



**XII Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

¿Cuáles son los Derechos más reclamados por las personas enmarcados en algunas dimensiones de la Calidad?

Derechos más reclamados en el Marco de la
Ley 20.584

Jasmina Awad Cerda

Noviembre 2023

Objetivo Estratégico 1

Mejorar la oportunidad de respuesta de los requerimientos realizados por las personas.

Objetivo Estratégico 2

Resguardar el correcto funcionamiento del sistema de salud mediante la ejecución de procesos eficientes de regulación, fiscalización y sanción.

Objetivo Estratégico 3

Contribuir a la mejora en los niveles de calidad y seguridad asistencial a través de la Acreditación de Prestadores institucionales de Salud y el registro de prestadores individuales de salud.

Misión

Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia y equidad a través de la supervigilancia y control de las instituciones que son parte del sistema de salud.

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Objetivo Estratégico 4

Contribuir en el diseño y seguimiento de la implementación de un Sistema Universal de Salud desde el rol de la Superintendencia de Salud.

Objetivo Estratégico 5

Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente, innovador, transparente enfocado en los funcionarios y funcionarias.

Al Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en salud de la Intendencia de Prestadores de Salud, le corresponde la gestión de los procesos relacionados a la resolución de los conflictos que se suscitan entre las personas y los prestadores de salud.

Equipo

- Multidisciplinario
- Organización
- Procesos (admisibilidad, resolución, verifica cumplimiento)

AÑO 2005
LEY N° 19.966
MEDIACIÓN

AÑO 2009
LEY 20.394
CONDICIONAMIENTO
DE LA ATENCIÓN

AÑO 2012
LEY 20.584
DERECHOS Y DEBERES DE LAS
PERSONAS Y SUS
MODIFICACIONES (Ley Atención
Preferente, Ley Mila, Ley Dominga,
Ley Salud Mental, entre otras)

AÑO 2017
LEY 21.030
INTERRUPCIÓN
VOLUNTARIA DEL
EMBARAZO EN 3 CAUSALES

PRINCIPALES HALLAZGOS

ESTUDIO SOBRE PERCEPCIONES Y CONOCIMIENTO DE LA LEY DERECHOS Y DEBERES

(MARCELA PEZOA Y SCARLETT MORALES-DATA VOZ 2014)

- La percepción negativa de los usuarios del sistema público está asociada al trato **“poco humano”**, a la **falta de información, al abuso de poder, y a las largas esperas**.
- Y desde el sistema privado la percepción negativa se relacionan con los costos, la atención se percibe como **poco humanizada, es un negocio** : hay menos tiempo para ser atendido, menos personalización.
- La ley de Derechos y Deberes es poco conocida como tal.
- Se supone que hay derechos y se han visto los “derechos y deberes” en las instituciones de salud. Pero no se le da el peso que tiene, ni el valor. No como algo que el usuario puede exigir y que lo ampare.
- Faltaría para ello mayor claridad, que se trata efectivamente de una ley, y que como tal, se puede exigir. Así como mayor claridad de donde se puede acudir. Sienten que hay falta de información en estos aspectos.
- Desconocimiento de la Superintendencia de Salud, donde se puede ir a reclamar o hacer valer estos derechos.

OBJETIVO DE LA LEY 20.584

Regular los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, cualquiera sea la forma en que ésta se preste, presencialmente o realizada a distancia o por telemedicina apoyada en tecnologías de la información y las comunicaciones, conforme a las condiciones que establezca el reglamento respectivo.

¿Cuál es la relación de los Derechos de las personas y las dimensiones de la Calidad asistencial?



DIMENSIONES DE LA CALIDAD



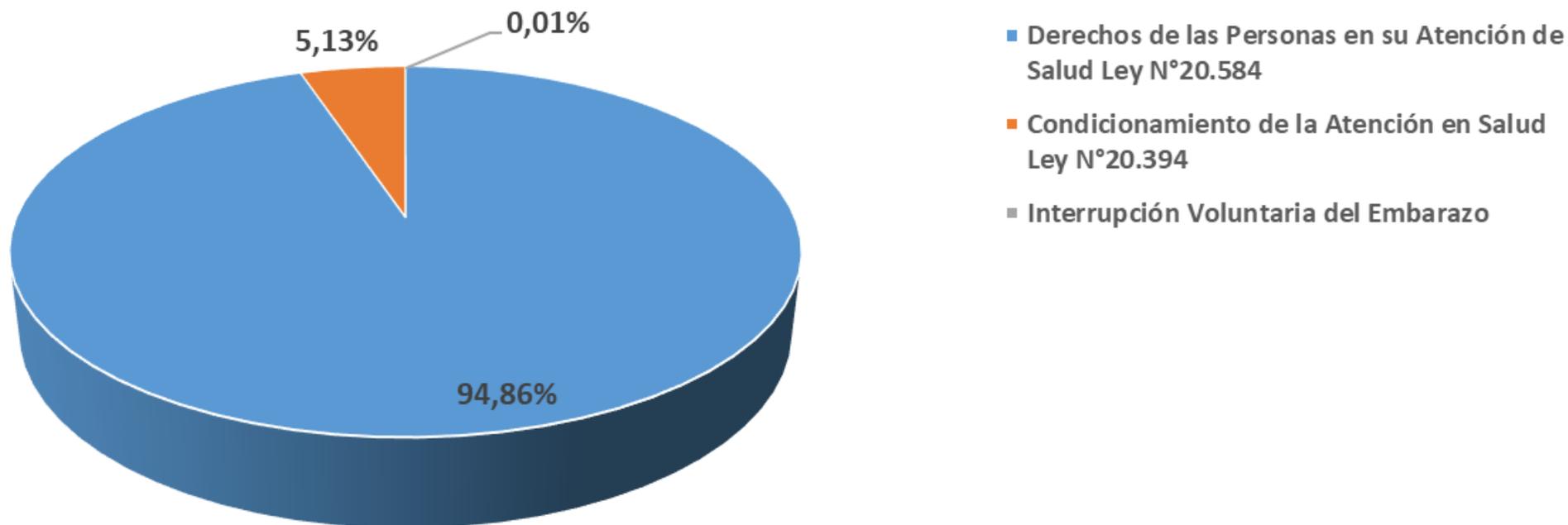
“Nuestros sistemas de calidad han sido concebidos para mejorar los procesos asistenciales y medir los resultados clínicos.”

“En la actualidad no logran captar lo que es importante para los personas y sus familias.”

La evaluación de la gestión integral de la calidad en un prestador institucional de salud, requiere una medición y monitorización detallada desde diferentes perspectivas y en distintos niveles de prestación de la atención.

