

## INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 10

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

**Ente Fiscalizado:** Prestadores Privados de las Regiones I, II, III, IV, V, X, XI, XII, XIV y XV.

---

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 las Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota. 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, correspondientes a las Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN

### A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Privado
- Cobertura : Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota
- Criterio(s) de Selección :
  - Centros de Salud de Atención Hospitalaria, con Servicio de Urgencia.
  - Establecimientos con capacidad de realizar confirmación diagnóstica de problemas de salud garantizados.
- Cantidad : 22
- Detalles establecimientos seleccionados:

NOMBRE PRESTADOR	NOMBRE PRESTADOR
Clinica Alemana de Osorno	Clínica Mutual de Seguridad de la C. Ch. de la Construcción
Clinica Alemana De Valdivia	Clínica Puerto Montt S.A.
Clinica Alemana Puerto Varas	Clinica Regional Elqui
Clinica Antofagasta S.A.	Clínica Regional La Portada de Antofagasta S.A.
Clinica Arica	Clínica Reñaca
Clinica Ciudad Del Mar	Clínica San José
Clinica El Loa	Clínica San Julián
Clinica Iquique S.A.	Clinica Tarapacá
Clinica Los Andes de Puerto Montt S.A.	Clínica Valparaíso
Clinica Los Carrera	Hospital Cruz del Norte
Clinica Magallanes	Hospital de Niños y Cunus

## 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:

<b>Porcentaje de notificación (*)</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
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:

<b>Categoría</b>	<b>N° Prestadores</b>	<b>%</b>
Notifica en forma Satisfactoria	2	9%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	8	36%
Notifica en forma Deficiente	12	55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

- Del total de establecimientos fiscalizados, el 45% cumplía con la obligación de notificar:
  - ✓ 9% con nivel de cumplimiento satisfactorio.
  - ✓ 36% requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 55% 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 (2 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 (8 establecimientos).
- Notifica en forma Deficiente, en los 12 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
Clinica Iquique S.A.	I	6	4	60%
Clinica Tarapacá	I	0	10	0%
Clínica Antofagasta S.A.	II	7	4	64%
Clínica Regional La Portada de Antofagasta S.A.	II	1	1	50%
Hospital Cruz del Norte	II	4	14	22%
Clínica El Loa	II	0	2	0%
Clínica Mutual de Seguridad de la C. Ch. de la Construcción	II	0	8	0%
Clinica Regional Elqui	IV	0	11	0%
Clínica Ciudad Del Mar	V	20	0	100%
Hospital de Niños y Cunas	V	17	3	85%
Clínica Valparaíso	V	7	2	78%
Clínica Reñaca	V	8	4	67%
Clínica San Julián	V	4	6	40%
Clínica Los Carrera	V	7	13	35%
Clínica Alemana de Osorno	X	14	0	100%
Clínica Alemana Puerto Varas	X	0	2	0%
Clínica Los Andes de Puerto Montt S.A.	X	0	4	0%
Clínica Puerto Montt S.A.	X	0	1	0%
Clínica Magallanes	XII	6	3	67%
Clínica Alemana De Valdivia	XIV	2	5	29%
Clínica Arica	XV	2	1	67%
Clínica San José	XV	0	20	0%