



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

[supersalud.cl](http://supersalud.cl)

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
JGM

# **Informe de Fiscalización Extraordinaria**

## **“Verificación del Término de las Listas de Espera GES”**

Santiago, 12 de Diciembre de 2011

## **INDICE**

<b>I. Antecedentes</b>	3
<b>II. Objetivo General</b>	4
<b>III. Ficha de Fiscalización</b>	4
Entidad Fiscalizada	
N° Servicios de Salud	
N° Prestadores	
Tipo de Fiscalización	
Enfoque	
<b>IV. Metodología</b>	4
Muestra	
Tipo Desarrollo	
Fecha de fiscalización	
<b>V. Resultados</b>	7
Consideraciones Previas	
Resultados Sigges	
Detalle de Casos con garantías sin Hito	
Resultados Fiscalización Hospital Barros Luco Trudeau	
<b>VI. Conclusiones</b>	7
<b>Anexos</b>	
Anexo N°1: N° de Garantías Revisadas por Establecimiento y Servicio de Salud	8

## **INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 102**

**Módulo:** Listas de Espera GES

**Ente Fiscalizado:** Fondo Nacional de Salud

SANTIAGO, diciembre 12 de 2011.-

### **I. ANTECEDENTES**

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad, tanto al Fonasa como a las Isapres, de asegurar el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud de Acceso, Oportunidad, Protección Financiera y de Calidad de dicho Régimen, debiendo velarse por su cumplimiento, función que según el marco normativo le es asignada a la Superintendencia de Salud en cumplimiento de sus atribuciones.

Respecto de la Garantía de Oportunidad, esta se define como el plazo máximo para el otorgamiento de prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones que determine el Decreto Supremo que rige las GES. Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le entrega la facultad de requerir a los prestadores (públicos y privados), los antecedentes necesarios para la verificación del cumplimiento de la oportunidad en que se otorgan las prestaciones explícitamente garantizadas a los beneficiarios.

En este contexto, el Fondo Nacional de Salud, en el mes de marzo de 2010 reconocía tener un registro que daba cuenta de la existencia de 380.000 garantías retrasadas sin reclamos, en lista de espera para su resolución.

Con relación a lo anterior, el Presidente de la República, en su discurso presidencial del 21 de mayo de 2010, anunció el término de las listas de espera Auge en un periodo de 2 años, luego en la cuenta pública de mayo del año en curso, anunció el adelanto de la fecha de término para el mes de noviembre de 2011.

Es así que el 23 de noviembre, el Ministro de Salud en conjunto con el Director del Fonasa, anunciaban que con seis meses de anticipación, se cumplía el compromiso de poner término a las listas de espera Auge, las que se encuentran prácticamente en cero, sólo con un remante de 895 casos, ya identificados y programados, que deberán quedar resueltos antes de fin de mes.

De acuerdo a lo expuesto en los párrafos precedentes, la Superintendencia de Salud, ha determinado la programación de una fiscalización extraordinaria, para verificar el fin de las listas de espera en los problemas de salud Auge.



## II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el término de las listas de espera AUGE, de acuerdo a lo señalado por el Director del Fonasa, el día 23 de noviembre de 2011.

## III. FICHA DE FISCALIZACIÓN:

- Entidad Fiscalizada: Fondo Nacional de Salud.
- N° Servicios de Salud: 14 (48,3%)
- N° Prestadores: 71
- Tipo de Fiscalización: Extraordinaria
- Enfoque: Por riesgo

## IV. METODOLOGÍA

### Muestra:

Las muestras para la presente fiscalización, se obtuvieron de la base de datos proporcionada por el Fonasa y que contiene el listado de garantías GES vencidas al mes de diciembre de 2010. Este listado incluye un total de **113.566** GO vencidas.