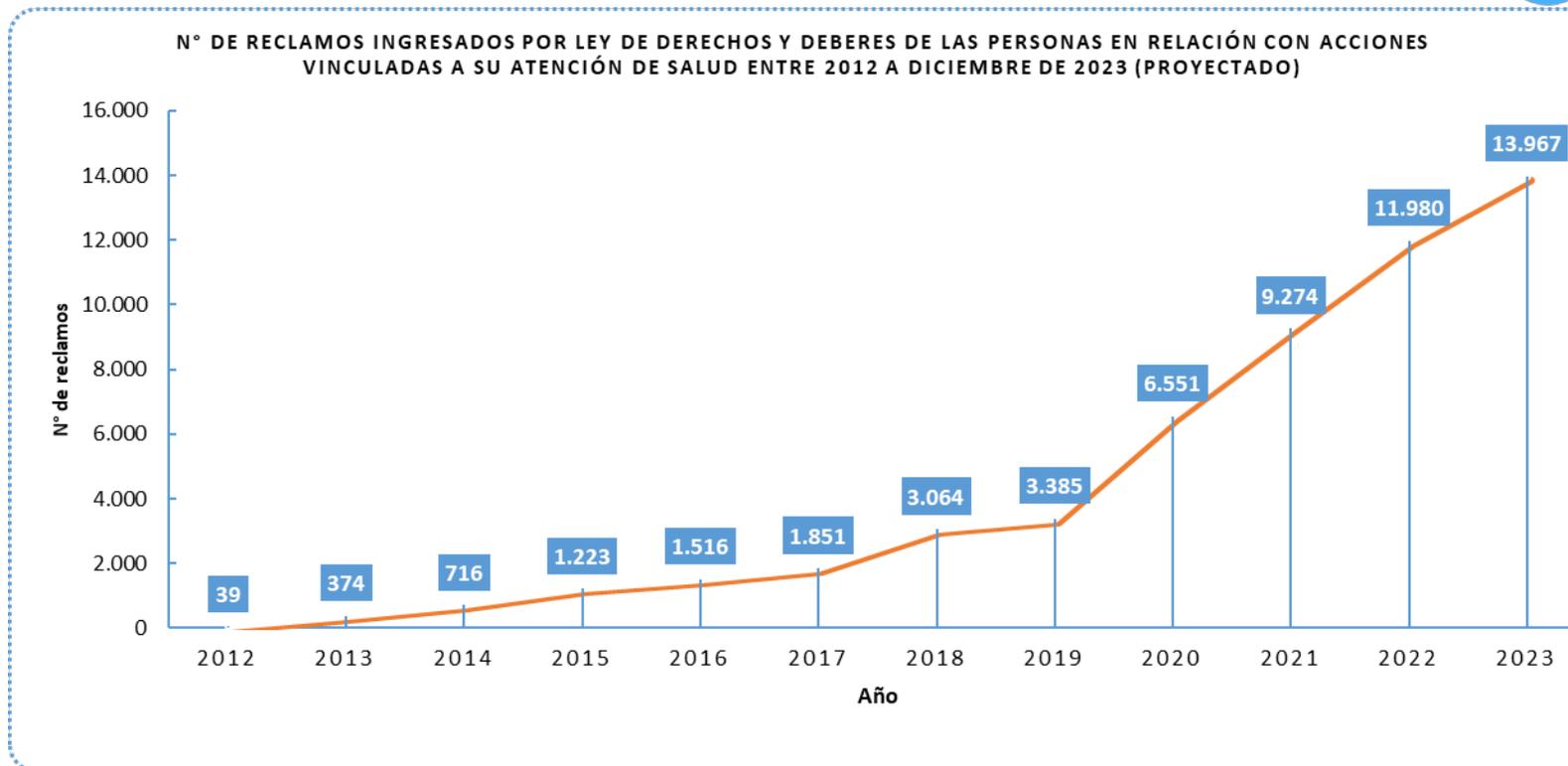
Reclamos contra Prestadores Institucionales de Salud

Distribución de reclamos ingresados al 30 de septiembre de 2023



El total de reclamos ingresados a la Intendencia de Prestadores de Salud entre el año 2012 y septiembre año 2023 corresponden a 52.894 casos, donde **el 95% de estos, son reclamos por Ley de Derechos y Deberes de las personas en su atención de salud.**

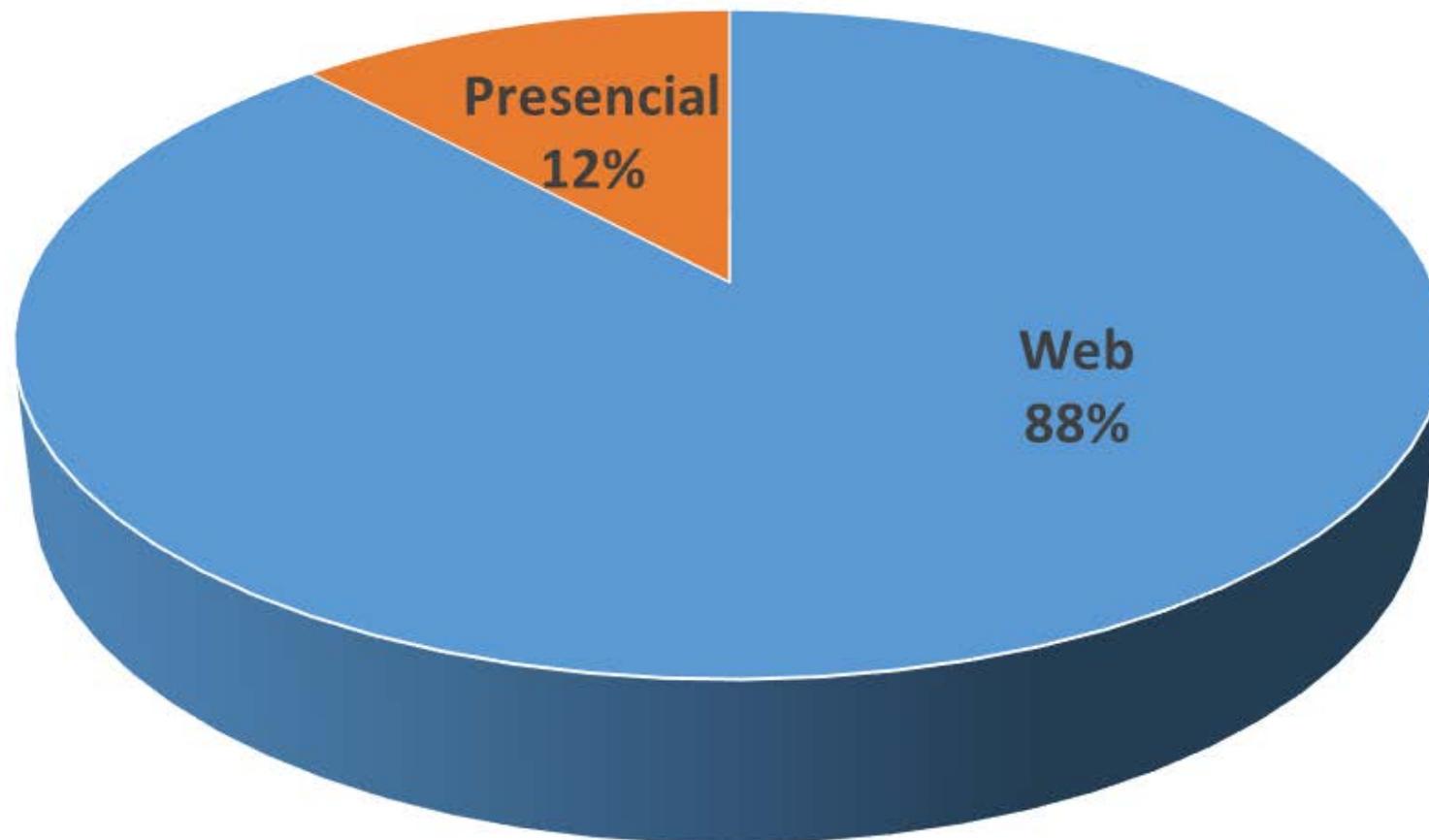
Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes



- Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.584 en el año 2012, se puede observar que el número de reclamos ingresados ha aumentado sostenidamente entre un año y otro, alcanzando su peak en el año 2020, el cual registró un aumento de un 94% de los reclamos ingresados, respecto del año anterior.
- Sin perjuicio de lo anterior, se puede observar que para el año 2023 se alcanzará el máximo de reclamos ingresados, con un total 13.967 casos.

