

ORD. N°: 1419

ANT.: No hay

MAT.: Primer Informe cuatrimestral
Glosas Año 2019.

SANTIAGO, 30 MAYO 2019

A: SEÑORES
COMISIÓN ESPECIAL MIXTA
SENADO DE LA REPÚBLICA

DE: MARÍA MERCEDES JERIA CÁCERES
SUPERINTENDENTA DE SALUD (S)

Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Presupuesto año 2019, se adjuntan Glosas Presupuestarias números 04, 05, 06 y 08 del Primer Cuatrimestre año 2019 las que corresponden a otras Instituciones Públicas y los números 09, 11 y 12 correspondientes a información de la Superintendencia de Salud.

- Glosa N° 04, 05 y 06, esta fue informada por la Subsecretaria de Redes Asistenciales, se adjuntan documento.
- Glosa N° 8, ésta fue informada por Fonasa, se adjunta documento.
- Glosa N° 09, Superintendencia de Salud, se adjunta documento.
- Glosa N° 11, sobre rechazo o denegación de atención en hospitales, informada por la Superintendencia de Salud, se adjunta documento.
- Glosa N° 12, sobre la entidades acreditadoras autorizadas por la Superintendencia de Salud, en relación a la calidad de atención.

Saluda atentamente a Ud.,



MARIA MERCEDES JERIA CÁCERES
SUPERINTENDENTA DE SALUD (S)



gce
FPV/jsa

Distribución:

- Ministerio de Salud
- Oficina de Partes



INFORME CUATRIMESTRAL GLOSA 04 SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Mecanismos de Control de Horas Medicas Trabajadas

Enero - Abril 2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 2

DE LOS MECANISMOS DE CONTROL IMPLEMENTADOS QUE PERMITAN ESTABLACER DE MODO
FEHACIENTE LA CANTIDAD DE HORAS EFECTIVAMENTE TRABAJADAS POR LOS MEDICOS DEL
SISTEMA PUBLICO 3

DE LOS MECANISMOS DE FISCALIZACION QUE PERMITAN EVITAR LA DOBLE CONTRATACION DE
ESTOS PROFESIONALES. 4

INTRODUCCIÓN

La glosa 04 indicada en la ley de presupuestos del año 2019, señala que: “La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre calendario respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las comisiones de Salud de ambas Cámaras sobre los mecanismos de control implementados que permitan establecer de modo fehaciente la cantidad de horas efectivamente trabajadas por los médicos del sistema público y de los mecanismos de fiscalización que permitan evitar la doble contratación de estos profesionales, a fin de velar porque las horas trabajadas sean las efectivamente canceladas”.

La información solicitada es de dependencia directa de la Subsecretaria de Redes Asistenciales, por lo que la información entregada corresponde al trabajo realizada por la división de Gestión y desarrollo de las personas (DIGEDEP).

DE LOS MECANISMOS DE CONTROL IMPLEMENTADOS QUE PERMITAN ESTABLACER DE MODO FEHACIENTE LA CANTIDAD DE HORAS EFECTIVAMENTE TRABAJADAS POR LOS MEDICOS DEL SISTEMA PUBLICO

Actualmente los Servicios de Salud, cuentan con un sistema de información de Recursos Humanos, el cual contiene dentro de sus módulos, el de “asistencia”, el cual es aplicable a todos los funcionarios del Sector.

Este sistema permite visualizar y operar las diversas variables del control de la asistencia, relacionada con el cumplimiento de horarios, pagos de horas y manejos de turno del personal de los Servicios de Salud. En el cual se visualizan informes y procesos con mucha claridad y oportunidad de lo que redunde en un trabajo y eficiente para la gestión.

El objetivo de este, es registrar, controlar y procesar todos los eventos relacionados con el cumplimiento de horario, pago de horas y manejo de turnos al interior de la organización. Entre las principales funciones que administra este sistema está el Calendario Mensual, que sirve para crear una matriz con los horarios diarios por los cuales se registrarán los funcionarios durante un mes específico. Este sistema también es el responsable de asignar, a cada funcionario, los turnos que deberá cumplir durante el periodo.

El sistema tiene la flexibilidad necesaria, para permitir las modificaciones propias de horarios en una actividad tan compleja como es la atención de salud.

Esta diseñado para permitir la captura de los datos que registra, en forma automática, un reloj control y procesarlos para emitir informes sobre el cumplimiento de las jornadas de trabajo de los funcionarios. Adicionalmente, este modulo es el responsable de generar la autorización y resoluciones par el pago de horas extraordinarias. Los procesos que aquí se ejecutan entregan al sistema de remuneraciones, información precisa para el pago de las horas normales, las horas extras y los descuentos por inasistencias o atrasos.

Sin perjuicio de estar implementado el sistema de control horario en todos los servicios de salud, a través del sistema informático señalado, y en consecuencia con la jurisprudencia de la contraloría general de la república, respecto a que es de competencia de las jefaturas de los servicios, han estableciendo los sistemas de control horarios que estimen necesarios respecto del personal de su dependencia, para verificar tanto las inasistencias como los atrasos.