Para optimizar los resultados de esta actividad, a la base antes mencionada, se le aplicaron los siguientes filtros de exclusión:

- 1° Filtro: Servicio de Salud, se dejaron sólo aquellos Servicios, en cuyo territorio la Superintendencia cuenta con fiscalizadores del área de la salud, por si algún caso ameritaba ser revisado en las dependencias del prestador responsable de la garantía.
- 2° Filtro: Se excluyeron todas las garantías que por su condición ya no es posible de otorgar su prestación, tales como, analgesia del parto, tratamiento del parto prematuro, ECG diagnóstico en el Infarto Agudo del Miocardio, entre otras.
- 3° Filtro: Se excluyen todas las garantías, cuya fecha de inicio es anterior al 1° de enero de 2010, que no correspondían al periodo analizado. Con este último filtro, la base baja a **22.373** garantías retrasadas, sin reclamo.

Con la base de **22.373** GO, se trabajó para la obtención de las muestras aleatorias, considerando la revisión de un 10%, equivalente a **2.237** GO. Adicionalmente, luego de la obtención de las muestras, se agregaron **171** garantías más, que no salieron en las muestras antes señaladas y que corresponden a GO iniciadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2010, mes en que el Fonasa reconoce su lista de espera GES, por lo que necesariamente, éstas forman parte de ese listado.

Con todo lo anterior, se revisaron **2.408 (11%)** garantías retrasadas, sin reclamo.

Distribución de garantías retrasadas, según Servicio de Salud:

<b>Servicio de Salud</b>	<b>N° GO Vencidas</b>
Metropolitano Sur	349
Del Libertador B.OHiggins	290
Metropolitano Occidente	286
Vina del Mar Quillota	271
Metropolitano Central	232
Coquimbo	231
Metropolitano Norte	196
Valparaíso San Antonio	134
Metropolitano Sur Oriente	124
Concepción	111
Iquique	81
Del Maule	58
Antofagasta	42
Metropolitano Oriente	3
<b>TOTAL</b>	<b>2.408</b>

Distribución de Establecimientos por Servicio de Salud:

<b>Servicio de Salud</b>	<b>N° Establecimientos</b>		
	<b>Ambul.</b>	<b>Hosp.</b>	<b>Total</b>
Antofagasta	1	2	<b>3</b>
Concepción	1	2	<b>3</b>
Coquimbo	4	4	<b>8</b>
Del Libertador B.OHiggins	7	4	<b>11</b>
Del Maule	3	3	<b>6</b>
Iquique	2	1	<b>3</b>
Metropolitano Central	2	2	<b>4</b>
Metropolitano Norte	1	3	<b>4</b>
Metropolitano Occidente	6	2	<b>8</b>
Metropolitano Oriente		1	<b>1</b>
Metropolitano Sur	2	2	<b>4</b>
Metropolitano Sur Oriente	5	2	<b>7</b>
Valparaíso San Antonio		1	<b>1</b>
Vina del Mar Quillota	5	3	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>71</b>

Distribución de garantías retrasadas, según problemas de salud GES:

Problemas de Salud	N° GO Vencidas
Vicios de Refracción	868
Cataratas	563
Retinopatía Diabética	259
Cáncer de Mama	118
Cáncer Gástrico	117
Cáncer Cervicouterino	110
Colecistectomía Preventiva	99
Marcapaso	92
Estrabismo	78
Cáncer de Próstata	29
Hiperplasia de Próstata	26
Hernia Núcleo Pulposo Lumbar	20
Tumores Primarios SNC	17
Cáncer de Testículo	12
<b>TOTAL</b>	<b>2.408</b>

- Tipo de Desarrollo: Back Office, revisión Sigges.
- Fecha: 05 y 06 de diciembre de 2011

## V. RESULTADOS

### Consideraciones Previas

Los resultados del presente informe se obtuvieron principalmente de los antecedentes y registros que constan en la plataforma del Sigges, para cada caso GES seleccionado en la muestra y en particular para las prestaciones e hitos de término de las garantías de oportunidad evaluadas.