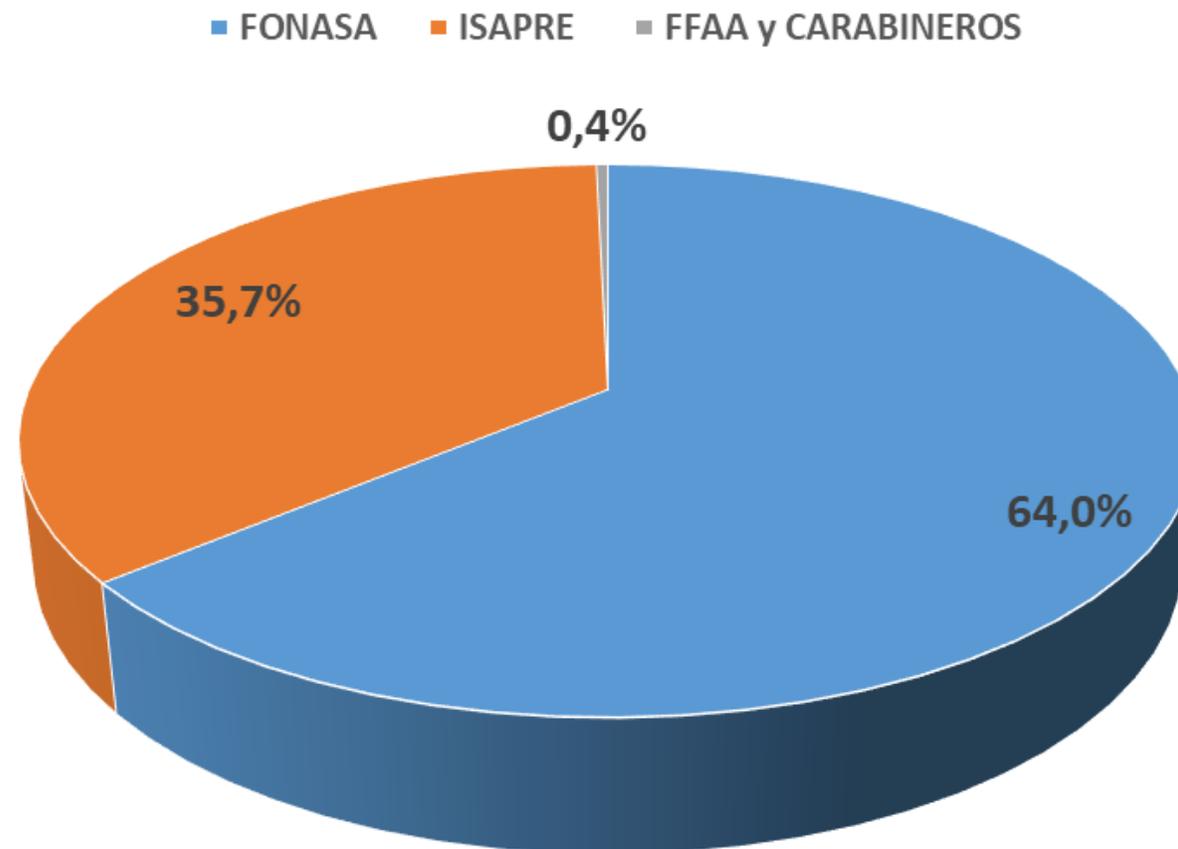
Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes

Distribución de reclamos por canal de ingreso



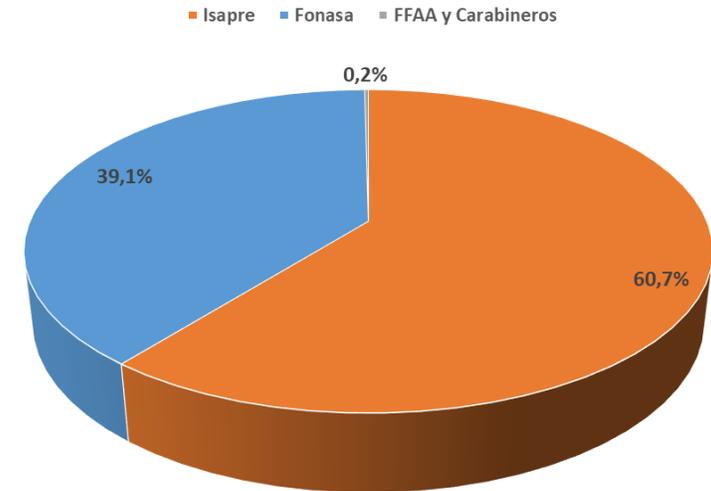
Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes

Distribución de reclamos ingresados Ley N°20.584 por tipo previsión del reclamante

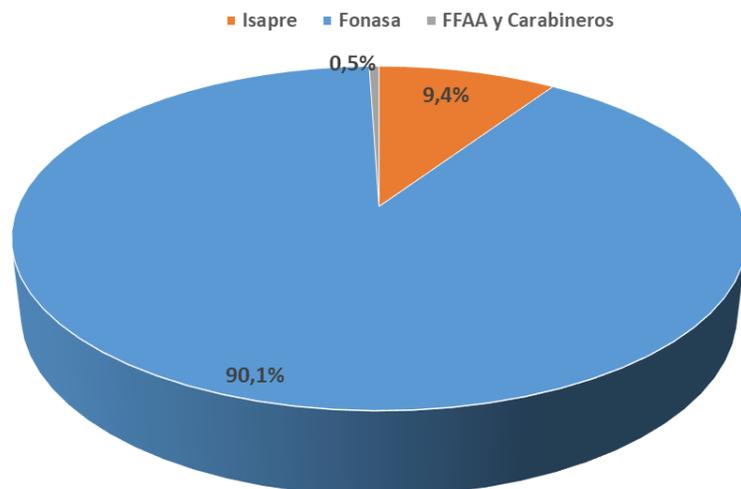


Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes

Distribución Reclamos correspondientes a Prestadores Privados según tipo Previsión

