

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 96

Módulo: Cumplimiento Garantía de Oportunidad en personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud de la Región Metropolitana

Asegurador: Informe Consolidado de Fiscalización.

SANTIAGO, Diciembre 30 de 2009.-

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES de dicho Régimen, tanto al Fonasa como a las Isapres, correspondiendo a esta Superintendencia velar por su cumplimiento.

Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le otorga la facultad de requerir a los prestadores (públicos y privados), los antecedentes necesarios para la verificación del cumplimiento del Régimen sobre la oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios.

En este contexto, a partir del año 2007 el Departamento de Control y Fiscalización realiza actividades de fiscalización en la Región Metropolitana, que dan cuenta del cumplimiento de la garantía de oportunidad, cuyos resultados muestran una realidad heterogénea, la que depende tanto del establecimiento como del problema de salud evaluado. Luego, en el año 2008, se aumentó la cobertura de fiscalización a 4 regiones del país (Valparaíso y Bío Bío por ser las de mayor concentración de población, además de Antofagasta y de Los Lagos por ser zonas extremas del país).

Con el fin de continuar en el marco de ampliar la cobertura de fiscalización, y considerando los resultados obtenidos, se determinó para el año 2009, extender la cobertura de fiscalización a 3 Regiones adicionales (Bernardo O'Higgins, Del Maule y de La Araucanía). En este contexto, el Programa de Fiscalización del año 2009 considera las regiones que concentran más del 80% del total de Casos GES de resolución hospitalaria en el sector público de salud, correspondiendo el presente informe a los resultados obtenidos en la Región Metropolitana.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad, en conformidad con el artículo 2° de la Ley 19.966 que establece que el Fondo Nacional de Salud deberá asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus beneficiarios, en problemas de salud seleccionados por riesgo de incumplimiento en la Región Metropolitana.

III. FICHA DE FISCALIZACION:

A.- ENTIDAD FISCALIZADA: FONASA

- Hospitales de la Red Asistencial Seleccionados: 15
- Criterio(s) de Selección : Prestadores que concentren una cobertura mayor al 80% del total de casos GES de resolución hospitalaria, y que se les haya derivado pacientes portadores de los problemas de salud seleccionados.
- Detalle

Servicio de Salud	Establecimiento	Total	% Cobertura
Metropolitano Sur Oriente	Complejo asistencial Dr. Sótero del Río	3656	12,2%
Metropolitano Sur Oriente	Hospital Padre Alberto Hurtado de San Ramón	1817	6,1%
Metropolitano Sur	Hospital Barros Luco Trudeau	3276	11,0%
Metropolitano Sur	Hospital El Pino	1718	5,8%
Metropolitano Sur	Hospital Dr. Exequiel González Cortés	202	0,7%
Metropolitano Oriente	Hospital Dr. Luis Tisné B.	1401	4,7%
Metropolitano Oriente	Hospital del Del Salvador	1358	4,5%
Metropolitano Oriente	Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna	449	1,5%
Metropolitano Occidente	Hospital San Juan de Dios	2462	8,2%
Metropolitano Occidente	Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda	1080	3,6%
Metropolitano Occidente	Instituto Traumatológico Dr. Teodoro Gebauer	102	0,3%
Metropolitano Norte	Complejo Hospitalario San José	2974	10,0%
Metropolitano Norte	Instituto Nacional del Cáncer	738	2,5%
Metropolitano Norte	Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río	662	2,2%
Metropolitano Central	Hospital Clínico San Borja-Arriarán	2835	9,5%

B.- FOCALIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SALUD:

Para la presente actividad de fiscalización, se definieron las siguientes variables a considerar:

1. Perspectiva de las personas¹: Los 3 problemas de salud con mayor número de reclamos.
2. *Riesgo de Incumplimiento*:
 - Según Compra de Servicios: El problema de salud con mayor número de compras de servicios por parte del Fonasa ante riesgo de incumplimiento¹.
 - Según Retraso: Aquel problema de salud que muestra el mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad¹.

