



**XII Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

“Avances y dificultades en el cumplimiento de derechos de las personas en salud desde la mirada fiscalizadora”

Evolución 2013 a 2023

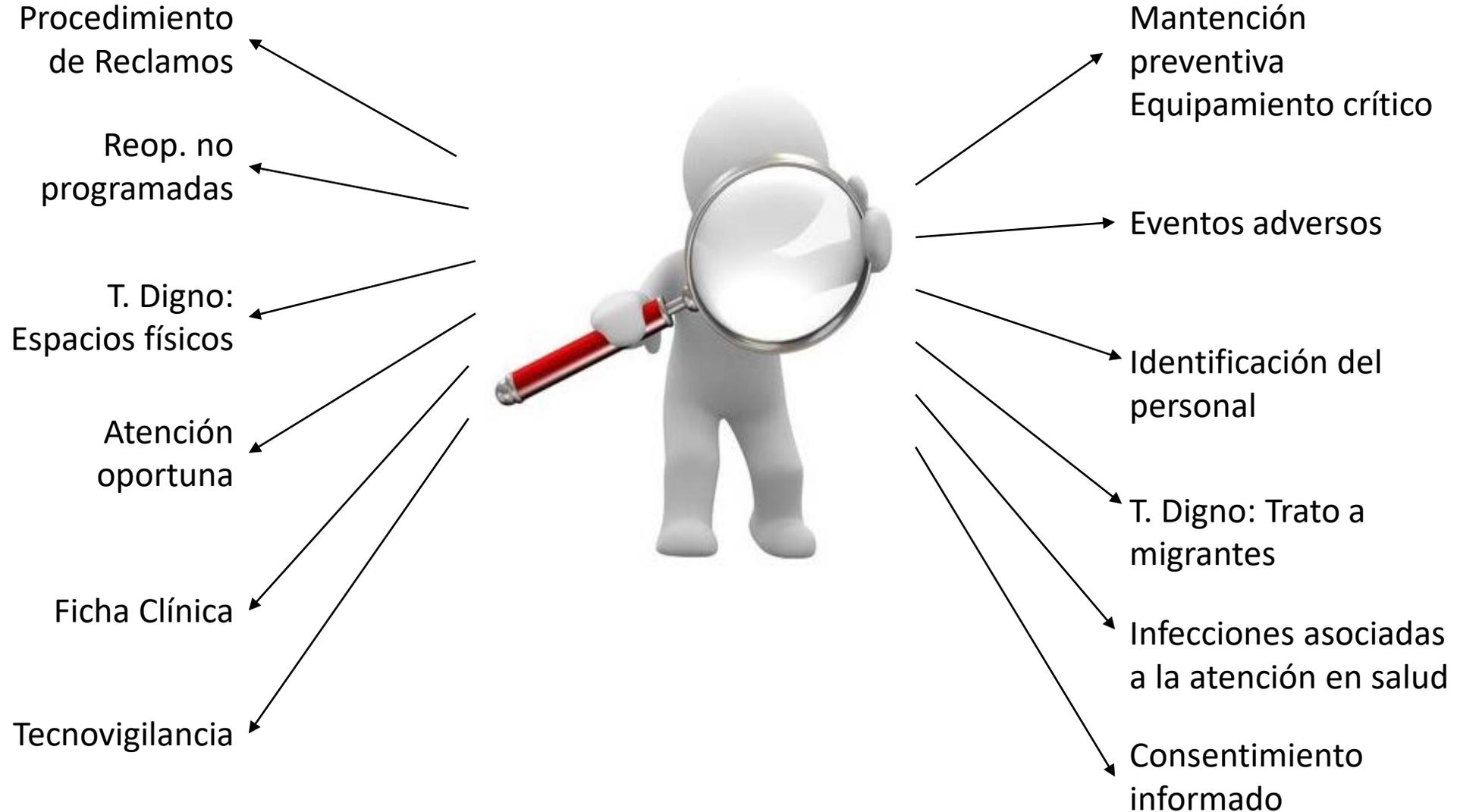
Jeannette González Moreira

Noviembre 2023

Ley N° 20.584, Derechos y deberes



Fiscalizaciones IP – 2013 a 2023





Dispositivos Médicos

Artículo, instrumento, aparato o máquina que se utiliza para prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades, o para detectar, medir, restaurar, corregir o modificar la estructura o función del cuerpo con fines de salud. Típicamente, el propósito de un dispositivo médico no se logra por medios farmacológicos, inmunológicos o metabólicos. (OMS, 2011)



Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.

Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

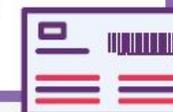
Las personas mayores de 60 años

- Cédula de Identidad.
- Pasaporte.
- Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiado.



Las personas con discapacidad

- Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil.
- Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.



Prestadores Fiscalizados – 2022 y 2023



Hospitales FFAA



Clínicas



Centros Médicos



Fiscalización APS – 2° Semestre 2022

ATENCIÓN PREFERENTE



Consultas de salud.
Consultas de urgencia.
Interconsultas.
Medicamentos
Exámenes o
procedimientos más
complejos.

LEY 21.168
Julio 2019

Artículo 5° bis Ley 20.584: Las personas mayores de 60 años y las personas con discapacidad, así como los cuidadores o cuidadoras, tendrán derecho a ser atendidos preferente y oportunamente por cualquier prestador de acciones de salud, con el fin de facilitar su acceso a dichas acciones, sin perjuicio de la priorización que corresponda aplicar según la condición de salud de emergencia o urgencia de los pacientes, de acuerdo al protocolo respectivo.

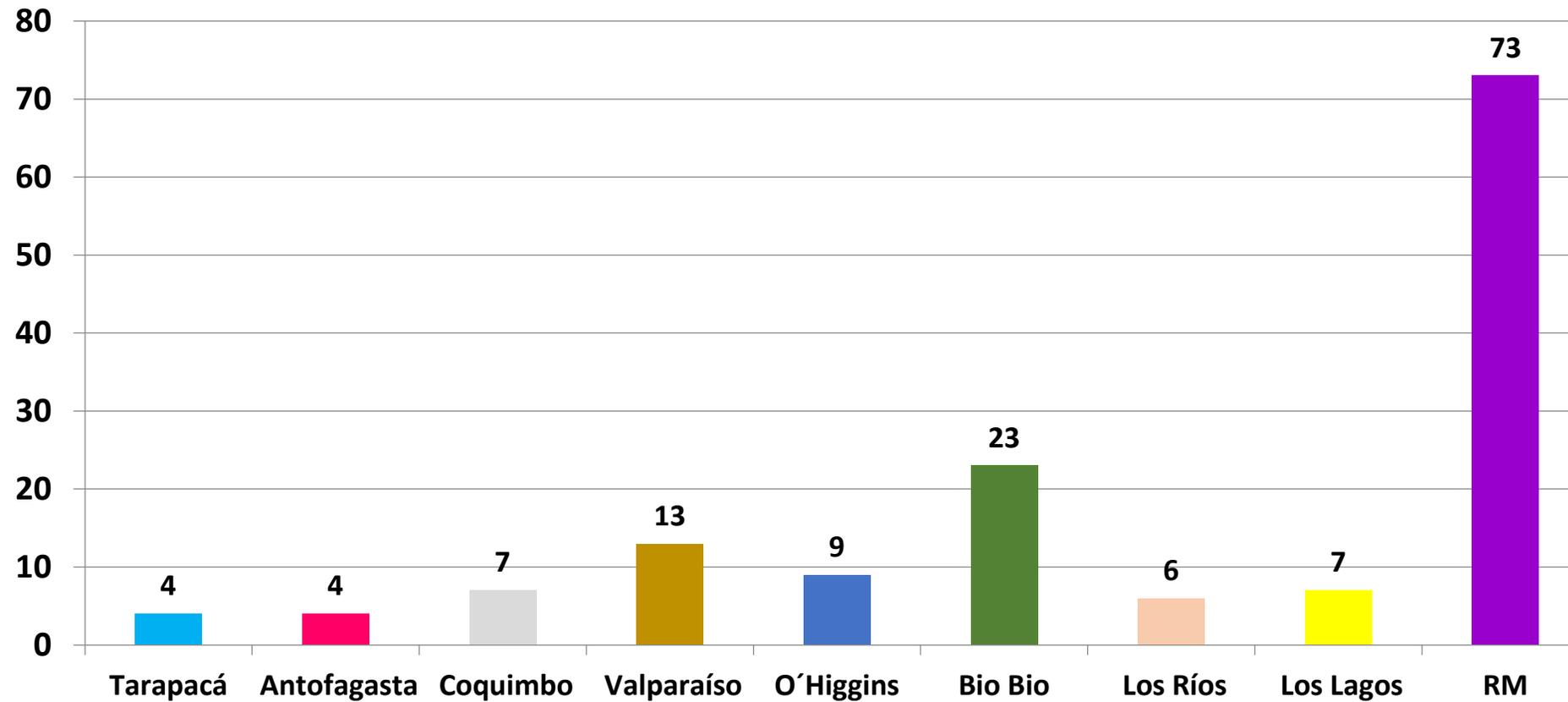
Decreto N°2 de julio 2020, del MINSAL, Aprueba el "Reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la Ley 20.584.
Vigencia, agosto 2020.

