

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 8

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

Ente Fiscalizado: Prestadores de la Red del Fonasa – Regiones I, III, IV, V, X, XI, XII, XIV, 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 este contexto la incorporación de esta fiscalización en el Programa de Fiscalización 2010, se fundamentó por un lado en los resultados de la fiscalización sobre esta materia obtenidos el año 2009¹ en Regiones, y por otro lado en el Plan de aumento de la cobertura de fiscalización incorporado al Programa del presente año.

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.

¹ El año 2009 se fiscalizó las Regiones de Antofagasta, Valparaíso, O’Higgins, Del Maule, Bío Bío, Araucanía y Los Lagos, de las cuales, se detectó que de 31 establecimientos de atención primaria fiscalizados, 6 (19%) requerían implementar medidas de mejoramiento en sus procesos, en tanto que 14 (45%) notificaban en forma deficiente.

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 prestadores de atención primaria, 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 Público
- Cobertura : Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota.
- Cantidad : 51
- Cobertura :
- Servicios de Salud de Antofagasta, Valparaíso – San Antonio, Viña del Mar – Quillota, Reloncaví y Osorno (Monitoreo resultados año 2009): Establecimientos que en fiscalización del año 2009 obtuvieron porcentajes de cumplimiento de la normativa menores al 90% (9 establecimientos).
- Servicios de Salud de Arica, Iquique, Atacama, Coquimbo, Valdivia, Chiloé, Aysén y Magallanes (Aumento cobertura de fiscalización): Establecimientos de atención primaria de salud, que concentran al menos el 60% del total de Casos GES de resolución ambulatoria en cada Servicio de Salud de la Región correspondiente (42 establecimientos).
- Detalle : Se presenta en Anexo N° 1

B.- PROBLEMAS DE SALUD A EVALUAR:

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

- Diabetes Mellitus Tipo 2.
- 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 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.

A cada uno de los niveles previamente definidos, se les asignó un porcentaje diferenciado, incrementando el nivel de exigencia para determinar el cumplimiento de la normativa en aquellos establecimientos fiscalizados por segundo año consecutivo (monitoreo), en relación a los establecimientos que serían fiscalizados por primera vez (aumento cobertura):

Nivel de cumplimiento	Porcentaje de notificación (*)	
	Establecimientos Monitoreo	Establecimientos Aumento Cobertura Fiscalización
Notifica en forma Satisfactoria	100% - 90%	100% - 90%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	89% - 70%	89% - 61%
Notifica en forma Deficiente	69% - 0%	60% - 0%

() 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^o de casos evaluados al momento de la fiscalización.

Resultados Generales:

De acuerdo a la categorización previamente definida, se obtiene:

Categoría	Nº Consultorios	%
Notifica en forma Satisfactoria	7	14%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	8	16%
Notifica en forma Deficiente	36	71%
Total	51	100%

- El 30% de los establecimientos fiscalizados cumplía con la obligación de notificar:
 - ✓ 14% con nivel de cumplimiento satisfactorio.
 - ✓ 16% requieren implementar medidas de mejoramiento.
- El 71% del total de establecimientos fiscalizados, notificaba en forma deficiente.

Resultados Según Enfoque de la Fiscalización:

Considerando que este proceso de fiscalización abarca establecimientos que son fiscalizados por segundo año consecutivo (monitoreo), y establecimientos que son fiscalizados por primera vez (aumento de cobertura), se consideró pertinente analizar los resultados en forma diferenciada. En relación a lo anterior, y según la categorización previamente definida, se obtiene

