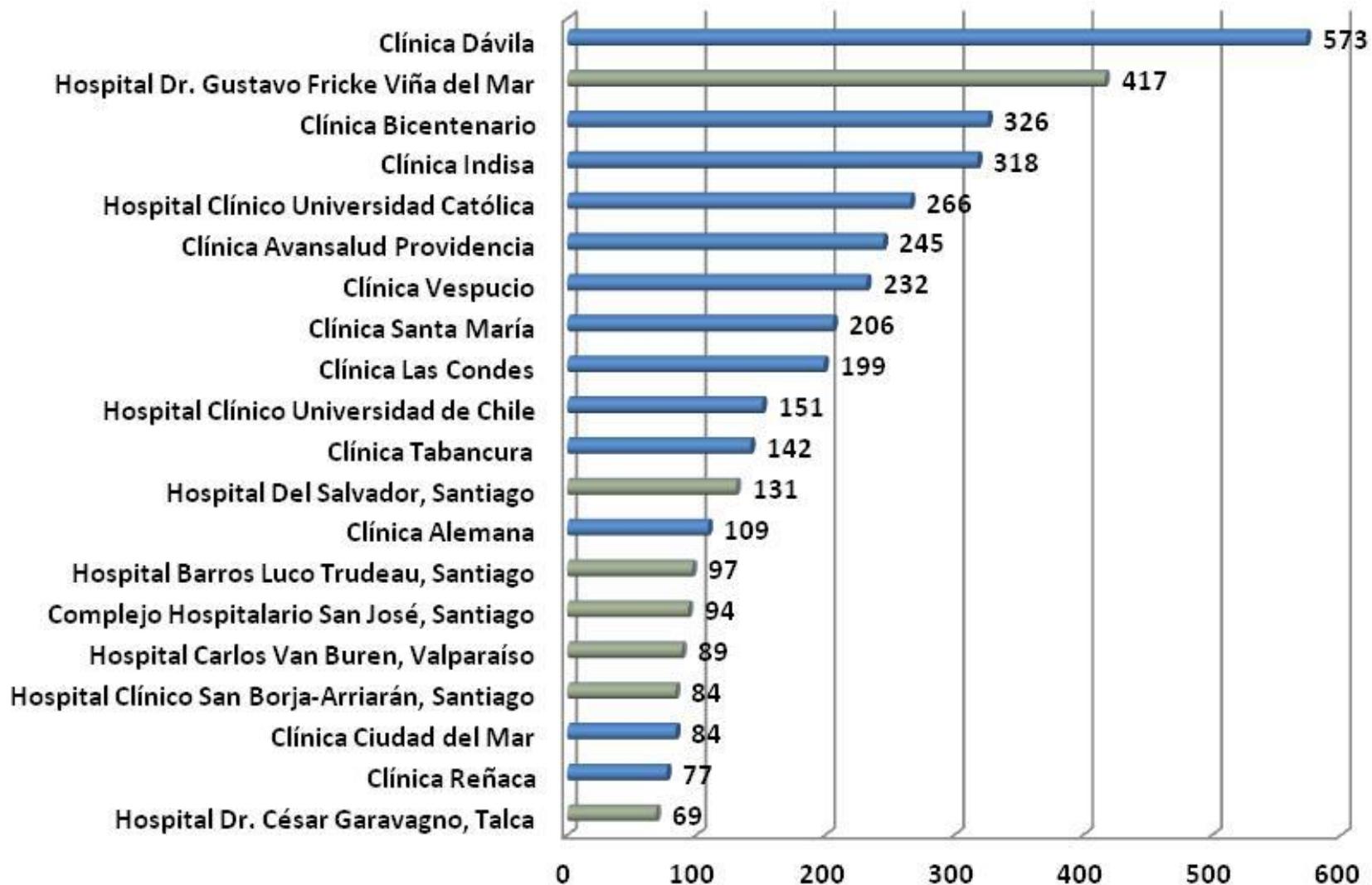
## Principales Materias Reclamadas - Privados