RE 138, MINSAL
Febrero 2021

Distribución Regional de Prestadores Fiscalizados

N= 146
9 Regiones

N° Prestadores Fiscalizados / Región



Notificación Resultados de la Fiscalización



Cumple
Cierre

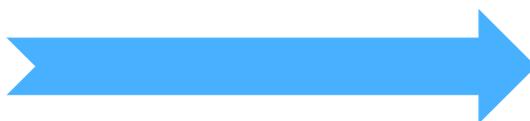


VERIFICA
CUMPLIMIENTO

Cumple
Cierre

No Cumple
Cargos





100%
No cumple

¿Qué pasó?



Registro de seguimiento

- 100% de los prestadores no cuenta con un sistema de registro del seguimiento de las atenciones realizadas a los sujetos de Ley.

Interconsultas

- Las derivaciones e Interconsultas de la APS al nivel secundario, se basan en criterios de priorización clínica u otra determinación, por ejemplo GES, sin considerar a los sujetos de atención preferente.

Gestión de horas

- El prestador se desentiende de su responsabilidad de gestionar las horas e informar al usuario.

Priorización

- Los prestadores están confundidos, respecto de la aplicación de prioridades, determinadas por distintas normativas, tales como, GES, programas para el adulto mayor y postrados, atención preferente, y otros.

Interconsultas

- Los prestadores manifiestan que no existe una continuidad de la aplicación de las interconsultas que ellos derivan con criterio de AP, y la asignación de horas en los hospitales.

Sociabilización

- Falta de sociabilización y bajada de la Ley a todo el personal, por lo que su aplicación es sujeto dependiente, por ejemplo, en el caso de la asignación de números para AP.

Motivos de Incumplimiento

Vigencia

- Desconocimiento casi generalizado en cuanto a la entrada en vigencia de la Ley de atención preferente. En algunos casos, solo conocida por los directivos.

Sujetos de Ley

- La mayoría de los prestadores no incluye como sujetos de esta ley a los cuidadores (as) y, además, no cuenta con medidas de verificación de los beneficiados de la atención preferente.

Afiche

- La gran mayoría de los prestadores cuenta con la carta de derechos, no obstante, un número considerable no disponía del afiche de atención preferente.

Motivos de Incumplimiento

Sistemas de Agendamiento

- Los sistemas de agendamiento disponibles, no contemplan mecanismos que permitan identificar a los beneficiados para acceder a las horas protegidas.

Atención de Urgencia

- En la atención de urgencia, los sujetos de la ley, no se consideran de forma preferente dentro de la categoría asignada en la evaluación clínica.