Es así que, dada la jurisprudencia administrativa de dicha institución fiscalizadora, la cual ha sostenido reiteradamente la procedencia de la implementación de diversos mecanismos de control de la jornada laboral, además del sistema de control señalado, los servicios de salud, conforme al criterio de los dictámenes Nos 22.374, de 2004, 19.008, de 2007 y 58.526, de 2008, de dicho órgano contralor, tienen estableciendo dentro de un mismo establecimiento, mediante la dictación de la resolución fundada, mas de una instrumento de verificación de la asistencia. Siendo el mas recurrente, el libro de firmas de los profesionales funcionarios, en el cual se acredita el cumplimiento de la jornada de los profesionales según las horas contratadas de acuerdo a su calidad contractual.

Durante el año 2018 y 2019 se han realizado visitas a los establecimientos autogestionados en red (EAR), como parte del acompañamiento para mejorar los índices del instrumento de evaluación de los EAR. En estas visita se ha reforzado la instrucción de la marcación de todos los funcionarios.

DE LOS MECANISMOS DE FISCALIZACION QUE PERMITAN EVITAR LA DOBLE CONTRATACION DE ESTOS PROFESIONALES.

Para evitar la doble contratación, los servicios de salud como parte del procedimiento de contratación, gestionan los siguientes procedimientos:

1. Resolución de contrato/nombramiento: se incluye una revisión por parte de las oficinas de personal en relación a las horas contratadas/designadas, tanto en el Servicio de Salud y/o establecimiento como en otro a través de SIAPER (RE y TRE) teniendo que dar fe que cumple con los requisitos de ingreso, además de no presentar las incompatibilidades horarias que determina la Ley N° 19.664 y N° 15.076
2. Los convenios a honorarios a suma alzada incluyen dentro de sus requisitos la revisión y exigencia de la declaración jurada simple de los profesionales a contratar, para los efectos del artículo 13 de la ley N° 19.842 / 2003. Debiendo las personas contratadas a honorarios, bajo cualquier forma que se exprese el pago, informar a él o los jefes del servicio respectivo, a Travers de la unidad correspondiente, mediante una declaración jurada simple, si prestan servicios en cualquier calidad jurídica en otra repartición pública. En tal caso, deberán individualizar al otro servicio, especificando la calidad jurídica con la que laboran en él, el monto de los emolumentos correspondientes, las tareas controladas y la duración de la prestación de sus servicios. Copia de los antecedentes mencionados deberá ser remitida a la Contraloría General de la República. Es así, que al momento de suscribiré a un contrato a honorarios, el servicio correspondiente tiene la obligación de requerir la información señalada, debiendo el jefe de servicio constatar que no se produzca un actual o eventual conflicto de intereses por el cumplimiento de las funciones contratadas, y certificar tal circunstancia.



Informe Glosa 05

Superintendencia de Salud

Rechazos o postergaciones de horas médicas en los Consultorios

Enero – Marzo 2019

Ministerio de Salud
Subsecretaría de Redes Asistenciales
División de Atención Primaria



GLOSA 05 Superintendencia de Salud	La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las comisiones de Salud de ambas Cámaras sobre los rechazos o postergaciones de horas médicas en los consultorios a fin de poder cuantificar la cantidad de horas adjudicadas que se pierden por la no asistencia de los pacientes a las horas asignadas.
---	--

Identificación de las horas médicas perdidas en los consultorios por la no asistencia de los pacientes

Para la selección del universo de establecimientos, en años anteriores se utilizó la base de establecimientos que reporta información de los Registros Clínicos Electrónicos en la estrategia SIDRA (Sistema de Información de Redes Asistenciales). Esta información era remitida al Ministerio de Salud por los Servicios en el marco del monitoreo del Compromiso de Gestión N°19, respecto del uso de los sistemas de información de Registro Clínico Electrónico, asegurando la completitud y calidad de los registros y los avances en materias de interoperabilidad.

Durante el año 2019, el Compromiso de Gestión N°19 fue modificado, pasando a ser el Compromiso de Gestión N°22.

En consideración a las modificaciones realizadas al Compromiso de Gestión N°22, actualmente la plataforma de registro del mismo se encuentra en periodo de revisión y análisis para dar cuenta de los nuevos objetivos asegurando calidad y completitud de la información.

En virtud de lo anterior, a la fecha no hay disponible información que permita dar cuenta de los "Rechazos o postergaciones de horas médicas en los Consultorios"



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Informe Glosa 06 Superintendencia de Salud

**Reclamos por Rechazo de Atención
enero – abril de 2019**

SANTIAGO 13 de mayo, 2019

Subsecretaría de Redes Asistenciales
Departamento de Participación y Trato al Usuario



La Glosa 06, aplicada desde el año 2017, establece que: “La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las comisiones de Salud de ambas Cámaras de las denuncias recibidas por concepto de rechazo de atención en los hospitales del Sistema Público de Salud”.

Esta glosa está relacionada con el que hacer de las Redes Asistenciales, y por ende desde la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud se enviará esta información a la Superintendencia de Salud. Esto bajo el entendido que la Superintendencia de Salud no realiza acciones de fiscalización en esta materia. Dado que la Subsecretaría de Redes Asistenciales recibe reclamos y/o sugerencias, pero no “denuncias”, para efectos de reportar esta glosa se utilizará los “reclamos recibidos por rechazo de atención”.

Se entiende por reclamo “aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado su derecho en salud. Ej.: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud entre otros”.

La información es recopilada por las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que son los encargados de la gestión de los requerimientos ciudadanos, garantizando el derecho de las personas a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud.