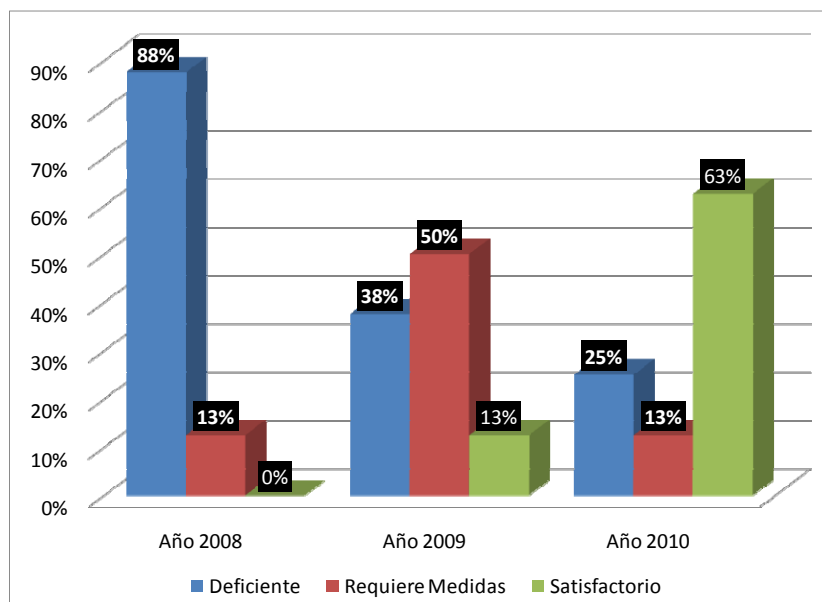
Categoría	Monitoreo		Aumento Cobertura	
	Nº Consultorios	%	Nº Consultorios	%
Notifica en forma Satisfactoria	6	67%	1	2%
Cumple con la normativa, pero requiere implementar medidas para mejoramiento	1	11%	7	17%
Notifica en forma Deficiente	2	22%	34	81%
Total	9	100%	42	100%

Se observa un comportamiento claramente diferenciado entre ambos grupos, donde:

- El 67% de los establecimientos en monitoreo notificaban en forma satisfactoria, en tanto que sólo 2 de ellos lo realizaba en forma deficiente.
- En el grupo de los establecimientos fiscalizados por primera vez, sólo 1 de ellos notificaba en forma satisfactoria, en tanto que el 81% (34), lo hacía en forma deficiente.

Evolución Resultados 2008 - 2010:

Para efectos de esta comparación sólo se consideraron los mismos consultorios que fueron evaluados en el periodo 2008 - 2010.



Los resultados antes descritos muestran una importante mejora en gran parte de los establecimientos fiscalizados, con respecto a los resultados obtenidos el año 2008, toda vez que:

- Se observa un considerable aumento de los establecimientos que notifican en forma satisfactoria.
- Se observa una disminución progresiva y significativa en aquellos establecimientos con notificación deficiente en el periodo analizado.

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 (7 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 36 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: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados.

Anexo N° 2: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

Anexo N° 3: Evolución resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento, periodo 2008 – 2010.

ANEXO N° 1: Detalle Prestadores Públicos Fiscalizados

○ **Servicios de Salud con aumento de cobertura**

SERVICIO DE SALUD	NOMBRE PRESTADOR	% COBERTURA	
		SERVICIO SALUD	ESTABLECIMIENTO
Arica	Cesfam Enfermera Iris Véliz Hume	92%	27%
	Cesfam Dr. Amador Neghme Rodríguez		22%
	Cesfam Dr. Víctor Bertín Soto		22%
	Cesfam Dr. Remigio Sapunar Marín		21%
Atacama	Consultorio Tierra Amarilla	61%	11%
	Consultorio Rosario Corvalán		9%
	Cesfam Dr. Luis Herrera		9%
	Centro de Salud Candelaria de Rosario		7%
	Cesfam Joan Crawford		7%
	Cesfam Rosario Palomar		6%
	Consultorio Estación		6%
	Consultorio Dr. Bernardo Mellibovsky		6%
Aysén	Consultorio Alejandro Gutiérrez	98%	65%
	Consultorio Víctor Domingo Silva		33%
Chiloe	Consultorio Dr. Manuel Ferreira	87%	35%
	Consultorio Castro Alto		21%
	Consultorio Dalcahue		11%
	CESFAM Quellón		11%
	CESFAM Pudeto Bajo		9%
Coquimbo	CESFAM Marcos Macuada	66%	13%
	Consultorio San Juan		12%
	Cesfam Dr. Jorge Jordán Domic		10%
	Consultorio Las Compañías		9%
	CESFAM Tierras Blancas		8%
	Cesfam Cardenal Caro		8%
	Consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez de la Serena		6%

SERVICIO DE SALUD	NOMBRE PRESTADOR	% COBERTURA	
		SERVICIO SALUD	ESTABLECIMIENTO
Iquique	Consultorio Dr. Pedro Pulgar Melgarejo	92%	29%
	Consultorio Cirujano Videla		21%
	Consultorio Cirujano Aguirre		18%
	Consultorio Sur de Iquique		13%
	Consultorio Cirujano Guzmán		11%
Magallanes	Cesfam Dr. Mateo Bencur	97%	38%
	Cesfam 18 de Septiembre		23%
	Cesfam Carlos Ibáñez del Campo		16%
	Cesfam Dr. Thomas Fenton		12%
	Cesfam Dr. Juan Damianovic		8%
Valdivia	Consultorio Las Animas	62%	14%
	Consultorio Externo Valdivia		12%
	Consultorio La Unión Dr. Alfredo Gantz Mann		11%
	Consultorio Los Lagos		9%
	Consultorio Río Bueno		8%
	Centro de Salud Familiar Gil de Castro		8%