Protocolo

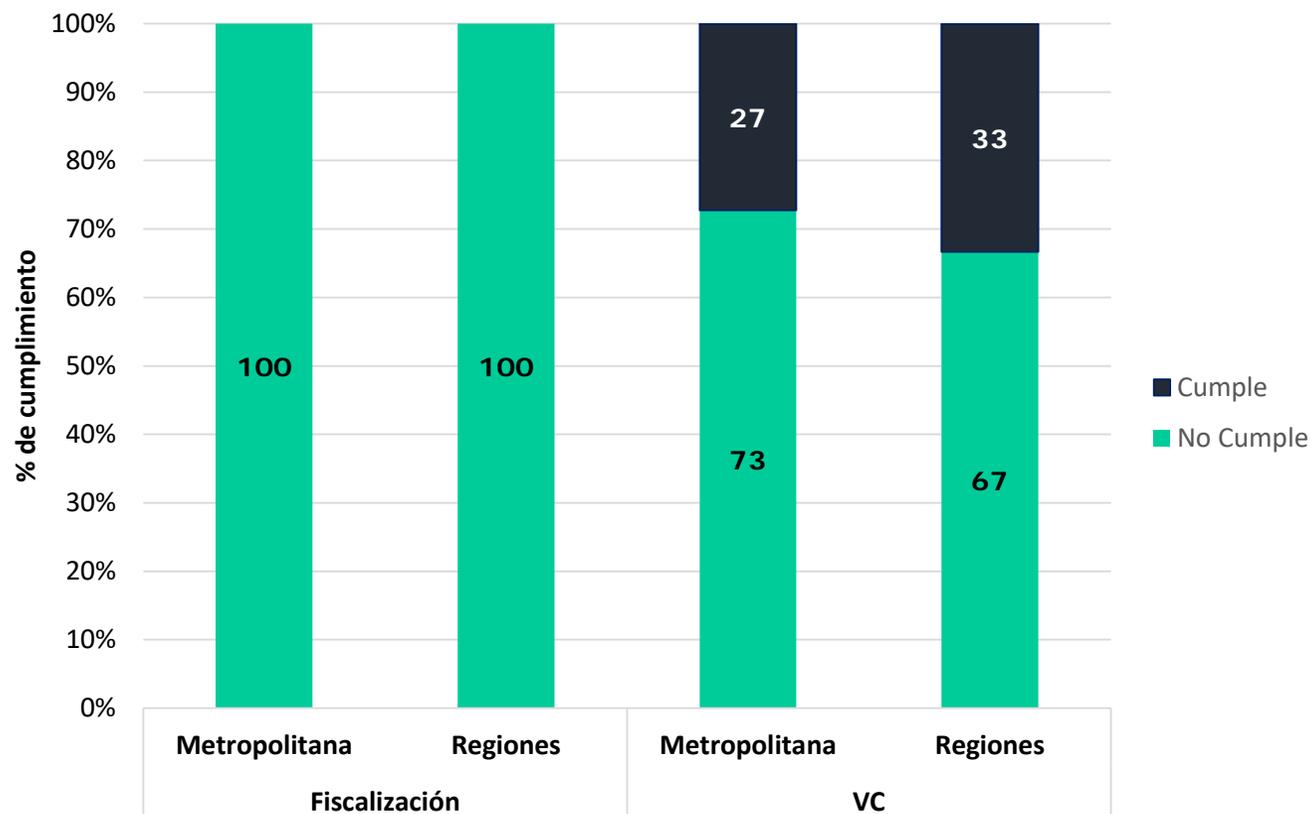
- Inexistencia de un protocolo para la aplicación de medidas para la atención preferente, dispuestas en el Reglamento aprobado por el Decreto N°2.