A este respecto, el presente informe incluye los reclamos realizados durante el primer cuatrimestre de 2019 en el sistema OIRS bajo la categoría “Rechazo por Atención” según cada establecimiento y Servicio de Salud. De un total de 188 establecimientos hospitalarios, se analizaron aquellos que presentaron reclamos en el periodo (126). En total, se contabilizan 16.092 reclamos, dentro de los cuales 305 fueron por rechazo de atención en alguna de sus categorías, lo que representa un 1,89% del total de reclamos.

	1er Cuatrimestre 2019
Universo	188
	Establecimientos
N° de hospitales dónde se presentaron reclamos en el periodo	122
N° de hospitales con reclamos por rechazo de atención	60
Total de reclamos por rechazo de atención	305
Total de reclamos	16.092
Porcentaje de reclamos por rechazo de atención	1,89%

Fuente de la Información

Sistema de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud. <http://oirs.minsal.cl/>. Datos hasta el 30 de abril a las 23:59h.

Categoría Rechazo por Atención

A continuación, se definen las distintas categorías de ‘rechazo de atención’

Rechazo de atención por consulta

Se consideran en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios/as que refieren a la disposición de los equipos de salud para brindar atención/consulta sin discriminación y resguardando el derecho al acceso de la atención (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio, imagenología, entre otros).



Rechazo de atención por procedimiento

Se clasifican en esta categoría los reclamos relacionados con la no realización de procedimientos clínicos sin previo aviso al usuario/a o falta de gestión para que esta prestación se realice.

Rechazo de atención por intervención quirúrgica

Se clasifican en esta categoría los reclamos relacionados con la postergación de una intervención quirúrgica sin previo aviso al usuario/a o falta de gestión para que esta prestación se realice.



Gráficos de Resumen

Gráfico N° 1
Total de reclamos rechazos de atención por mes
 ENERO 2017 a ABRIL 2019

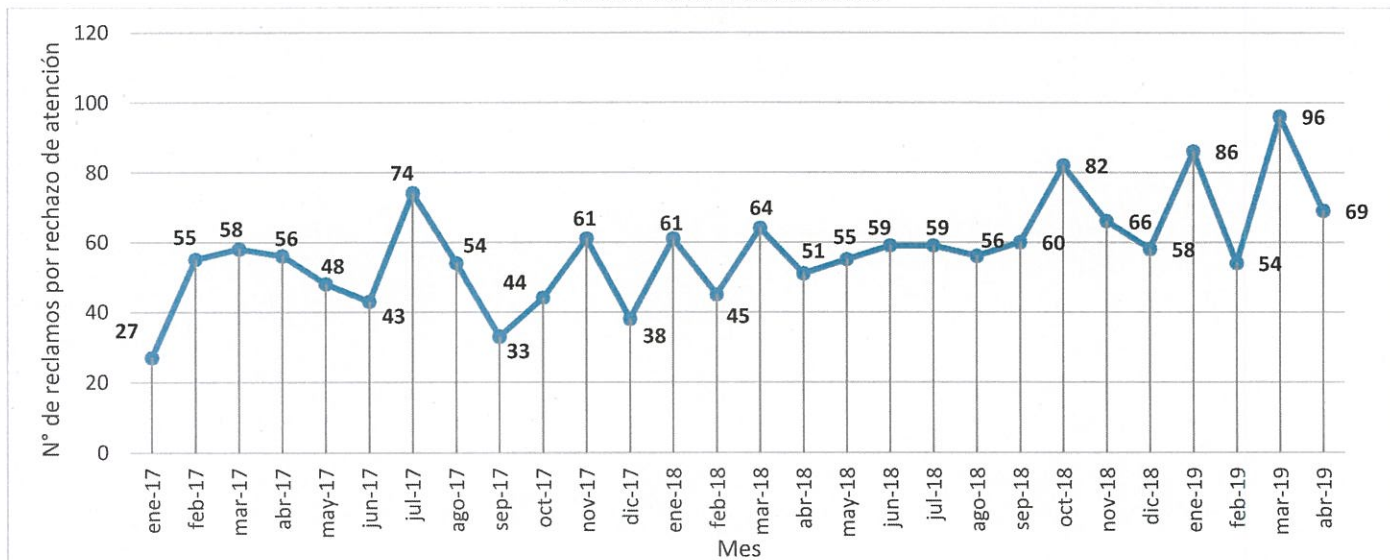


Gráfico N° 2
Total de reclamos rechazos de atención por tipología
 ENERO 2017 a ABRIL 2019