¹ Boletín Estadístico AUGE Fondo Nacional de Salud – 1º Edición

3. Fiscalizaciones 2008:

- El problema de salud con mayor porcentaje de retraso general de la garantía de oportunidad (considerando todas las fiscalizaciones del sector público en el país).
- El problema de salud con mayor porcentaje de retraso en la garantía de oportunidad en la Región Metropolitana.

Posteriormente, en base al análisis de las variables anteriormente mencionadas en su conjunto, se seleccionaron los siguientes problemas de salud a evaluar:

Problema de Salud	Criterios de Selección				
	Beneficiarios	Compra Servicio	Retraso G.Oportunidad	Fiscalización 2008 (General)	Fiscalización 2008 (Región)
Colecistectomía	X				
Hernia Núcleo Pulposo	X				
Vicios de Refracción	X	X		X	
Fisura Labiopalatina			X		
Hipoacusia Bilateral					X

IV. CONCEPTOS UTILIZADOS

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se establecieron algunas definiciones a efecto de validar el estado de ésta:

- Cumplida: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria se otorgaron dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada: según la información y documentación entregada por el prestador público, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria, se otorgaron fuera de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Retrasada sin Hito: Por otro lado, en base a los resultados obtenidos en la visita de fiscalización, se debió definir este concepto, el cual obedece a aquella prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria en las cuales encontrándose vencidos los plazos establecidos en la legislación vigente, dicha prestación aún no ha sido otorgada al beneficiario/a.

IV.- RESULTADOS:➤ **EVALUACIÓN SEGÚN PROBLEMA DE SALUD:**

Problema de Salud	N° Casos Fiscalizados	Garantías		% Retraso
		Fiscalizadas	Retrasadas	
Vicios Refracción	358	756	242	32%
Hernia Núcleo Pulposo	195	382	104	27%
Colecistectomía	278	473	102	22%
Hipoacusia Bilateral	360	360	27	8%
Fisura Labiopalatina	60	136	8	6%
Total	1.251	2.107	483	23%

- En esta actividad de fiscalización se fiscalizaron 1.251 Casos GES, los que equivalen a 2.107 garantías para los problemas de salud señalados.
- De la verificación realizada, se determinó que 1624 garantías (77%) se encontraban cumplidas, y en 483 (23%) se determinó que estaban retrasadas.
- En relación a los problemas de salud evaluados, todos presentaron algún nivel de retraso en la garantía de oportunidad.
- La magnitud del retraso es heterogénea, fluctuando entre un 6 y un 32%, observándose que:
 - Los problemas de salud que presentan el menor porcentaje de retraso corresponden a:
 - Fisura Labiopalatina
 - Hipoacusia Bilateral
 - 3 problemas de salud presentan porcentajes de retraso mayores al 20%, los que en orden decreciente corresponden a:
 - Vicios de Refracción
 - Tratamiento Quirúrgico HNP Lumbar
 - Colecistectomía Preventiva

➤ EVALUACION SEGÚN SERVICIO DE SALUD:

Problema de Salud	SSM Norte		SSM Oriente		SSM Sur		SSM Occidente		SSM Sur-Oriente		SSM Central	
	G.Fiscal.	G.Retras.	G.Fiscal.	G.Retras.	G.Fiscal.	G.Retras.	G.Fiscal.	G.Retras.	G.Fiscal.	G.Retras.	G.Fiscal.	G.Retras.
Colecistectomía	69	29	87	4	67	7	70	19	123	27	57	16
Hernia Núcleo Pulposo	18	6	N/A	N/A	182	43	93	2	12	3	77	50
Vicio Refracción	136	90	N/A	N/A	211	106	223	9	179	32	7	5
Hipoacusia Bilateral	17	0	75	21	98	1	61	0	65	2	44	3
Fisura Labiopalatina	28	3	57	1	27	1	N/A	N/A	5	0	19	3
Total	268	128	219	26	585	158	447	30	384	64	204	77

N/A: No se evaluaron garantías de oportunidad

De los 6 Servicios de Salud evaluados se observa:

- El S.S.M. Occidente es el que presenta los menores niveles de retraso en los problemas de salud fiscalizados.
- El comportamiento de los Servicios de Salud en general es heterogéneo, toda vez que:
 - S.S.M.Norte:
 - No presenta retrasos en Hipoacusia Bilateral
 - Concentra su mayor nivel de retraso en Vicios de Refracción
 - S.S.M.Oriente:
 - Presenta bajos niveles de retraso en Colecistectomía y Fisura Labiopalatina
 - Concentra su mayor nivel de retraso (casi dos tercios de las garantías fiscalizadas) en Hipoacusia Bilateral
 - S.S.M.Sur:
 - Prácticamente no presenta retrasos en Hipoacusia Bilateral y Fisura Labiopalatina
 - Concentra su mayor nivel de retraso (la mitad de las garantías fiscalizadas) en Vicios de Refracción
 - S.S.M.Occidente:
 - Prácticamente no presenta retrasos, a excepción de la Colecistectomía
 - S.S.M.Sur-Oriente:
 - Prácticamente no presenta retrasos en Hipoacusia Bilateral y Fisura Labiopalatina
 - El resto de los problemas de salud presenta niveles de retraso proporcionalmente similares, destacando por el número de garantías evaluadas la Colecistectomía y los Vicios de Refracción.
 - S.S.M.Central:
 - Presenta bajos niveles de retraso en Hipoacusia Bilateral
 - Concentra el mayor nivel de retraso – considerando el número de garantías evaluadas - en Hernia del Núcleo Pulposo.

➤ **EVALUACION SEGÚN GARANTÍA:**

En este análisis, la información se presenta separada para la entrega de lentes en Vicios de Refracción dado que el establecimiento –si bien es responsable de esta garantía - básicamente gestiona su otorgamiento dado que su entrega se encuentra externalizada, a diferencia de las demás garantías donde tanto la gestión como el otorgamiento de la prestación se realiza en el mismo establecimiento.

• **Garantías de resolución en el establecimiento**

Problema de Salud	Garantía	Garantías	
		Evaluadas	Retrasadas
Colecistectomía Preventiva	Confirmación Diagnóstica	218	30
	Intervención Quirúrgica	255	72
Hernia Núcleo Pulposo	Tratamiento Quirúrgico	190	63
	Atención Especialista post-Alta	192	41
Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	350	101
Hipoacusia Bilateral	Implementación de Audífonos	360	27
Fisura Labiopalatina	Confirmación Diagnóstica	52	4
	Ortopedia Pre-Quirúrgica	18	0
	Cirugía Primaria - 1° Intervención	50	2
	Cirugía Primaria - 2° Intervención	16	2

- De las 9 garantías que presentaron algún nivel de retraso, destacan en relación al número de garantías evaluadas en cada una de ellas:
 - Las garantías del problema de salud Fisura Labiopalatina, son las que – en términos generales - presentan menor grado de retraso.
 - Aquellas que concentran el mayor nivel de retraso:
 - Tratamiento Quirúrgico de la Hernia de Núcleo Pulposo
 - Confirmación Diagnóstica de Vicios de Refracción
 - Intervención Quirúrgica en Colecistectomía Preventiva

• **Garantías entrega de lentes en Vicios de Refracción:**

Nº Garantías	
Evaluadas	Retrasadas
406	141

- De las 406 garantías evaluadas, se verificó que un tercio de ellas se encontraban retrasadas.

V.- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS:

Cabe señalar que con fecha 27 de Octubre de 2009 se representaron al Fonasa 72 casos para la gestión de la resolución de los mismos.

Lo anterior dado que al momento de la fiscalización, se detectó en base a la información proporcionada por los propios establecimientos, que 72 de las 483 garantías de oportunidad retrasadas, correspondían a garantías retrasadas sin hito, o sea, se trata de prestaciones o grupo de prestaciones que al momento de la fiscalización aún no habían sido otorgadas a los respectivos beneficiarios o beneficiarias de GES.

En base a lo anteriormente señalado, el Fonasa emitió su respuesta con la gestión comprometida para los casos sin prestación, con el fin de otorgar la garantía correspondiente, según las cuales, al 24 de Diciembre de 2009 ya se habían resuelto 11 de ellas (15%).