o **Servicios de Salud en monitoreo**

REGION	SERVICIO DE SALUD	NOMBRE PRESTADOR
II	Antofagasta	Consultorio Juan Pablo II
II	Antofagasta	Centro de Salud Familiar Centro Sur
V	Valparaíso - San Antonio	Consultorio Quebrada Verde
V	Valparaíso - San Antonio	Consultorio Plaza Justicia
V	Valparaíso - San Antonio	Consultorio Néstor Fernández Thomas
V	Viña del Mar - Quillota	Consultorio Eduardo Frei
V	Viña del Mar - Quillota	Consultorio J.C Baeza
X	Del Reloncaví	Cesfam Angelmo
X	Osorno	CESFAM Rahue Alto

ANEXO Nº 2: Resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento.

Región	Representante Legal	Nombre Prestador	Servicio Salud	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
I	Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social Iquique	Consultorio Sur de Iquique	Iquique	16	4	80%
I	Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social Iquique	Consultorio Cirujano Videla	Iquique	9	11	45%
I	Sr. Alcalde Municipalidad de Alto Hospicio	Consultorio Dr. Pedro Pulgar Melgarejo	Iquique	9	11	45%
I	Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social Iquique	Consultorio Cirujano Guzmán	Iquique	6	14	30%
I	Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Iquique	Consultorio Cirujano Aguirre	Iquique	5	15	25%
II	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Centro de Salud Familiar Centro Sur	Antofagasta	14	6	70%
II	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Consultorio Juan Pablo II	Antofagasta	12	8	60%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Chañaral	Cesfam Dr. Luis Herrera	Atacama	17	2	89%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Vallenar	Cesfam Joan Crawford	Atacama	17	3	85%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Copiapó	Consultorio Dr. Bernardo Mellibovsky	Atacama	13	7	65%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Copiapó	Centro de Salud Candelaria de Rosario	Atacama	8	12	40%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Vallenar	Consultorio Estación	Atacama	5	15	25%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Copiapó	Cesfam Rosario Palomar	Atacama	0	20	0%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Caldera	Consultorio Rosario Corvalán	Atacama	0	14	0%
III	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Tierra Amarilla	Consultorio Tierra Amarilla	Atacama	0	20	0%

Región	Representante Legal	Nombre Prestador	Servicio Salud	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
IV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Ovalle	CESFAM Marcos Macuada	Coquimbo	10	10	50%
IV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Coquimbo	Consultorio San Juan	Coquimbo	8	12	40%
IV	Secretario General Corporación Municipal de La Serena	Cesfam Cardenal Caro	Coquimbo	4	16	20%
IV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Ovalle	Cesfam Dr. Jorge Jordán Domic	Coquimbo	0	20	0%
IV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Coquimbo	CESFAM Tierras Blancas	Coquimbo	0	15	0%
IV	Secretario General de la Corporación Municipal Gabriel González Videla	Consultorio Cardenal Raúl Silva Henríquez de la Serena	Coquimbo	0	20	0%
IV	Secretario General de la Corporación Municipal Gabriel González Videla	Consultorio Las Compañías	Coquimbo	0	19	0%
V	Secretario General Cooperación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana	Consultorio Eduardo Frei	Viña del Mar - Quillota	20	0	100%
V	Gerente General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social - Viña del Mar	Consultorio J.C Baeza	Viña del Mar - Quillota	23	0	100%
V	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de San Antonio	Consultorio Néstor Fernández Thomas	Valparaíso - San Antonio	20	0	100%
V	Directora Servicio de Salud Valpo - San Antonio	Consultorio Plaza Justicia	Valparaíso - San Antonio	24	0	100%
V	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valparaíso	Consultorio Quebrada Verde	Valparaíso - San Antonio	20	0	100%
X	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	CESFAM Rahue Alto	Osorno	20	0	100%
X	Secretario General Corporación Municipal Ancud	Consultorio Dr. Manuel Ferreira	Chiloé	6	14	30%
X	Cooperación Municipal de Educación, Salud y Atención al Menor de Castro	Consultorio Castro Alto	Chiloé	4	16	20%

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Notificación del Problema de Salud GES – Prestadores Públicos Nivel de Atención Ambulatorio