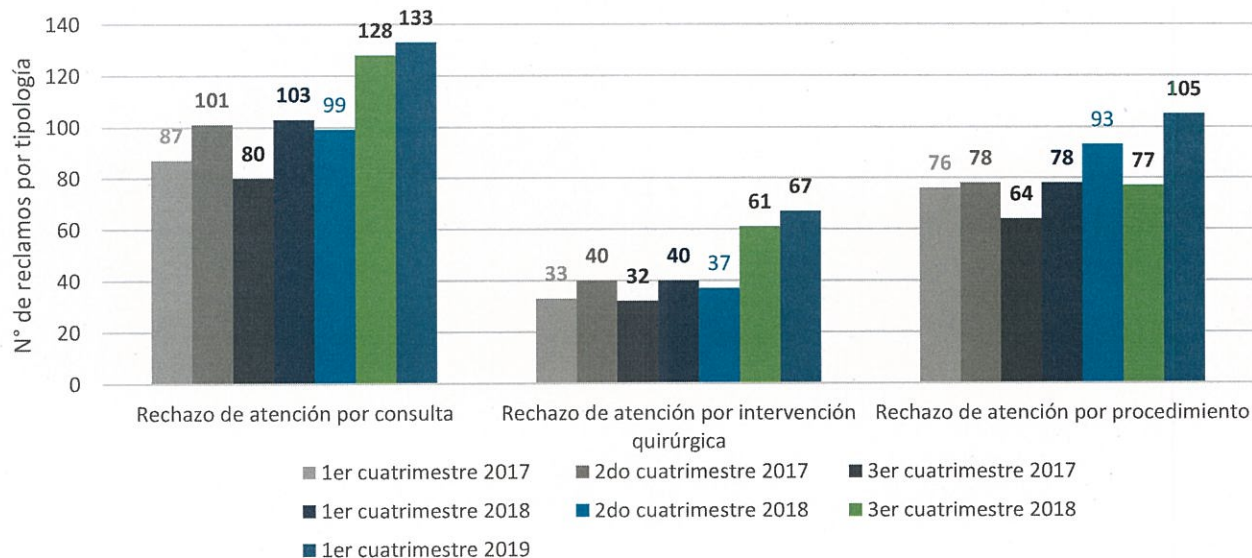


Tabla N° 1
Reclamos Rechazo de Atención por Servicio de Salud
ENERO – ABRIL 2019

Servicio de Salud	Por tipología de Rechazo de Atención			Por mes				Total reclamos por Rechazo de Atención	Total reclamos (sólo hospitalares)	% de reclamos por Rechazo de Atención del total de reclamos
	Rechazo de atención por consulta	Rechazo de atención por intervención quirúrgica	Rechazo de atención por procedimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril			
Arica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Iquique	1	6	5	4	3	4	1	12	310	3,87%
Antofagasta	2	2	4	2	2	2	2	8	309	2,59%
Atacama	5	0	2	2	2	0	3	7	383	1,83%
Coquimbo	6	4	6	5	3	5	3	16	817	1,96%
Viña del Mar Quillota	5	3	3	2	1	4	4	11	2198	0,50%
Valparaíso San Antonio	5	4	4	8	1	2	2	13	1639	0,79%
Aconcagua	6	0	4	4	2	2	2	10	476	2,10%
Metropolitano Norte	11	6	7	5	3	8	8	24	1057	2,27%
Metropolitano Occidente	7	5	5	6	4	3	4	17	347	4,90%
Metropolitano Central	11	6	13	11	3	11	5	30	2432	1,23%
Metropolitano Oriente	7	5	8	4	5	6	5	20	766	2,61%
Metropolitano Sur	8	4	6	2	3	8	5	18	457	3,94%
Metropolitano Sur Oriente	11	4	9	5	5	6	8	24	376	6,38%
Del Libertador B.O'Higgins	1	0	6	2	0	2	3	7	871	0,80%
Del Maule	9	1	5	2	6	7	0	15	327	4,59%
Ñuble	1	1	3	1	0	3	1	5	556	0,90%
Concepción	7	2	3	3	3	6	0	12	313	3,83%
Arauco	2	1	0	1	1	0	1	3	293	1,02%
Talcahuano	6	6	3	1	1	9	4	15	596	2,52%
Biobío	5	0	3	5	0	2	1	8	90	8,89%
Araucanía Norte	0	0	1	0	1	0	0	1	57	1,75%
Araucanía Sur	4	0	0	0	1	2	1	4	56	7,14%
Del Reloncaví	8	6	3	9	2	3	3	17	443	3,84%
Valdivia	0	0	0	0	0	0	0	0	369	0,00%
Osorno	3	1	2	1	2	1	2	6	229	2,62%
Chiloé	1	0	0	0	0	0	1	1	60	1,67%
Aysén	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%
Magallanes	1	0	0	1	0	0	0	1	261	0,38%
Total general	133	67	105	86	54	96	69	305	16092	1,89%



Tabla N° 2
Reclamos Rechazo de Atención por Establecimiento de Salud
ENERO – ABRIL 2019

Servicio de Salud	Establecimiento	Por tipología de Rechazo de Atención			Por Mes				Total reclamos por Rechazo de Atención	Total reclamos	% de Rechazo de Atención del total de reclamos
		Rechazo de atención por consulta	Rechazo de atención por intervención quirúrgica	Rechazo de atención por procedimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril			
Iquique	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames (Iquique)	1	6	5	4	3	4	1	12	310	3,87%
	Hospital Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)	0	1	1	0	0	0	2	2	28	7,14%
Antofagasta	Hospital Dr. Carlos Cisternas (Calama)	0	1	1	1	0	1	0	2	230	0,87%
	Hospital Dr. Marcos Macuada (Tocopilla)	2	0	2	1	2	1	0	4	30	13,33%
	Hospital de Mejillones (Mejillones)	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,00%
	Hospital 21 de Mayo (Taltal)	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0,00%
Atacama	Hospital San José del Carmen (Copiapó)	3	0	2	2	0	0	3	5	310	1,61%
	Hospital Florencio Vargas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital Dr. Jerónimo Méndez Arancibia (Chañaral)	2	0	0	0	2	0	0	2	9	22,22%
	Hospital Provincial del Huasco Monseñor Fernando Ariztia Ruiz (Vallenar)	0	0	0	0	0	0	0	0	63	0,00%
Coquimbo	Hospital San Juan de Dios (La Serena)	2	1	5	4	2	1	1	8	372	2,15%
	Hospital San Pablo (Coquimbo)	3	3	0	1	1	3	1	6	318	1,89%
	Hospital Dr. Antonio Tirado Lanas (Ovalle)	0	0	1	0	0	1	0	1	114	0,88%