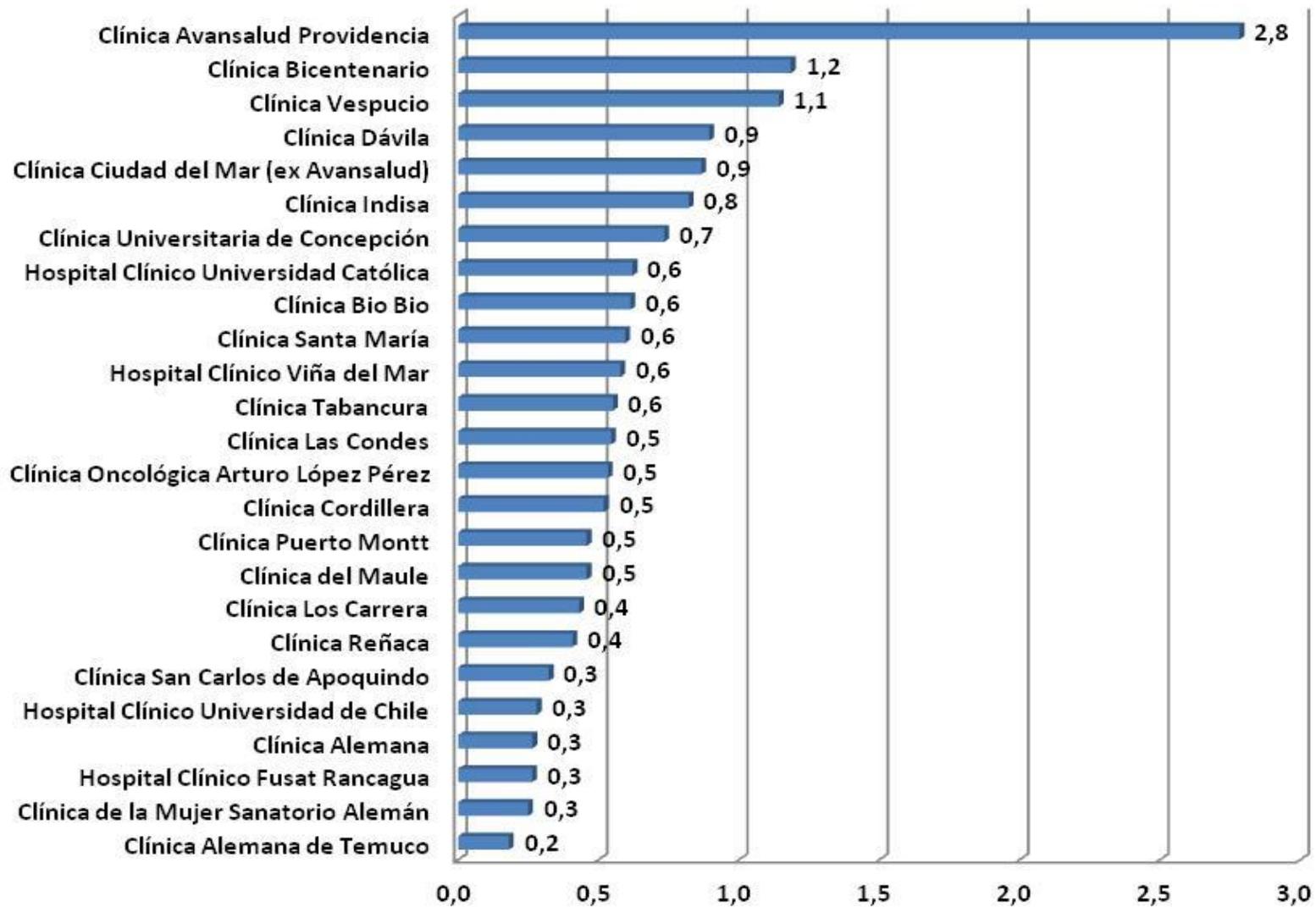
## Reclamos Recibidos por Prestador 2012-2018