### Resultados Sigges

De acuerdo a los datos previamente definidos, los resultados obtenidos en la fiscalización del 06 de diciembre son los siguientes:

- 99,9% de las garantías se encontraban con la prestación trazadora otorgada, con imposibilidad de ser gestionada por el Servicio de Salud, exceptuadas o cerradas.
- 0,1% de garantías sin hito o pendientes de cumplimiento

De acuerdo al Sigges, las únicas 2 garantías que se encuentran vencidas sin hito y sin una justificación que avale la no entrega de la prestación correspondiente, pertenecen al Servicio de Salud Metropolitano Sur, Hospital Barros Luco Trudeau, en donde existen 2 casos de beneficiarios a los que no se les ha entregado los lentes, indicados por el problema de salud Vicios de Refracción.

### Detalle de Casos con Garantías Sin Hito

Nombre Beneficiario	RUT	DV	Problema de Salud	Garantía	Fecha Inicio	Fecha Garantía	Hospital	Servicio Salud
Lucila Fuentes Lagos	6579510	8	Vicios de Refracción	Entrega de Lentes	24-02-2010	25-04-2010	CABLT	SSMS
Manuel Vejar Prieto	3274874	0	Vicios de Refracción	Entrega de Lentes	16-08-2010	15-09-2010	CABLT	SSMS

En relación a estas 2 garantías sin hito, se instruyó una fiscalización en terreno al Hospital Barros Luco Trudeau, la que se llevó a cabo el viernes 09 de diciembre.

#### Resultados Fiscalización Hospital Barros Luco Trudeau

- El Prestador, no sabe por qué estas garantías se encuentran sin hito en el Sigges, pero tampoco tiene los antecedentes que den cuenta de la entrega de los lentes o bien del cierre o excepción de la garantía de oportunidad correspondiente.
- Se deja acta, en la que se le da un último plazo para presentar una respuesta, lunes 12/12 13:00 PM.
- Lunes 12, llega respuesta de la Sra. Mérica Leiva, Subdirectora de Procesos del Hospital Barros Luco, explicando los motivos del incumplimiento de las garantías.
- Adicionalmente, el Prestador señala, que hoy se contacta con los beneficiarios afectados, obteniendo los siguientes resultados.
  - ✓ Sra. Lucía Fuentes: Luego de la consulta con el Oftalmólogo, se lleva la receta y compra los lentes en forma particular
  - ✓ Sr. Manuel Vejar: Por patologías concomitantes que le imposibilitan acudir al prestador rechaza la prestación (Contacto con la hija).
- De acuerdo a lo expuesto en el párrafo precedente, se configuran 2 garantías no gestionables, una por uso de la libre elección y la segunda por rechazo de tratamiento.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta fiscalización, recopilados principalmente de la revisión del Sigges, más la verificación en terreno de un prestador de la Red Pública, y extrapolando estos resultados a la tendencia anual en el resto de las fiscalizaciones realizadas en garantías de oportunidad, podemos decir que a la fecha no existirían beneficiarios GES, pertenecientes a la nómina de los 380.000 casos en lista de espera a marzo de 2010, que se encuentren aún pendientes para la resolución de una garantía vencida.

Se recomienda establecer un sistema más expedito, que permita conocer al menos semanalmente aquellas garantías que están en riesgo de pasar al estado pendientes de cumplimiento para monitorear y ejercer las acciones necesarias que permitan mantener el sistema dentro de la normativa legal vigente.