Resultado Parcial del Verifica Cumplimiento

N FI=146

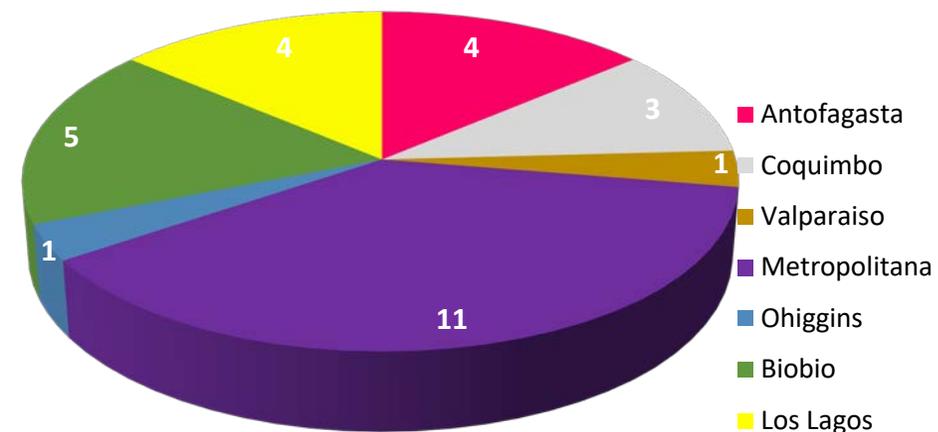
N VC=29 20%

% Cumplimiento Prestadores Regionales-RM /FI vs VC



N° Prestadores /VC/Región
Dic. 22 - Sept.23

N=29

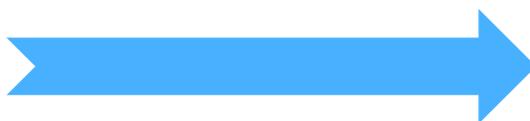


Región	N° Cumple
Antofagasta	0
Coquimbo	3
Valparaiso	1
Metropolitana	3
Ohiggins	0
Biobio	2
Los Lagos	0



Ley 21.372, modifica el artículo 6° de la Ley 20.584, señalando: Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, **los reglamentos internos de los establecimientos** permitirán en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa.

Decreto N°40 de 2012, del MINSAL, Reglamentos Internos Prestadores institucionales.



100%
No cumple

¿Qué pasó?



Motivos de Incumplimiento

Difusión a los usuarios

- A la fecha de fiscalización, ningún prestador dispone de medidas o elementos de difusión para los usuarios, sobre el derecho al acompañamiento.

Difusión al personal

- Inexistencia de medidas de difusión al personal respecto de la “Norma Técnica Administrativa de la Ley”, en la totalidad de prestadores fiscalizados.

Vigencia

- Desconocimiento casi generalizado en cuanto a la entrada en vigencia de la Ley y su Norma Técnica. En algunos casos, solo conocida por los directivos, sin bajada al resto del personal.

Motivos de Incumplimiento

Reglamento Interno

- La mayoría de los prestadores, no cuenta con un reglamento “Interno”, en donde deben constar los lineamientos para el acompañamiento, de los sujetos de la Ley de atención preferente.

Acompañamiento en APS

- Confusión de los prestadores, respecto de la aplicabilidad de la Ley en centros de atención abierta.

Resumen

- Los incumplimientos detectados en las 3 medidas que a la fecha de fiscalización debían cumplir los prestadores de APS, se relacionan principalmente con falta de difusión y bajada de la ley a todo el personal.



Resultado Parcial del Verifica Cumplimiento

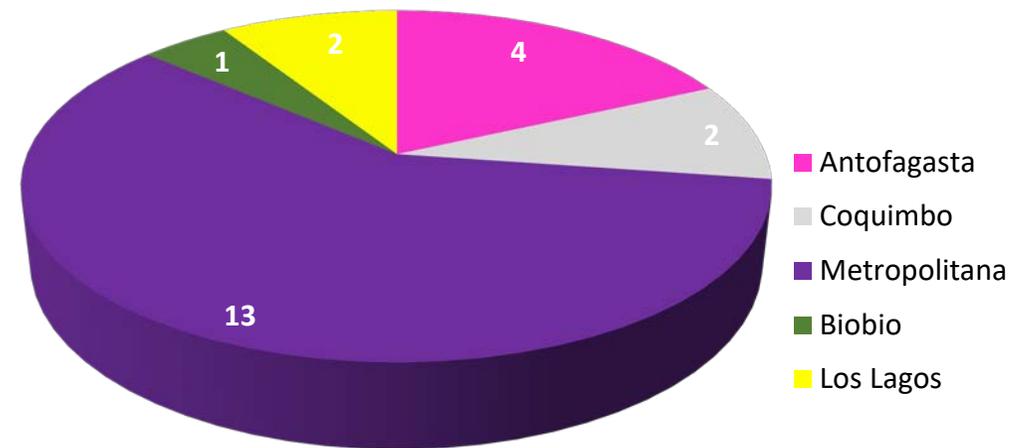
Fiscalización Ley MILA
100% incumplimiento

Verifica Cumplimiento
N= 22 15%

Región	Cumple	%	No Cumple	%
Metropolitana	9	69%	4	31%
Regiones	7	78%	2	22%

Persistencia de
incumplimiento en cuanto
al Reglamento Interno

N° Prestadores /VC/Región
Dic. 22 - Sept.23



Región	N° Cumple
Antofagasta	4
Coquimbo	1
Metropolitana	9
Biobío	0
Los Lagos	2



Artículo 6° Ley 20.584; tratándose del acompañamiento de mujeres en trabajo de parto, los establecimientos permitirán en todo momento la compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que se derive de ello un peligro para el niño o niña, o para la mujer.