Cabe destacar que las medidas informadas para las 69 garantías aún pendientes de resolución, serán monitoreadas por este Organismo de Control para verificar su cumplimiento efectivo.

A continuación se detalla lo informado por el Fondo Nacional de Salud para los 72 casos representados:

N°	ESTABLECIMIENTO	Rut	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
1	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx10-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Citado
2	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx74-8	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Prestación otorgada
3	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx96-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación otorgada
4	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx15-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación otorgada
5	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx67-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación otorgada
6	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx93-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación otorgada
7	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx99-0	Tratamiento Qx. HNP Lumbar	Intervención Quirúrgica	Prestación otorgada
8	Complejo Asistencial San Borja Arriarán	xxxxxx04-9	Tratamiento Qx. HNP Lumbar	Intervención Quirúrgica	Prestación otorgada
9	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx07-8	Colecistectomía Preventi	Intervención Quirúrgica	Gestionando Garantía
10	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx84-7	Colecistectomía Preventi	Intervención Quirúrgica	Gestionando Garantía
11	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx10-4	Trat. Quirúrgico HNPL	Control por Especialista	Citado
12	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx36-k	Trat. Quirúrgico HNPL	Control por Especialista	Citado
13	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx96-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado

N°	ESTABLECIMIENTO	Rut	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
14	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx11-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
15	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx04-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
16	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx83-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
17	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx79-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
18	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx67-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
19	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx38-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Prestación otorgada
20	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx05-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
21	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx28-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Caso Cerrado
22	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx70-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
23	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx12-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
24	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx62-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
25	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx99-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
26	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx91-5	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
27	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx73-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
28	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx51-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
29	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx34-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
30	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx12-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
31	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx60-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
32	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx10-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
33	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx24-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
34	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx84-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
35	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx99-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
36	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx20-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
37	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx99-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
38	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx84-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
39	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx23-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado

N°	ESTABLECIMIENTO	Rut	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
40	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx60-9	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
41	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx55-2	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
42	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx76-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
43	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx18-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
44	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx84-4	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
45	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx65-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
46	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx69-0	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
47	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx82-6	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
48	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx51-k	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
49	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx62-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
50	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx61-k	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
51	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx98-7	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
52	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx86-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
53	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx68-1	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
54	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx97-8	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
55	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx53-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
56	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxxx23-3	Vicios de Refracción	Confirmación Diagnóstica	Citado
57	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxxx36-3	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Prestación otorgada
58	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx59-9	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Citado
59	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx67-2	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Citado
60	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx81-0	Vicios de Refracción	Entrega Lentes Presbicia	Citado
61	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx59-9	Vicios de Refracción	E. Lentes Otros Vicios Refracción	Citado
62	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx74-4	Vicios de Refracción	E. Lentes Otros Vicios Refracción	Citado
63	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx67-2	Vicios de Refracción	E. Lentes Otros Vicios Refracción	Citado
64	Hospital Barros Luco Trudeau	xxxxxx81-0	Vicios de Refracción	E. Lentes Otros Vicios Refracción	Citado
65	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	xxxxxx82-7	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Gestionando garantía

N°	ESTABLECIMIENTO	Rut	Problema de Salud	Garantía Retrasada	Medidas
66	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	xxxxxx60-9	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Gestionando garantía
67	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	xxxxxx94-3	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Gestionando garantía
68	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	xxxxxx00-0	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Caso Cerrado
69	Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río	xxxxxx04-4	Colecistectomía Preventiva	Intervención Quirúrgica	Gestionando garantía
70	Hospital Padre Alberto Hurtado	xxxxxx25-2	Vicios de Refracción	Entrega lentes Presbicia	Gestionando garantía
71	Hospital Padre Alberto Hurtado	xxxxxx25-2	Vicios de Refracción	Entrega de lentes Vicios	Gestionando garantía
72	Hospital Padre Alberto Hurtado	xxxxxx35-0	Vicios de Refracción	Entrega de lentes Vicios	Gestionando garantía