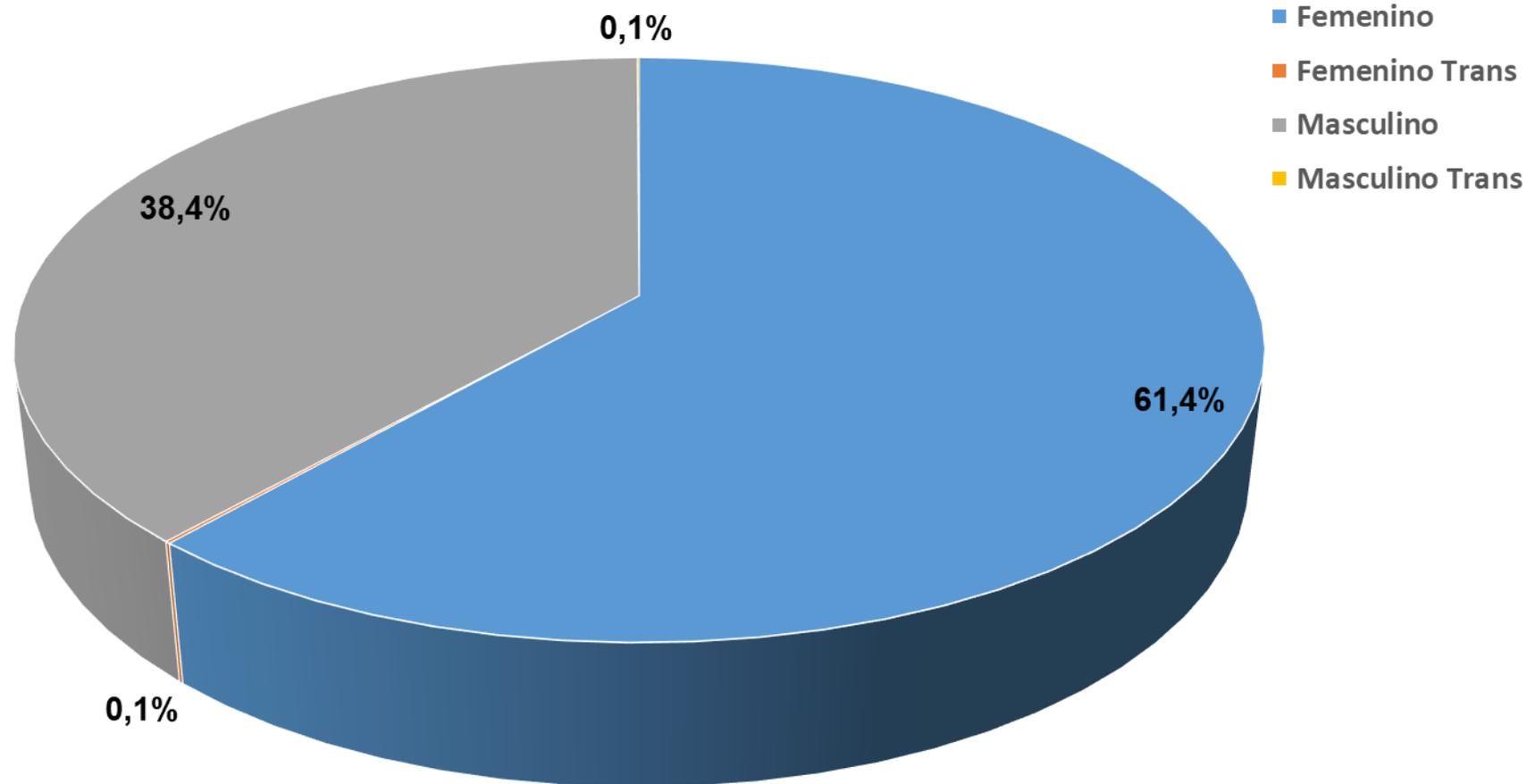


Distribución Reclamos correspondientes a Prestadores Públicos según Tipo Previsión

