

## **INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 39**

<b>Módulo:</b>	Fiscalización “Notificación de Problema de Salud GES”.
<b>Prestador:</b>	Prestadores Privados de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos.

---

**SANTIAGO,** 30 de Diciembre de 2008.-

### **I. ANTECEDENTES**

El artículo 24 de la Ley 19.966, señala expresamente que “los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios 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”.

En este contexto, esta Superintendencia reiteró – mediante el Oficio Circular IF/Nº57 - del 15 de Noviembre de 2007, la obligación legal mencionada en el párrafo anteprecedente, instruyendo la utilización de un formulario de notificación.

En atención a lo señalado anteriormente, y teniendo en especial consideración que la información que reciban los usuarios de las GES, es de vital importancia para que puedan exigir sus derechos, se consideró relevante la incorporación de la presente actividad en el Programa de Fiscalización del año 2008, con el fin de verificar el cumplimiento de dicha obligación por parte de los prestadores privados.

A su vez, considerando que las actividades de fiscalización ya citadas corresponden a resultados de la Región Metropolitana, se estimó pertinente incluir en el Programa de Fiscalización del año 2008 aumentar la cobertura de fiscalización a otras regiones del país, seleccionándose para tal efecto las Regiones de Valparaíso y Bío Bío por ser las de mayor concentración de población, y a su vez las Regiones de Antofagasta y de Los Lagos con el fin de abarcar zonas extremas del país, correspondiendo el presente informe a los resultados obtenidos dichas regiones.

### **II. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de la Notificación al Paciente GES, de acuerdo a lo instruido en Oficio Circular IF/Nº 57 del 15 de Noviembre de 2007, respecto a la obligación del prestador de informar al beneficiario ante la presencia de un problema de salud garantizado, por parte de prestadores privados de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos.

### III. FICHA DE FISCALIZACION

#### A.- ENTIDADES FISCALIZADAS:

- Tipo : Prestador Privado
- Cobertura : Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos
- Criterio(s) de Selección :
  - Prestador con atención en modalidad Ambulatoria con mayor número de convenios con isapres como Prestador GES
- Cantidad : 9
- Detalle de establecimientos fiscalizados por Región:

#### Región de Antofagasta

Prestador	N° isapres con convenio
Megasalud Antofagasta	6

#### Región de Valparaíso

Prestador	N° isapres con convenio
Megasalud Viña del Mar	6
Megasalud Quipué	6
Clínica Ciudad del Mar	5

#### Región del Bío Bío

Prestador	N° isapres con convenio
Integramedica	5
Megasalud Concepción	5
Clínica Bío Bío	1

#### Región de Los Lagos

Prestador	N° isapres con convenio
Megasalud Osorno	3
Megasalud Puerto Montt	3

## B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

Se evaluaron Problemas de Salud GES, cuya confirmación diagnóstica se lleve a cabo en establecimientos de atención ambulatoria, esto es:

- Diabetes Mellitus Tipo 2
- Infección Respiratoria Aguda Baja, de manejo ambulatorio, en menores de 5 años
- Neumonía Adquirida en la Comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más
- Hipertensión Arterial
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica de Tratamiento ambulatorio
- Tratamiento Médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.

## **IV. CATEGORIZACION DE RESULTADOS**

Para efectuar la evaluación del proceso de notificación de los prestadores privados, se estableció una categorización de los resultados obtenidos en base a 3 categorías para clasificar el grado de cumplimiento de esta obligación, de acuerdo a lo instruido en los puntos 1 y 2 del Oficio Circular IF/N°57:

### CATEGORIAS:

- Notifica en forma satisfactoria: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación entre 90% y 100%.
- Requiere implementar medidas de mejoramiento: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación entre 61% y 89%.
- Notifica en forma deficiente: corresponde a aquellos prestadores que obtuvieron porcentajes de notificación menor de 61%, iniciándose en este caso un proceso sancionatorio.

**NOTA:** Los porcentajes fueron calculados en base al número de casos GES fiscalizados que contaban con el respaldo de la notificación v/s el total de casos GES revisados.

Cabe señalar que en el desarrollo de la fiscalización se detectaron establecimientos, que si bien contaban con procedimientos implementados para cumplir su obligación legal y con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los Casos GES diagnosticados en un período determinado. Lo anterior imposibilitó la obtención de los datos necesarios para clasificar el porcentaje de cumplimiento.

## V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

### Consideraciones Previas:

La selección de los casos evaluados se realizó en base a los listados entregados por los Prestadores durante la visita de inspección, estableciéndose en esta oportunidad un mínimo de 20 casos a revisar.