Ley 20.584; Agrégase, en la letra b) del inciso segundo del artículo 5°: "Realizar acciones concretas de contención, empatía y respeto por el duelo de cada madre, u otra persona gestante, que hayan sufrido la muerte gestacional o perinatal, así como también para el padre o aquella persona significativa que la Acompañe.



**UN ADELANTO DE LOS
HALLAZGOS ENCONTRADOS**

ASPECTOS POSITIVOS

- La mayoría de los prestadores conoce las leyes, y tienen algún grado mínimo de avance en la implementación.
- El tema del acompañamiento durante el parto, no es ajeno a los prestadores.
- Se han diferenciado los conceptos de visita y acompañante.
- La implementación de las normas técnicas se ve favorecida por el **Programa Hospital Amigo**.
- Complementariedad del **Programa Chile Crece Contigo**.
- Se aprovecha el recurso de profesionales en el ámbito psicosocial, asignado a la Ley IVE.



ASPECTOS POSITIVOS

- Se ha visibilizado el duelo por muerte gestacional, a nivel institucional.
- Personal de matronería se observa muy comprometido.
- Se favorece el acompañamiento de las personas gestantes durante el parto.
- Existencia de señalética instaurada en la puerta de la habitación, para la identificación del duelo.
- En las jornadas de humanización realizadas por prestadores, se está relevando la importancia de las nuevas normativas.
- Colaboración de empresas en habilitación de espacios para acompañantes (comedores, lockers).



ASPECTOS POSITIVOS

Iniciativas de los prestadores



- **Hospital Regional de Rancagua**, en septiembre realiza la semana de visibilización del duelo gestacional y perinatal para usuarios y funcionarios.
- **Hospital Herminda Martín**, conmemora el día del duelo perinatal en conjunto con agrupación de la comunidad Rebrotar, la que además, realiza mural en la sala de despedida del hospital.
- **Hospital Biprovincial Quillota-Petorca**, la Subdirectora de Gestión de Usuarios y Participación Social, vincula varias normativas con los diferentes profesionales. Personal capacitado como monitores.

ASPECTOS POSITIVOS

Iniciativas de los prestadores

- **Hospital de Los Ángeles**, implementación de las Normas Técnicas, con fuerte campaña en redes sociales.
- **Hospital de Talagante, Hospital las Higueras**, generan contactos con agrupaciones de vecinos o fundaciones para obtener donaciones de recuerdos significativos.
- **Hospital Guillermo Grant Benavente**, hasta hace un tiempo la caja y todos los recuerdos eran por aportes de los funcionarios. Actualmente, la caja es adquirida con recursos del hospital, pero los recuerdos siguen siendo aportes.
- **Hospital Base de Osorno**, la caja con recuerdos la confecciona el mismo personal, reciclando las cajas de partos y tejiendo mantas y amigurumis.



BRECHAS



- No existe asignación de recursos para la implementación de las leyes Mila y Dominga.
- La falta de infraestructura adecuada y de recursos económicos, para la habilitación de espacios y salas necesarias, es la brecha mas común reportada por los prestadores.
- Prestadores privados, manifiestan dificultad para enterarse de la publicación y entrada en vigencia de las distintas normativas pertinentes a salud.
- Al segundo semestre de 2023, aun existen prestadores que desconocen las leyes y/o no han desarrollado ningún avance para la implementación de estas.

BRECHAS

- Se observan prestadores con resistencia al acompañamiento continuo, en donde se imponen limitaciones de horario.
- La designación del responsable de la implementación, no incluye número de horas y funciones.
- La gran mayoría no ha implementado el consentimiento y asentimiento informado.
- Falta de involucramiento o coordinación entre las distintas unidades pertinentes.
- Falta de recursos humanos para la conformación de equipos de atención integral, tales como, horas asignadas a la dupla psicosocial.
- Ley Dominga, falta difusión y capacitación para todo el personal que participa en la ruta del duelo, clínicos, administrativos, de apoyo y externos.





**XII Encuentro
Nacional de
Calidad en Salud**

Gracias