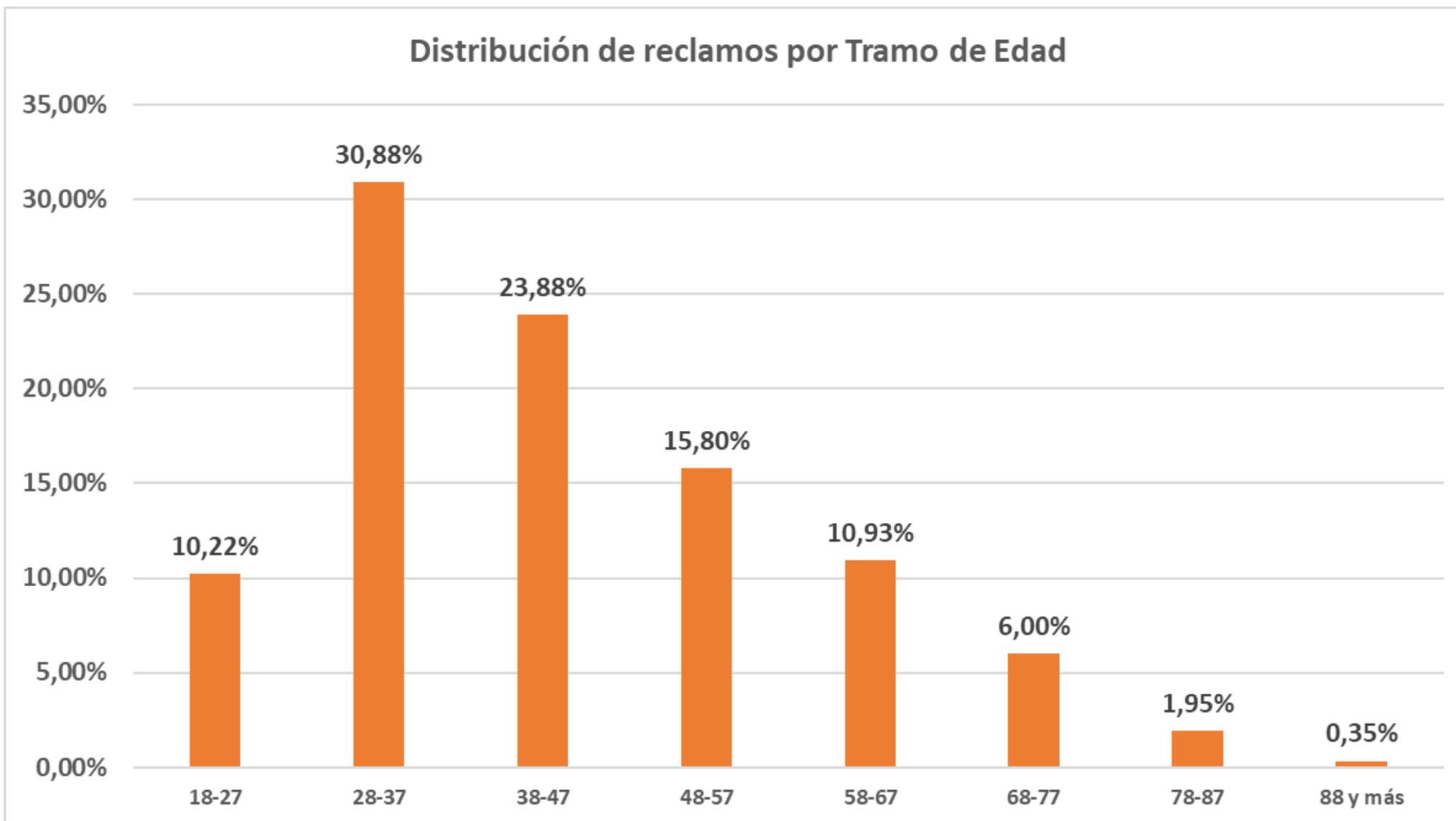


Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes

Distribución de reclamos ingresados Ley N°20.584 por género del reclamante



Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes



Ranking de Reclamos recibidos por prestador de salud

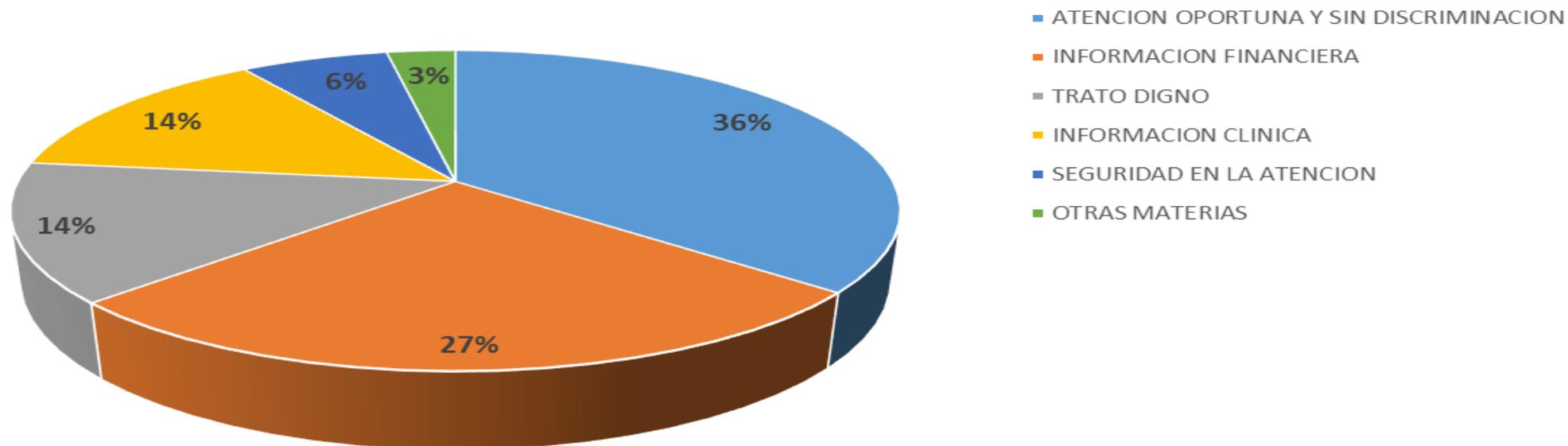
20
prestadores
concentran el
32,4% de los
reclamos

Distribución de los 20 prestadores con mayor cantidad de reclamos por tipo



Reclamos Ingresados por Ley de Derechos y Deberes

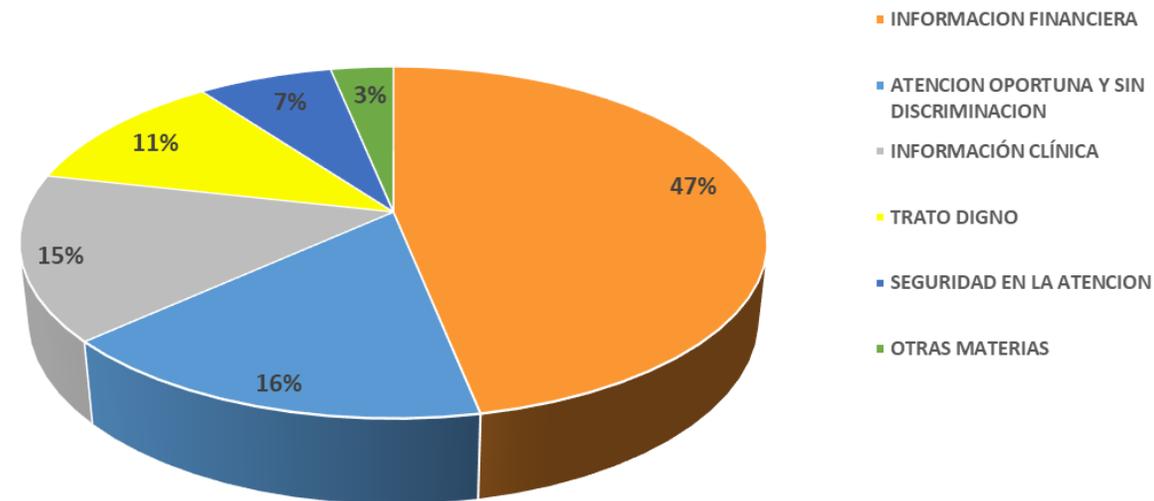
Distribución de Reclamos ingresados Ley N°20.584 por materia



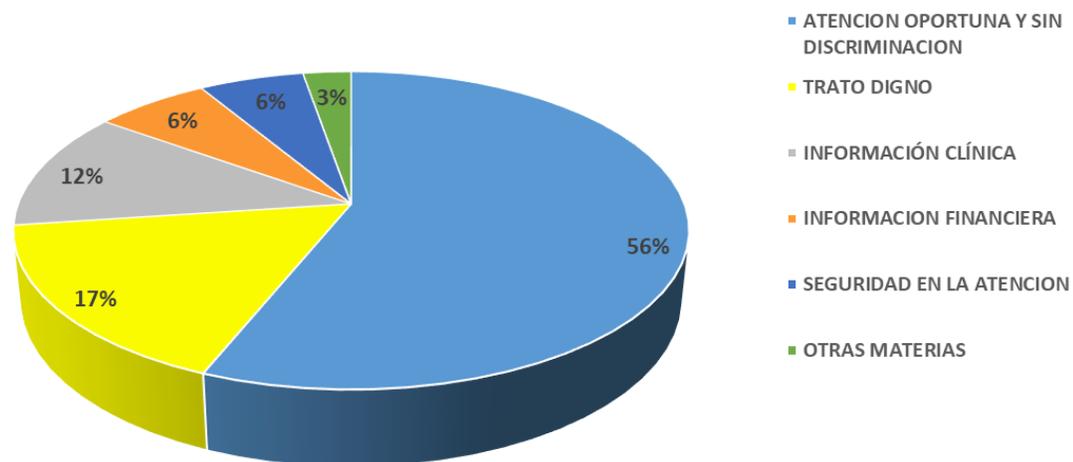
- Expresadas en porcentajes, en relación a las materias reclamadas, aquellas que presentan mayor número de reclamos son Atención Oportuna y sin Discriminación con un 36%, seguida de Información Financiera con una 27% y, Trato Digno e Información Clínica, ambas con un 14%.

Principales Materias Reclamadas por ingreso y tipo de prestador

Principales Materias Reclamadas- Prestador Privado

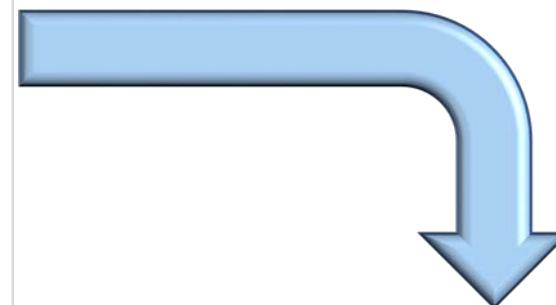
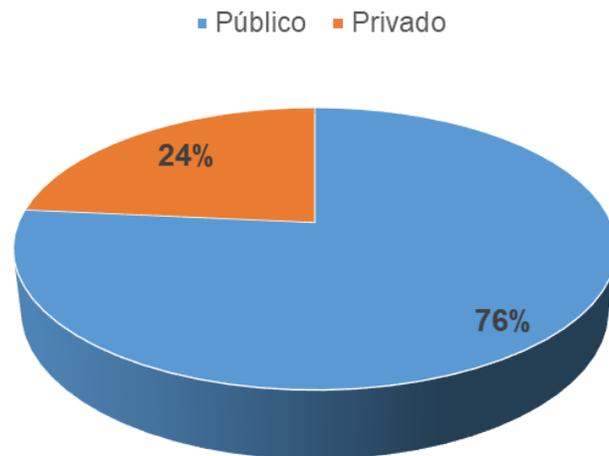