	Hospital Dr. Humberto Elorza Cortés (Illapel)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	Hospital de Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	Hospital Dr. José Arraño (Andacollo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	Hospital San Juan de Dios (Combarbalá)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	50,00%	
	Hospital San Juan de Dios (Vicuña)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00%	
	Hospital San Pedro (Los Vilos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%	
Viña del Mar	Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	5	3	3	0	0	0	0	0	2	1	4	4	4	11	1591		0,69%	
Quillota	Hospital San Martín (Quillota)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	275		0,00%	
	Hospital de Quilpué	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	332		0,00%	
	Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)	4	4	3	0	0	0	0	8	1	2	2	0	0	11	1217		0,90%	
Valparaíso	Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez (Valparaíso)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	111		0,90%	
San Antonio	Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	266		0,00%	
	Hospital Del Salvador (Valparaíso)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		0,00%	
	Hospital San José (Casablanca)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	40		2,50%	
	Hospital de San Camilo (San Felipe)	3	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	6	258		2,33%		
Aconcagua	Hospital San Juan de Dios (Los Andes)	3	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	4	218		1,83%		
	Complejo Hospitalario San José (Santiago, Independencia)	6	6	6	0	0	0	0	2	3	8	5	5	18	771		2,33%		
Metropolitano Norte	Hospital Clínico de Niños Dr. Roberto del Río (Santiago, Independencia)	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	3	157		1,91%		
	Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak (Santiago, Recoleta)	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2	41		4,88%		
	Instituto Nacional del Cáncer Dr. Caupolicán Pardo Correa (Santiago, Recoleta)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	88		1,14%		
Metropolitano Occidente	Hospital San Juan de Dios (Santiago, Santiago)	3	2	3	0	0	0	0	3	2	2	1	1	8	167		4,79%		

	Instituto Traumatológico Dr. Teodoro Gebauer	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	75	2,67%
	Hospital Dr. Félix Bulnes Cerda (Santiago, Quinta Normal)	3	0	2	1	1	1	1	2	5	80	6,25%	
	Hospital Adalberto Steeger (Talagante)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14	7,14%	
	Hospital de Curacaví	1	0	0	0	0	0	0	1	1	5	20,00%	
	Hospital de Peñaflores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,00%	
	Hospital Clínico San Borja-Arriarán (Santiago, Santiago)	9	6	13	11	3	9	5	28	1182	2,37%		
Metropolitano Central	Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río	2	0	0	0	0	2	0	2	128	1,56%		
	Hospital Clínico Metropolitano El Carmen Doctor Luis Valentín Ferrada	0	0	0	0	0	0	0	0	1122	0,00%		
	Hospital Del Salvador (Santiago, Providencia)	7	4	8	4	5	6	4	19	619	3,07%		
	Hospital Dr. Luis Tisné B (Peñalolen)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%		
	Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias y Cirugía Torácica	0	0	0	0	0	0	0	0	70	0,00%		
Metropolitano Oriente	Instituto Nacional Geriátrico Presidente Eduardo Frei Montalva	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%		
	Instituto de Neurocirugía Dr. Alfonso Asenjo	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0,00%		
	Instituto Nacional de Rehabilitación Infantil Presidente Pedro Aguirre Cerda	0	1	0	0	0	0	1	1	9	11,11%		
	Hospital Barros Luco Trudeau (Santiago, San Miguel)	7	3	5	2	3	6	4	15	392	3,83%		
Metropolitano Sur	Hospital Psiquiátrico El Peral	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	50,00%	
	Hospital Dr. Exequiel González Cortés (Santiago, San Miguel)	0	0	0	0	0	0	0	0	42	0,00%		
	Hospital San Luis (Buin)	0	0	1	0	0	1	0	1	4	25,00%		

	Hospital Parroquial (San Bernardo) (D)	1	1	0	0	0	0	1	1	2	19	10,53%
Metropolitano o Sur Oriente	Hospital San José de Maipo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%
	Complejo Hospitalario Dr. Sotero del Río	6	2	6	2	3	4	5	14	186	7,53%	
	Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Inzunza	5	2	2	2	2	2	3	9	186	4,84%	
	Hospital Regional de Rancagua	0	0	2	2	0	0	0	2	742	0,27%	
	Hospital Santa Filomena (Graneros)	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,00%	
	Hospital de Coínco	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0,00%	
	Hospital de Pichidegua	0	0	3	0	0	0	3	3	13	23,08%	
	Hospital de Nancagua	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%	
	Hospital de Santa Cruz	1	0	0	0	0	1	0	1	41	2,44%	
	Hospital de Pichilemu	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0,00%	
Del Libertador B.O'Higgins	Hospital de Litueche	0	0	1	0	0	1	0	1	3	33,33%	
	Hospital de Peumo	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,00%	
	Hospital de Lolol	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00%	
	Hospital de Teno	0	0	1	0	0	1	0	1	12	8,33%	
	Hospital de Molina	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0,00%	
	Hospital de Licantén	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0,00%	
	Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	8	1	3	1	5	6	0	12	177	6,78%	
	Hospital de Constitución	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%	
	Hospital Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Linares)	1	0	0	1	0	0	0	1	25	4,00%	
	Hospital Dr. Abel Fuentealba Lagos de San Javier	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0,00%	
Del Maule	Hospital San José (Parral)	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0,00%	
	Hospital San Juan de Dios (Cauquenes)	0	0	1	0	1	0	0	1	1	100,00%	
	Hospital Clínico Herminda Martín (Chillán)	1	1	3	1	0	3	1	5	478	1,05%	