20  
prestadores  
concentran el  
52,5% de los  
reclamos



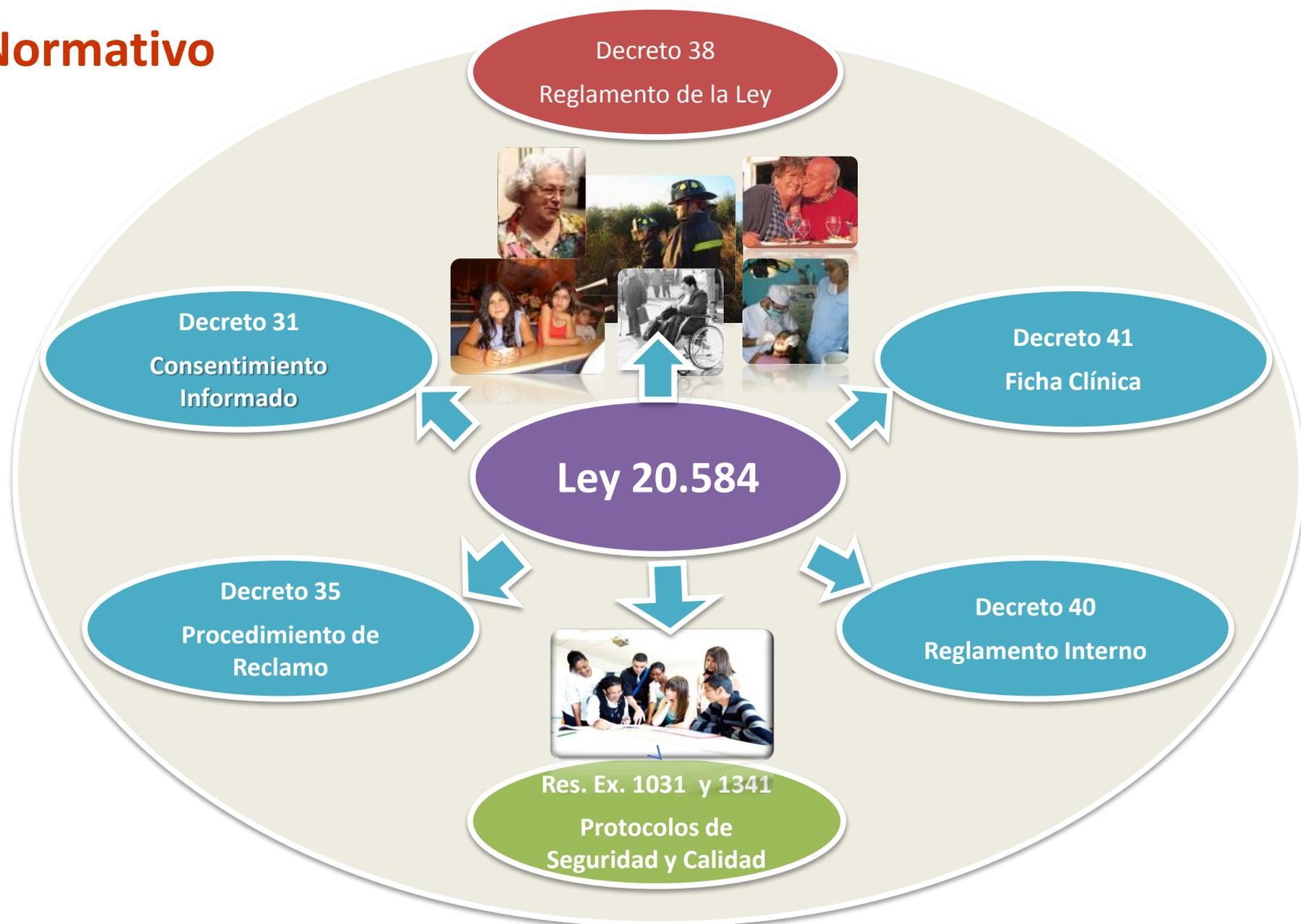


## Ranking Reclamos prestadores privados por N° de Camas





# Marco Normativo





## **Resolución Exenta N° 1031**

Establece Protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención para ser aplicados por los prestadores institucionales públicos y privados respecto de :

- Reporte de EA y eventos centinelas.
- Aplicación de lista de chequeo para la seguridad de la cirugía.
- Análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas.
- Prevención de Enfermedad Tromboembólica en pacientes quirúrgicos.
- Prevención úlceras o lesiones por presión (UPP) en pacientes hospitalizados.
- Reporte de caídas de pacientes hospitalizados.
- Pacientes transfundidos de acuerdo a protocolo.
- Programas de Prevención y Control de las Enfermedades Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).

## **Resolución Exenta N° 1341**

- Mantenimiento preventivo de equipamiento médico crítico



# Protocolo de Mantenimiento preventivo de equipamiento médico crítico



**Objetivo: Prevenir eventos adversos asociados al equipamiento médico crítico**

**Equipos médicos críticos (indispensables para proteger o mantener la vida del paciente)**

## **Estrategias:**

- Planificar de manera eficaz el programa de mantención preventiva de la institución
  - Gestionar e implementar de manera eficiente el programa de mantención preventiva
- 
- Designación de profesional responsable
  - Elaboración del programa y carta gantt anualmente, a más tardar en marzo
  - Cumplimiento de la periodicidad de la mantención
  - El programa debe ser conocido por los profesionales de los servicios clínicos
  - Evaluación periódica del cumplimiento de la normativa
  - El informe de cumplimiento debe ser puesto a disposición del Departamento de Calidad y la Dirección del establecimiento

# Principales vulneraciones a los derechos de las personas

## *Oportunidades de mejora...*

- Disponibilidad de Presupuestos en Atención Electiva
- Cobro de insumos y fármacos de alto costo no informados
- Cobro de recargos por horario inhábil
- Cobro de prestaciones no otorgadas
- Cobro de atenciones producto de supuestas malas prácticas (Ej. Reoperaciones) o IAAS
- Protocolo para entrega de copia de ficha clínica, y exigencias en el caso de pacientes fallecidos
- Espera para cirugías en establecimientos públicos
- Oportunidad de la atención en Unidades de Emergencia (categorización de pacientes)
- Atención prestada por alumnos, sin supervisión
- Trato digno (lenguaje inapropiado, palabras ofensivas, displicencia)
- Realización de exámenes y procedimientos innecesarios y/o sin consentimiento
- Falta de entrega de información clínica durante la atención y al finalizar (epicrisis)
- Registros ilegibles, incompletos y uso de abreviaturas en la ficha clínica
- Uso de medidas de contención física sin justificación





SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad



**Gracias**