## ANEXO N° 1

### N° Garantías Revisadas por Establecimiento y Servicio de Salud

SERVICIO DE SALUD/ESTABLECIMIENTO	N° GO
<b>Antofagasta</b>	<b>42</b>
Centro Asistencial Norte	3
Dr. Carlos Cisternas de Calama, Hospital	2
Dr. Leonardo Guzmán de Antofagasta, Hospital	37
<b>Concepción</b>	<b>111</b>
Florida, Hospital de	60
Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente	40
Víctor Manuel Fernández, Consultorio	11
<b>Coquimbo</b>	<b>231</b>
Cardenal Caro, Consultorio	1
Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Alemania	1
Dr. Antonio Tirado Lanas de Ovalle, Hospital	64
El Palqui, Consultorio	1
Hospital San Juan de Dios de la Serena	144
San Juan de Dios de Combarbalá, Hospital	1
San Pablo de Coquimbo, Hospital	16
Tierras Blancas, Consultorio (con Sapu)	3
<b>Del Libertador B.OHiggins</b>	<b>290</b>
Abel Zapata, Consultorio N° 3	5
Consultorio de Pelequén	1
Doñihue, Consultorio de	1
Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo, Hospital	1
Juan Chiorrini, Consultorio N° 5	2
Machalí, Consultorio	1
Posta de Salud Rural Larmahue	2
Posta de Salud Rural Puquillay Bajo	2
Rancagua, Hospital Regional de	252
San Juan de Dios de San Fernando, Hospital	19
Santa Cruz, Hospital de	4
<b>Del Maule</b>	<b>58</b>
Carlos Trupp, Consultorio (con Sapu)	4
Centro Comunitario de Salud Familia Brilla el Sol	1
Dr. César Garavagno Burotto de Talca, Hospital	48
José Dionisio Astaburuaga, Consultorio	1
San Juan de Dios de Cauquenes, Hospital	2
San Juan de Dios de Curicó, Hospital	2
<b>Iquique</b>	<b>81</b>
Consultorio Pedro Pulgar Melgarejo	20
Dr. Ernesto Torres Galdámes de Iquique, Hospital	54
Pozo Almonte, Consultorio (con SAPU)	7
<b>Metropolitano Central</b>	<b>232</b>

<b>SERVICIO DE SALUD/ESTABLECIMIENTO</b>	<b>N° GO</b>
Asistencia Pública , Hospital de Urgencia de la	2
Centro de Diagnóstico y Tratamiento San Borja Arriarán	14
Maipú, C.R.S. (Experimental)	117
San Borja-Arriarán, Hospital Clínico	99
<b>Metropolitano Norte</b>	<b>196</b>
Centro de Diagnóstico y Tratamiento Dra. Eloísa Díaz	172
Complejo Hospitalario San José	6
Instituto Oncológico Dr. Caupolicán Pardo Correa	7
Roberto del Río, Hospital Clínico de Niños	11
<b>Metropolitano Occidente</b>	<b>286</b>
Consultorio Dr. Adalberto Steeger	1
Dr. Gustavo Molina, Consultorio ( con SAPU)	2
Félix Bulnes Cerda, Hospital	188
Hospital San Juan de Dios	45
Isla de Maipo, Consultorio	1
Renca, Consultorio (con SAPU)	2
Salvador Allende, C.R.S.	1
San Juan de Dios, CDT	46
<b>Metropolitano Oriente</b>	<b>3</b>
Del Salvador, Hospital del	3
<b>Metropolitano Sur</b>	<b>349</b>
Barros Luco, CDT	334
El Pino, C.R.S.	6
Hospital Barros Luco Trudeau	2
Parroquial de San Bernardo, Hospital	7
<b>Metropolitano Sur Oriente</b>	<b>124</b>
Bellavista, Consultorio	2
Centro de Referencia de Salud San Rafael de La Florida	2
Complejo asistencial Dr. Sótero del Río	22
Granja Sur, Consultorio	15
Los Quillayes, Consultorio (con SAPU)	1
Malaquías Concha, Consultorio	1
Padre Alberto Hurtado de San Ramón, Hospital	81
<b>Valparaíso San Antonio</b>	<b>134</b>
Carlos Van Buren de Valparaíso, Hospital	134
<b>Vina del Mar Quillota</b>	<b>271</b>
Alicahue, Posta	1
Centro de Salud Familiar Reñaca Alto Dr. Jorge Kaplán	1
Cienfuegos, Consultorio Miguel Concha Dr., Consultorio	1
Consultorio Brígida Zavala	5
Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar, Hospital	231
Gómez Carreño, Consultorio	1
Quilpué, Hospital de	10
San Martín de Quillota, Hospital	21
<b>Total General</b>	<b>2.408</b>