	Hospital de San Carlos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0,00%
	Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00%
	Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)	7	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183	6,56%
Concepción	Hospital Traumatólogo (Concepción)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,00%
	Hospital Clorinda Avello (Santa Juana)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%	
	Hospital San José (Coronel)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	0,00%	
	Hospital San Agustín de Florida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%	
	Hospital Provincial Dr. Rafael Avaría (Curanilahue)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	96	1,04%	
Arauco	Hospital de Lebu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0,00%
	Hospital Intercultural Kallvu Llanka (Cañete)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107	0,93%	
	Hospital de Contulmo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,00%	
	Hospital San Vicente (Arauco)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	2,04%	
	Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	83	8,43%
Biobío	Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	25,00%
	Hospital Comunitario de Salud Familiar Pedro Morales Campos (Yungay)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00%
	Hospital Las Higuerras (Talcahuano)	6	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	590	2,54%
	Hospital Penco - Lirquén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,00%
Araucanía Norte	Hospital Dr. Mauricio Heyermann (Angol)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	4,35%
	Hospital San Agustín (Collipulli)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital San José (Victoria)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0,00%
Araucanía Sur	Hospital Dr. Abraham Godoy (Lautaro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0,00%
	Hospital de Galvarino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%

	Hospital Intercultural de Nueva Imperial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	9,09%
	Hospital de Pitrufquén	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	6	33,33%
	Hospital de Loncoche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,00%
	Hospital de Villarrica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7	14,29%
	Hospital de Gorbea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%
	Hospital de Padre de Las Casas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital Dr. Eduardo Gonzalez Galeano (Cunco)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%
	Hospital de Carahue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,00%
Del Reloncaví	Hospital de Puerto Montt	8	6	3	3	9	2	3	3	17	443	3,84%		
Valdivia	Hospital Clínico Regional (Valdivia)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	367	0,00%
	Hospital Juan Morey (La Unión)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital de Panguipulli	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital Base San José de Osorno	3	0	2	2	1	1	1	1	2	5	220	2,27%	
Osorno	Hospital de Puerto Octay	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	25,00%
	Hospital Misión San Juan de la Costa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
	Hospital de Río Negro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00%
	Hospital de Purranque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Chiloé	Hospital de Castro	0	0	0	0	1	1	0	0	1	52	3	52	5,77%
	Hospital de Ancud	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7	1	7	14,29%
	Hospital de Queilen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Aisén	Hospital de Puerto Aisén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00%
Magallanes	Hospital Clínico de Magallanes Dr. Lautaro Navarro Avaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211	0,00%
	Hospital Dr. Augusto Essmann Burgos (Natales)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	33	3,03%
	Hospital Dr. Marco Antonio Chamorro (Porvenir)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,00%



FONASA NIVEL CENTRAL
DIVISIÓN COMERCIALIZACIÓN
UNIDAD DE MONITOREO Y ANÁLISIS
UNIDAD DE MONITOREO Y ANÁLISIS

GLOSA N°8: está es sobre los rechazos o postergaciones de horas médicas en isapres y clínicas con prestaciones Fonasa a fin de poder cuantificar la cantidad de horas adjudicadas que se pierden por la inasistencia de los pacientes a las horas asignadas. (este documento fue enviado por Fonasa).



OFICIO ORDINARIO N° 13400/2019
ANT.: Oficio IF/N°3349
MAT.: Da respuesta a Solicitud de Información
SANTIAGO, 29/05/2019

DE : MARCELO MOSSO GOMEZ
DIRECTOR NACIONAL
FONDO NACIONAL DE SALUD

A : MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

Junto con saludarlo y en respuesta al ordinario del antecedente, mediante el cual solicita nómina de las horas contratadas o compradas por FONASA en el sector privado, tanto GES como No GES, rechazadas o postergadas por parte de nuestros beneficiarios, en el primer cuatrimestre del año 2019, cumpla con informar a usted que, FONASA solo paga la compra de atenciones efectivamente realizadas por los prestadores, y por tanto, no existe registro ni información respecto de los rechazos o postergaciones que puedan efectuarse en el proceso de atención.

Sin otro particular,

MARCELO MOSSO GOMEZ
DIRECTOR NACIONAL
FONDO NACIONAL DE SALUD

MMG / SMN / agm

DISTRIBUCIÓN:

INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD
OFICINA DE PARTES FONASA

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en www.fonasa.cl

TBP0iPX

Código de Verificación



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Mayo de 2019

INFORME CUATRIMESTRAL GLOSA 09
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Enero - Abril

2019

Subdepartamento de Gestión de Calidad
en Salud

Intendencia de Prestadores de Salud

ANTECEDENTES:

La Glosa 09 vigente en la Ley de Presupuestos del sector público año 2019 establece lo siguiente: *“La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre calendario respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las Comisiones de Salud de ambas Cámaras, sobre las repercusiones y avances en la aplicación acerca del Decreto N° 65, del Ministerio de Salud, que modifica el Decreto Supremo N° 8, de 2013, de los Ministerios de Salud y de Educación.”*