Principales Materias Reclamadas- Prestador Público

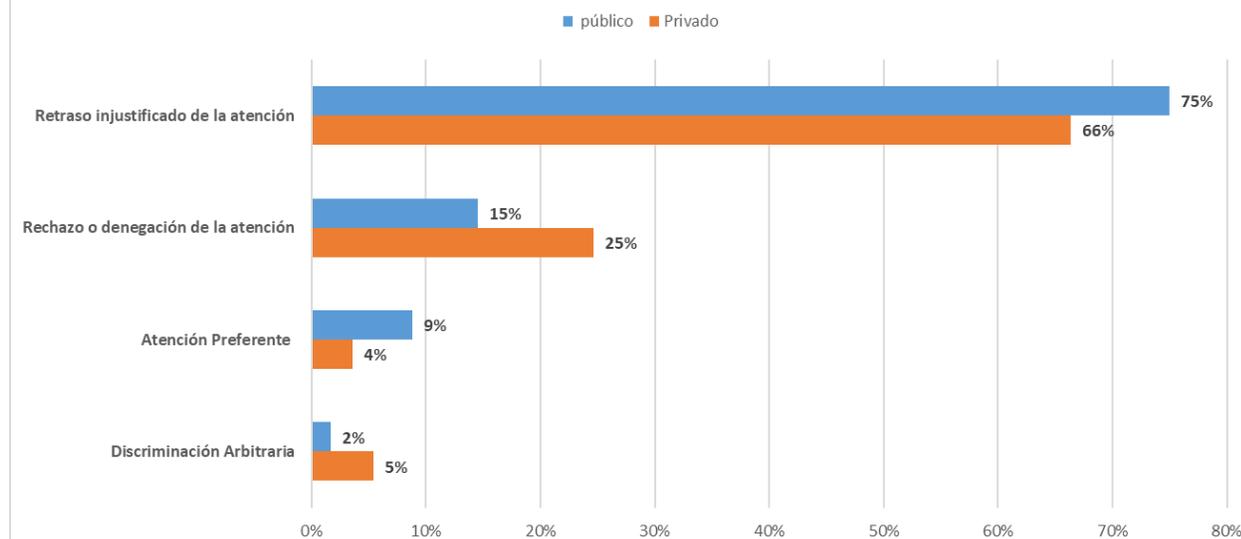


Distribución de Reclamos por Oportunidad

Distribución Reclamos Oportunidad Prestador Público V/S Privado



Agrupación de reclamos de Oportunidad por submatría y tipo prestador



La voz de las personas.....en Prestadores Privados

Retraso injustificado de la Atención

Hago llegar mi reclamo debido a la consternante situación que hemos tenido en la clínica XXXX, fui el día 17 de noviembre a realizarme una cirugía de cadera, me llamaron para hacer el ingreso, entregar documentos, preparación previa y al estar lista para ingresar a pabellón el médico tratante me indicó que la prótesis no había llegado, situación absurda que **recalco fue una hora agendada con un mes de anticipación y no contaban con el insumo para esa fecha.**

Tuvimos que reagendar para el día 15 de diciembre, nuevamente realizamos todos los procedimientos de ingreso, llegamos a las 7:00 am, la cirugía partía a las 8:00 am y siendo las 9:30 am indican que nuevamente **no se puede realizar la operación ya que los insumos estaban contaminados**, el médico tratante dijo que la operación se realizaría pero que debíamos esperar hasta las 14:00 pm para que regresara el equipo esterilizado, me hicieron esperar en un sillón hasta las 12:30, para luego trasladarme a una habitación, eran las 16:00 y la cirugía aun no ocurría por lo decidimos retirarnos ya que los insumos no estaban listos.

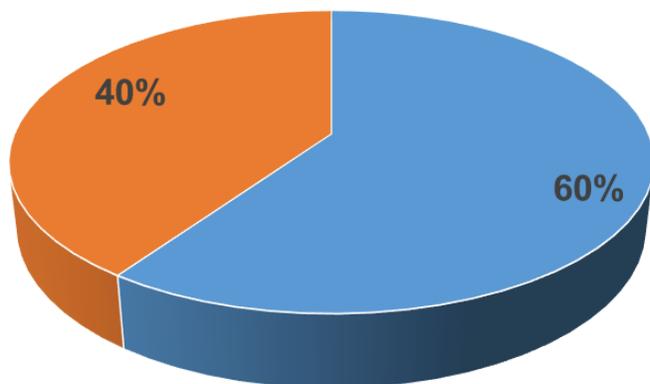
Es por ello que hago este reclamo debido a que me parece un insulto, debido a la falta de seriedad de la clínica al no verificar el estado de sus insumos con anticipación a los procedimientos, es una falta de respeto jugar con la salud mental de los pacientes , generar un estrés y ansiedad por una cirugía no realizada, el daño psicológico hacia los familiares al tenerlos con una angustia constante y estrés al no saber mi situación ya que no entregaban información si no la solicitaban, manteniéndolos en espera, con la rabia e impotencia de que el equipo del centro no sea capaz de dar una respuesta y solución, haciéndonos perder el tiempo esperando 9 horas sin ninguna solución perdieron días de trabajo de mi pareja e hija para acompañarme.

Distribución de Reclamos por Trato Digno



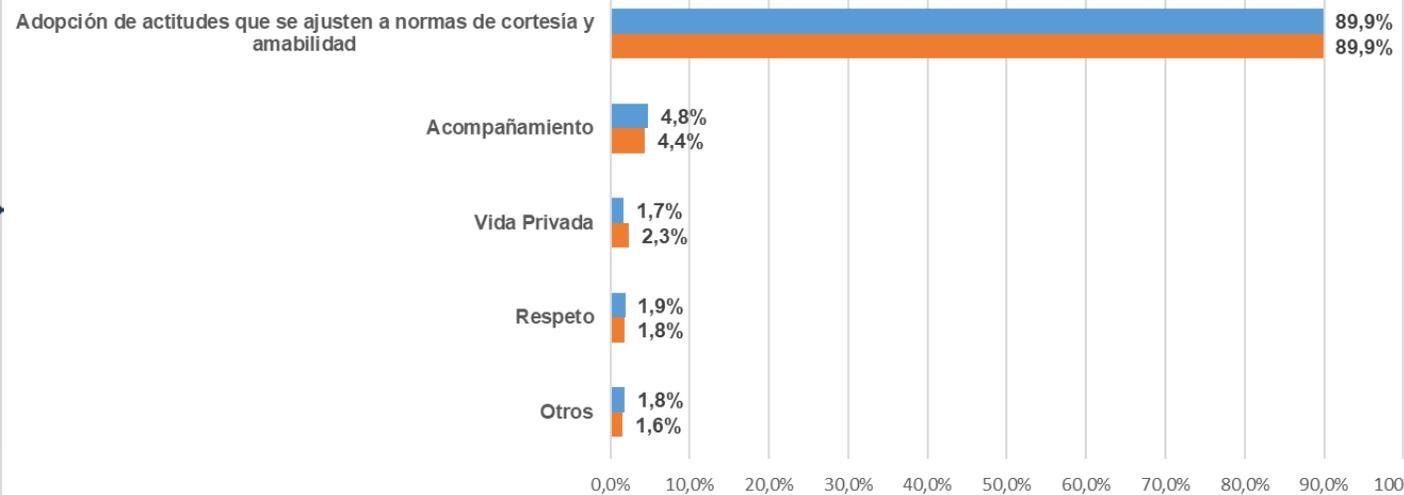
Reclamos Trato Digno Prestadores Públicos v/s privados