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

Región	Representante Legal	Nombre Prestador	Servicio Salud	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
X	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Puerto Montt	Cesfam Angelmo	Del Reloncaví	2	17	11%
X	Secretario General Corporación Municipal Quellón	CESFAM Quellón	Chiloé	1	13	8%
X	Secretario General Corporación Municipal Ancud	CESFAM Pudeto Bajo	Chiloé	0	20	0%
X	Corporación Municipal de Educ. y Servicios Ramos Freire de Dalcahue	Consultorio Dalcahue	Chiloé	0	20	0%
XI	Director Servicio de Salud Aysén	Consultorio Alejandro Gutiérrez	Aysén	0	20	0%
XI	Director Servicio de Salud Aysén	Consultorio Victor Domingo Silva	Aysén	0	20	0%
XII	Secretario General de la Corporación Municipal de Punta Arenas	Cesfam 18 de Septiembre	Magallanes	20	0	100%
XII	Corporación Municipal para la Educación, Salud y Atención al Menor	Cesfam Dr. Juan Damianovic	Magallanes	15	4	79%
XII	Corporación Municipal para la Educación, Salud y Atención al Menor	Cesfam Dr. Thomas Fenton	Magallanes	12	7	63%
XII	Secretario General de la Corporación Municipal de Punta Arenas	Cesfam Dr. Mateo Bencur	Magallanes	6	14	30%
XII	Secretario General de la Corporación Municipal de Punta Arenas	Cesfam Carlos Ibáñez del Campo	Magallanes	5	15	25%
XIV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valdivia	Centro de Salud Familiar Gil de Castro	Valdivia	14	6	70%
XIV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Los Lagos	Consultorio Los Lagos	Valdivia	4	16	20%
XIV	Directora Servicio de Salud Valdivia	Consultorio Externo Valdivia	Valdivia	0	20	0%
XIV	Sra. Alcaldesa Ilustre Municipalidad de La Unión	Consultorio La Unión Dr. Alfredo Gantz Mann	Valdivia	0	20	0%

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Notificación del Problema de Salud GES – Prestadores Públicos Nivel de Atención Ambulatorio

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

Región	Representante Legal	Nombre Prestador	Servicio Salud	Con Respaldo	Sin Respaldo	% Cumplim. 2010
XIV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valdivia	Consultorio Las Animas	Valdivia	0	20	0%
XIV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Río Bueno	Consultorio Río Bueno	Valdivia	0	5	0%
XV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Arica	Cesfam Dr. Víctor Bertín Soto	Arica	2	18	10%
XV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Arica	Cesfam Enfermera Iris Véliz Hume	Arica	1	19	5%
XV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Arica	Cesfam Dr. Amador Neghme Rodríguez	Arica	0	20	0%
XV	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Arica	Cesfam Dr. Remigio Sapunar Marín	Arica	0	20	0%

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Notificación del Problema de Salud GES – Prestadores Públicos Nivel de Atención Ambulatorio
Regiones de Iquique, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, De Los Lagos, Aysén, Magallanes, De Los Ríos y Arica y Parinacota.

ANEXO Nº 3: Evolución resultado Verificación del Proceso de Notificación por establecimiento, periodo 2008 – 2010.

Nombre Prestador	Representante Legal	Servicio Salud	Región	Año 2010	Año 2009	Año 2008
Centro de Salud Familiar Centro Sur	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Antofagasta	II	70%	80%	15%
Consultorio Juan Pablo II	Director Ejecutivo Corporación Desarrollo Social IM Antofagasta	Antofagasta	II	60%	77%	0%
Consultorio Eduardo Frei	Secretario General Cooperación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana	Viña del Mar - Quillota	V	100%	25%	0%
Consultorio J.C Baeza	Gerente General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social - Viña del Mar	Viña del Mar - Quillota	V	100%	85%	0%
Consultorio Néstor Fernández Thomas	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de San Antonio	Valparaíso - San Antonio	V	100%	100%	5%
Consultorio Plaza Justicia	Directora Servicio de Salud Valpo - San Antonio	Valparaíso - San Antonio	V	100%	40%	0%
Consultorio Quebrada Verde	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Valparaíso	Valparaíso - San Antonio	V	100%	80%	67%
Cesfam Angelmo	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Puerto Montt	Del Reloncaví	X	11%	0%	0%
CESFAM Rahue Alto	Sr. Alcalde Ilustre Municipalidad de Osorno	Osorno	X	100%	0%	N/A