- DECRETO N°65 DE AÑO 2015

El Decreto N°65, de 2015, de los Ministerios de Salud y Educación, contiene un Artículo Único que modifica el Decreto Supremo N°8, de 2013, de esos mismos Ministerios, que aprueba el “Reglamento de Certificación de las Especialidades de los Prestadores Individuales de Salud y de las Entidades que las Otorgan”, en los siguientes sentidos:

1° Se modifica el inciso primero de su artículo 2° en los siguientes sentidos, se incorporan al Sistema de Certificación de Especialidades de los Prestadores Individuales de Salud las siguientes especialidades de la Medicina, a saber: 1. Ginecología Pediátrica y de la Adolescencia, 2. Medicina Materno Fetal; y la siguiente especialidad de la Odontología: Cirugía Bucal.

2° Se deroga el artículo 13, el cual regulaba un procedimiento para la incorporación de nuevas especialidades al Sistema de Certificación, el cual fue reemplazado por el establecido en la Resolución Exenta N°162, de 30 de enero de 2018, del Ministerio de Salud.

3° Se sustituye su Artículo Tercero Transitorio, que establecía una vigencia límite para las especialidades otorgadas en virtud de las normas transitorias del primer Reglamento de este Sistema (D.S. N°57, de 2007, MINSAL-MINEDUC) hasta el 6 de noviembre, por el siguiente: *“Los reconocimientos de certificaciones de especialidades otorgados en virtud de las disposiciones transitorias contenidas en el decreto supremo N°57 de 2007, de los Ministerios de Salud y de Educación, mantendrán su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019”.*

4° Se agrega el nuevo Artículo Cuarto Transitorio: *“Entre el 1° de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2019, quienes posean un título universitario, otorgado por una universidad reconocida oficialmente en Chile, relativo a alguna de las especialidades referidas en el Artículo 2° de este reglamento, tras cumplir un programa de formación y entrenamiento que no se encontrare acreditado de conformidad a la normativa vigente, podrán solicitar a la Superintendencia su inscripción en el registro de especialistas. Desde su inscripción en el antedicho registro, se tendrán por certificadas tales especialidades por el plazo de cinco años”.*

RESULTADOS:

De acuerdo a lo expuesto en el Decreto N°65, los resultados que deben reportarse son los siguientes:

1. Información sobre inscripción de las 3 nuevas especialidades, de la medicina y odontología, incorporadas al Reglamento

Al día 30 de abril de 2019, se han inscrito en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud:

Especialidad	Especialistas Inscritos
Ginecología Pediátrica y de la Adolescencia	40
Medicina Materno Fetal	69
Cirugía Bucal	41

Fuente: Unidad de Registro – Intendencia de Prestadores de Salud.

2. Información sobre cantidad de certificaciones de especialidades reconocidas durante vigencia del Decreto Supremo N°57, que fueron objeto de ampliación de su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019

El total de especialidades certificadas en virtud de los artículos transitorios del Decreto Supremo N°57, de 2007, fueron 29.548, de las cuales 25.960 son especialidades médicas y 3.768 especialidades odontológicas.

3. Información sobre cantidad de inscripciones de especialidades de programas de formación universitario no acreditadas

Al 30 de abril de 2019, se habían inscrito un total de 6.046 especialidades otorgadas por programas universitarios de formación que no contaban con acreditación de acuerdo a la normativa vigente.



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Mayo de 2019

INFORME CUATRIMESTRAL GLOSA 11
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Enero – Abril

2019

Subdepartamento de Gestión de
Conflictos en Salud
Intendencia de Prestadores de Salud

ANTECEDENTES:

La Glosa 11 vigente en la Ley de Presupuestos del sector público año 2019 establece lo siguiente: *“La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las Comisiones de Salud de ambas Cámaras, de las denuncias recibidas por concepto de rechazo o denegación de atención en los hospitales del Sistema Público de Salud.”*

RESULTADOS:

La Superintendencia de Salud a través del Subdepartamento de Gestión de Conflictos en Salud de la Intendencia de Prestadores de Salud, efectuó una revisión de los reclamos ingresados a la Intendencia durante el periodo enero – abril del año 2019, a través del Portal Web institucional y del Sistema de Documentación Nacional (Oficina de Partes, Oficina de Atención de Usuarios y Agencias Regionales), y se identificaron 33 reclamos por concepto de rechazo o denegación de atención en los hospitales del Sistema Público de Salud. El detalle es el siguiente:

N°	Expediente	Fecha Ingreso	Nombre Prestador	Región Prestador	Comuna Prestador	Descripción
1	3000014	01-01-2019	Hospital San Camilo Y Hospital Carlos Van Buren	Región de Valparaíso	San Felipe	Paciente inicia tratamiento de Cáncer de Próstata en el extra sistema para agilizar las primeras atenciones. Luego ingresa al sistema público, y cirugía agendada para el 27 de octubre de 2018, se suspende (Hospital San Camilo). Hora con especialista también se suspende (Hospital Carlos Van Buren). Scanner agendada para el 27/12 se suspende. Solicita segundo prestador.
2	3000476	04-01-2019	Hospital Metropolitano (Ex Militar, Santiago, Providencia)	Región Metropolitana	Providencia	Paciente con cáncer, con hora anestesista para pase de cirugía, profesional no asiste a sus consultas, por lo que se demora la cirugía, paciente se deteriora y fallece.
3	3001122	09-01-2019	Hospital Carlos Van Buren	Región de Valparaíso	Viña del Mar	Paciente con Cáncer de Mamas, con indicación de Radioterapia, al solicitar hora le indican que no hay cupo, que el personal está con licencia médica.