■ Público ■ Privado



Agrupación de reclamos de Trato por submateria y tipo prestador

■ Público ■ Privado



La voz de las personas.....en Prestadores Privados

Adopción de actitudes que se ajusten a normas de cortesía y amabilidad

Lo ocurrido fue que agende mi hora para el día jueves a las 5 de la tarde, en el primer correo de confirmación me decía que tenía que beber un litro de agua una hora antes y retener la orina hasta la ecografía, tengo 32 semanas de embarazo fue bastante difícil ya que no es fácil retener la orina a esta altura del embarazo. Llegue al centro de salud a las 4:40 a registrar mi llegada, el doctor llegó a las 5:30 me llamaron para ingresar al box y **no recibí un saludo, una explicación ni una disculpa por la demora.**

El ginecólogo muy apurado me dijo que subiera a la camilla y comenzó con el procedimiento explicándome nada de lo que estaba haciendo, dándole números a la enfermera "supongo" que estaba al lado en un computador, esto no duró más de 10 minutos me dijo que me levantara y comenzó a comentarme que el bebé no estaba "encajado" que posiblemente se enrollaba en el cordón, yo al no entender le pregunté a qué se refería con eso y me dijo en tono brusco que no tomará en cuenta nada de lo que me dijo que el ya me había dicho que el bebé estaba bien, me entrego unos papeles **y me fui desconcertada de tan pésima atención y experiencia.**

La voz de las personas.....en Prestadores Privados

Adopción de actitudes que se ajusten a normas de cortesía y amabilidad

.....Al ingresar a la atención con el medico especialidad de ginecología y obstetricia, iba a primer control prenatal. Ingreso a box y al parecer **sin tener modales algunos las primeras frases que me dice, olvidando un buenas tardes, es que yo no te voy a atender porque eres Fonasa** ante mi perplejidad evidente él intenta excusarse que es por ética le informo que de eso no se preocupe que se donde estoy y que estoy en proceso de cambiar mi fondo de salud de igual forma de manera déspota por lo menos 3 veces me vuelve a repetir que no me atenderá que debo buscar otros profesionales.....

SU ATENCION EN TODO MOMENTO FUE HUMILLANTE, ME SENTI DENOSTADA Y DISCRIMINADA. Sin olvidar,

QUE NO TUVE UN PRIMER CONTROL DE EMBARAZO, cero preguntas de como ha sido mi embarazo, como me he sentido nada.

La voz de las personas.....en Prestadores Públicos

Adopción de actitudes que se ajusten a normas de cortesía y amabilidad

Hoy en el Consultorio de XX, llegué a las 5 AM ya que se iba abrir la agenda para consulta médica, pero nos trataron muy mal, nos gritaron, no querían entregar nuestros carnet de identidad, y además nos dijeron si no dejamos de reclamar no íbamos a ser atendidas. Esto no es la primera vez que pasa, es el trato habitual que nos somete el personal del mismo. además he hecho múltiples reclamos ante la OIRS del consultorio y nunca nos han querido dar respuesta del mismo. Hoy no quisieron devolverme el carnet de atención, y yo estuve desde temprano esperando una atención.

Petición concreta: "**Quiero un trato digno, que me atiendan como ser humano.** Solo quiero tener atención digna de salud, Quiero mas personal medico y personal mas capacitados".

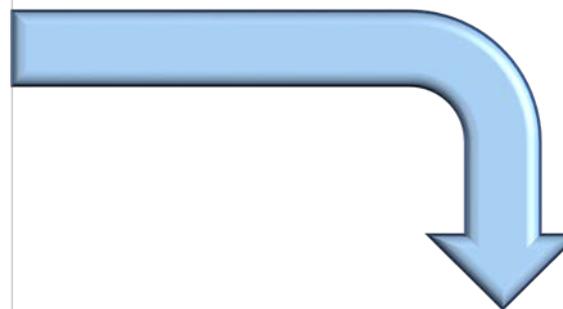
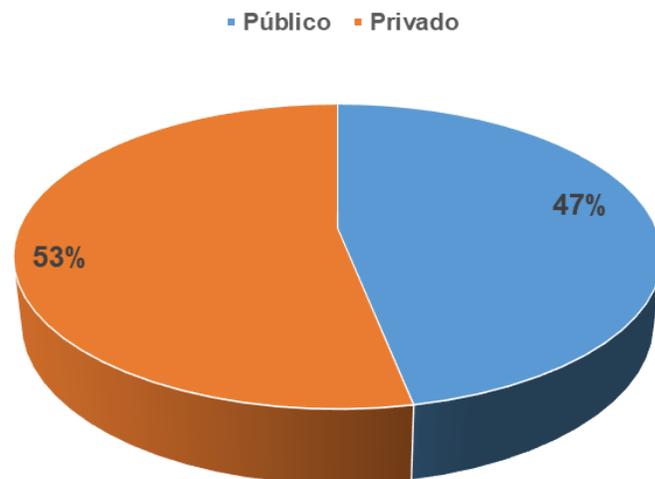
La voz de las personas.....en Prestadores Públicos

Adopción de actitudes que se ajusten a normas de cortesía y amabilidad

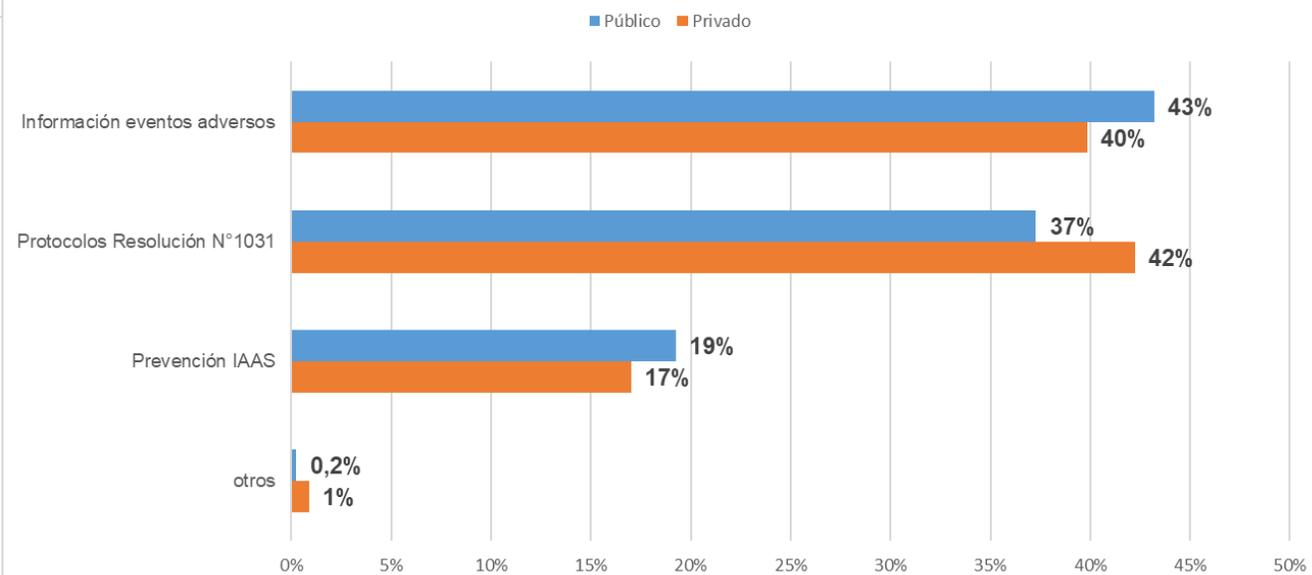
“Vine atención de urgencia con mi hijo y resulta que habíamos pocas personas que llegamos con anticipación para ser atendidos y nos sacaron afuera porque tenían que limpiar, pero esto fue de mala manera de parte del personal de aseo, no había una persona ahí que explicara los motivos como se debe y estuvimos a la intemperie con el frío más de 30 minutos, yo no entiendo como puede ser que no se organicen para temas de limpieza justo lo hacen a la hora que llegamos los usuarios y no es primera vez que pasa, mi hijo estaba con fiebre y tuvimos que esperar afuera **no es justo ese trato”.**

Distribución de Reclamos por Seguridad

Distribución Reclamos Seguridad Prestador Privado v/s Público



Agrupación de Reclamos de Seguridad por submateria y tipo prestador



La voz de las personas...en Prestador Público.