### Resultados:

De acuerdo a la categorización previamente definida, y según los resultados obtenidos, de los 9 prestadores fiscalizados, se obtiene el siguiente detalle:

% Notificación según Categoría	Total	
	N°	%
Notifica en forma Satisfactoria	1	11,11%
Requiere implementar medidas para mejoramiento	8	88,89%
Notifica en forma deficiente	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

- El 11,11% de los prestadores fiscalizados (1 establecimiento) notifica en forma satisfactoria.
- El 88,89% (8 prestadores fiscalizados) requieren implementar medidas de mejoramiento

El detalle de los resultados obtenidos por prestador se presenta en Anexo adjunto al presente informe.

## VI. 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 corresponden a los siguientes:

- Notifica en forma satisfactoria: se remite Oficio con Informe de resultados generales instando a mantener los resultados obtenidos.
- Requiere implementar medidas de mejoramiento: Se emitieron 2 formatos de oficio:

- En aquellos prestadores en los cuales se obtuvo un porcentaje de notificación entre 61% y 89%, se solicitaron medidas administrativas para el mejoramiento de sus procesos.
  - En aquellos prestadores en los cuales si bien contaban con un proceso de notificación, con respaldos de notificaciones, no disponían de sistemas de registros que les permitan obtener listados de los Casos GES diagnosticados, se les instruyó adoptar las medidas pertinentes para poder generar dicha información.
- Notifica en forma deficiente: No se detectaron establecimientos en esta categoría.

## VII. RESPUESTAS A OFICIOS

En este punto nos referiremos sólo al establecimiento que debía informar medidas administrativas para mejoramiento de sus procesos; al respecto los prestadores emitieron sus respuestas comprometiéndose a implementar las medidas administrativas en este sentido.

<b><i>Establecimiento</i></b>	<b><i>Ciudad</i></b>	<b><i>Medidas Implementadas</i></b>
Megasalud	Antofagasta	Se procede al cambio inmediato del formato del formulario de notificación, contando en la actualidad con el instrumento instruido en la circular IF N° 57.

La medida señalada, así como las instrucciones específicas formuladas a raíz de la fiscalización a los demás establecimientos serán monitoreadas por este Organismo de Control para verificar su cumplimiento efectivo.

## VIII. CONCLUSIONES

En resumen en este ciclo de fiscalización fueron evaluados 9 prestadores privados de las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y de Los Lagos, obteniéndose los siguientes resultados según categorización establecida:

### ➤ NOTIFICA EN FORMA SATISFACTORIA:

- El 11,11% (Clínica Ciudad del Mar) del total de prestadores evaluados fue categorizado en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A este establecimiento se les envió oficio con el objetivo de informar resultados generales, instando a mantener los buenos resultados.

Dado los excelentes resultados obtenidos en este establecimiento, en nuestra opinión ello sería producto de la implementación de buenas prácticas, las que pudiesen replicarse.

### ➤ REQUIERE IMPLEMENTAR MEDIDAS DE MEJORAMIENTO

- El 88,89% (8 establecimientos) del total de prestadores evaluados fueron categorizados en este rango de acuerdo a sus resultados obtenidos.
- A estos establecimientos se les envió oficio con el objetivo de solicitar la implementación de medidas para mejoramiento del cumplimiento de la normativa.
- De las respuestas emitidas por los 8 establecimientos a los cuales se solicitó informar medidas administrativas, y luego de su análisis, se determinó aceptarlas, quedando éstas sujetas a evaluación en las próximas fiscalizaciones que esta Institución efectúe.

### ➤ NOTIFICA EN FORMA DEFICIENTE:

- No se detectaron establecimientos en esta categoría.

**ANEXO**  
**Detalle de resultados por prestador**

<b>Establecimiento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>% Notificación</b>
Clínica Ciudad del Mar	Viña del Mar	100%
Megasalud	Antofagasta	N/A
Megasalud	Puerto Montt	N/A
Megasalud	Concepción	N/A
Clínica Bío - Bío	Talcahuano	N/A
Integramédica Centros Médicos	Talcahuano	N/A
Megasalud	Viña del Mar	N/A
Megasalud	Quilpué	N/A
Megasalud	Osorno	N/A

**N/A:** Corresponde a aquellos establecimientos, en los cuales si bien mostraban respaldo efectivo de notificación, no fue posible obtener una muestra que posibilitara medir un porcentaje debido a limitantes en sus sistemas de registro.