Protocolo N°6 Prevención de úlceras o lesiones por presión en pacientes hospitalizados.

Persona con ACV, daño extenso en hemisferio derecho, con estado de mínima conciencia, postrado, con traqueostomía y gastrostomía.

Se mantuvo hospitalizado por dos meses y días antes del alta la enfermera de piso medicina "nos indica (pero no nos muestra), que mi padre tenía algunas escaras pero que no tenían tto, que siempre había que dejarlas solitas que no tenían cura"

"En el domicilio nos horrorizamos con las escaras aprox. 10 cm sobre todo en los pies, tobillos y lo más terrible fue cuando vimos la zona sacra al mudarlo (nos pusimos a llorar), eso tenía un grado 3 o 4.

Estaban sin parches, ni gasas, ni vendas, todas expuestas, nunca hicieron nada por curarlas".

Protocolo N°6 Prevención de úlceras o lesiones por presión en pacientes hospitalizados.

Busqué un servicio de enfermería a domicilio, alcanzamos a realizar 2 atenciones de curaciones porque mi padre falleció.

Me siento con el deber de seguir este reclamo, en honor a la memoria de mi padre, porque la respuesta que me dieron en el Prestador me parece insultante, ya que no reconocen sus errores.

Existe cero humanidad, respeto y dignidad, no puede ser que por el sólo hecho de que una persona tenga mal pronóstico y lo cataloguen como irrecuperable, lo dejen sin los cuidados que requiere para hacer un poco más llevadera su situación de salud o sus últimos días, **es un derecho, pero fue al contrario, dentro de todo el dolor que sentía, porque mi papá si sentía, escuchaba, se quejaba y lo hicieron sufrir aún más. Me duele el alma recordar a mi papá en esa condición.**

La voz de las personas...en Prestador Privado.

Protocolo N°7 Reporte de caídas en pacientes hospitalizados.

Persona de 81 años hospitalizada debido a un cuadro respiratorio.

El día sábado alrededor de las 23:00 mi madre llamó a la auxiliar por medio del timbre, para ser acompañada al baño, **la baranda de su cama se encontraba abajo, por lo que al no acudir nadie, ella se levanta.**

Al volver del baño apaga la luz de este, no habiendo ninguna otra luz encendida y no existiendo en la **habitación luces de seguridad**, ella se desorienta en la habitación, se afirmó de la mesa de comer (la cual tiene ruedas) esta se resbaló mi madre cae al suelo y la mesa le cae encima fracturándose la cadera izquierda.

Grita por el dolor y por no poder pararse , acuden las auxiliares a su habitación, le realizan una radiografía constatando la fractura de la cabeza del fémur izquierdo.

Reporte N°7 Reporte de caídas en pacientes hospitalizados.

A mi hermano, quien vivía con ella, lo llaman en la mañana del día siguiente al accidente, alrededor de las 10:00 para avisarle que ella se había caído.

Yo me encontraba en casa con mi hermano ya que había viajado desde Santiago para visitarla producto de la hospitalización por el cuadro respiratorio que ella presentó.

No hubo ninguna autoridad del Prestador que se nos acercaran en los días próximos al accidente y reconocieran que había habido negligencia en el cuidado de mi madre por parte del personal, y que en la habitación no había luces de seguridad para evitar este tipo de accidentes.

La voz de las personas....en Prestador Privado.

Protocolo N° 4 Análisis de Reoperaciones quirúrgicas no programadas.

Ingresé por una apendicitis aguda, fui operado al día siguiente, luego se me realizó una segunda cirugía el día 04/08/2021 por presencia de líquido y contaminación de la herida, dicha cirugía fue realizada por otro cirujano, dándoseme de alta el día 07/08/2021.

Posterior a ello, presenté fiebre y dolor abdominal persistente, llegando nuevamente al Prestador en donde tras horas de espera preferí dirigirme a otro Prestador el 19/08/2021, ahí me detectaron una grave infección de la intervención realizada anteriormente, siendo ingresado por ley de urgencia por la gravedad de mi estado, **siendo operado 5 veces desde mi ingreso.**

La voz de las personas.....

Protocolo N° 2 Reporte de eventos adversos y centinela.

Persona ingresa a SU a causa de una neumonía por Covid-19 de días de evolución → indicación de manejo en UTI, incluyendo conexión a CNAF.

Debido al deterioro ventilatorio se indica intubación y VMI, esta vez con manejo en UCI.

28 de Mayo, **se apagó el ventilador mecánico, lo que no fue descubierto → él sufrió un paro cardiorrespiratorio.**

Las consecuencias de este evento adverso o centinela → daño neurológico, consistente en una encefalopatía hipóxico-isquémica, con compromiso neurológico extenso (RNM)

El paciente pudo superar sus complicaciones respiratorias pero permaneció en coma por un período adicional, y luego quedó postrado a causa de las secuelas neurológicas sufridas.

Por lo tanto, indica haber efectuado los reclamos pertinentes, particularmente, en relación con la aclaración de la ocurrencia del evento adverso y la reacción del Prestador para enfrentar lo ocurrido.

Las respuestas recibidas no habrían resultado satisfactorias, ya que no habrían logrado explicar lo sucedido, y sólo habrían intentado justificarse de forma vaga y genérica.

A hand holding a compass over a desert landscape with a road and a river. The compass is held in the foreground, showing cardinal directions (N, S, E, W) and degrees. The background features a paved road curving through a dry, sandy environment with a river or stream on the left. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

¿Qué desafíos nos deben orientar para avanzar?

Desafíos.....

- Avanzar en la implementación de una gobernanza única en los prestadores, que integre las áreas de atención de personas, OIRS, que reciben y cuantifican reclamos, con las áreas que evalúan la calidad asistencial. A su vez, que estas áreas tengan dependencia directa de la Gerencia General o Directores de los Establecimientos.
- Reforzar sistemas de reclamos presenciales disponibles 24 horas y electrónicos visibles en páginas web de los Prestadores.
- Avanzar en mejorar la gestión de respuesta a reclamos en los algunos Prestadores, especialmente su eficacia y oportunidad.
- Contar con un Reglamento de Trato Digno, que permita resolver reclamos y fiscalizar con mayor objetividad.

Desafíos.....

- Cambios al Reglamento de Reclamos (Decreto N° 35). Gestión Preliminar del reclamo y aumentar el número de días para realizar reclamos por parte de las Personas de 5 a 20 días.
- Mejorar la Oportunidad de Respuesta de los Reclamos: Implementar plataforma Extranet con los Prestadores.
- Nuevas Facultades para la Intendencia de Prestadores de Salud.
- Realizar un nuevo Estudio sobre percepciones y conocimiento sobre la Ley de Derechos y Deberes incluyendo las modificaciones introducidas.
- Implementar e incorporar en nuevos estándares de acreditación modelo de Atención Centrada en las Personas - Humanizar la Atención.

Gracias.....