4	3001458	11-01-2019	Hospital de Til Til	Región Metropolitana	Til Til	Paciente postrada. Se da de Alta domiciliaria. Se alimenta por sonda gástrica y debe realizarse tratamiento con Kinesiólogo. Hace más de tres meses que no la visita un médico. Está sin atenciones.
5	3001743	14-01-2019	Hospital Dr. Gustavo Fricke	Región de Valparaíso	Viña del Mar	Paciente es ingresada el 13 de enero de 2019, para efectuar cirugía, se suspende por falta de cupo para 3 horas más. Luego se vuelve a suspender y es derivada a su domicilio hasta nueva llamada.
6	3002362	20-01-2019	Hospital San José	Región Metropolitana	Independencia	Paciente tenía cita dental para control post operatorio, con el Dr. Gunckel a las 10 am, pero una enfermera le informa que el doctor se había ido del recinto, por lo que se queda sin ser atendida.
7	300482	07-02-2019	Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente	Región del Bío-Bío	Concepción	La hija de la paciente (mujer de tercera edad, con dificultades de movimiento) acude junto a ésta para ser atendida por el Dr. Rodrigo Muñoz, sin embargo, éste se niega aduciendo que no la atendería por estar con demencia senil.
8	3004163	07-02-2019	Hospital de Castro	Región de Los Lagos	Castro	Paciente señala que solicitó una hora para una radiografía de caderas, la que se agendó sin problemas, pero al acudir al recinto de salud, y luego de informar que es usuaria de Isapre, le niegan la prestación.
9	2853	18-02-2019	Hospital San José	Región Metropolitana	Independencia	Paciente citado para cirugía el día 30 de enero de 2019, estando ya ingresado, le dicen que no lo operarían por falta de camas y que lo llamarían. El 1° de febrero de 2019, es llamado para su intervención, él se niega a acudir toda vez que no se encontraría con la preparación respectiva. Por este hecho usuario fue borrado de la lista de espera.

10	3004958	21-02-2019	Hospital Carlos Van Buren	Región de Valparaíso	Valparaíso	Paciente indica la suspensión en dos ocasiones del examen de Coronariografía, sin explicación previa, y encontrándose en el establecimiento en la hora agendada para llevar a cabo aquél.
11	3068	21-02-2019	Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza	Región Metropolitana	La Florida	Paciente con hora agendada para la extracción de la muela del juicio, al acudir al establecimiento en la hora programada, le indican que no será atendido ya que la doctora a cargo se encuentra de vacaciones.
12	3005223	27-02-2019	Hospital Carlos Van Buren	Región de Valparaíso	Valparaíso	Paciente con Cáncer de Tiroides, necesita con urgencia tratamiento de yodo terapia, Hospital le indica que no la realizan, señalándole que debe acudir al Hospital Eduardo Pereira. En dicho establecimiento le informan que no tienen su orden de interconsulta, por ello no pueden llevar a cabo lo requerido.
13	3005437	04-03-2019	Hospital Regional de Talca Dr. César Garavagno Burotto	Región del Maule	Talca	Paciente acude a Hospital para obtener hora para extracción de molares, secretaria lo deriva al doctor, y éste lo deriva a secretaria, dicha situación se produce en varias oportunidades.
14	3005433	04-03-2019	Hospital Padre Alberto Hurtado	Región Metropolitana	San Ramón	Paciente ingresa a Urgencia del Hospital por presentar inflamación de su rodilla e impedimento para pisar, le comunican que no será atendida ya que primero debe acudir a su consultorio. Días después es atendida en el Instituto Traumatológico, donde es diagnosticada de rotura meniscal.
15	3005625	06-03-2019	Hospital Dra. Eloísa Díaz Insunza	Región Metropolitana	La Florida	Paciente es citada para cirugía, es preparada para ello, sin embargo, ad portas de entrar a pabellón le comunican que no será operada debido a la hora.

16	3007118	25-03-2019	Hospital Las Higueras de Talcahuano	Región del Biobío	Talcahuano	Paciente tenía hora para fijar la fecha de una operación, se suspende porque "hay prioridades".
17	3007299	27-03-2019	Hospital Carlos Van Buren	Región de Valparaíso	Valparaíso	Paciente con indicación de Colonoscopia. La hora se cancela 4 veces por encontrarse la máquina mala.
18	3007495	28-03-2019	Hospital Las Higueras de Talcahuano	Región del Bio Bío	Talcahuano	Acude a Urgencia del prestador, por falta de atención acude a otro prestador público, donde se decide traslado en ambulancia al Hospital Higueras. Médico de turno molesto no atiende al paciente, recibe atención médica en el turno siguiente
19	3007470	28-03-2019	Hospital Regional de Copiapó San José del Carmen	Región de Atacama	Copiapó	Paciente hospitalizado entre el 4 y el 12 de marzo de 2019, el día 26 de marzo de 2019, tenía agendada hora con médico, pero no es atendido por mantener deuda de la hospitalización.
20	3007826	02-04-2019	Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente	Región del Bio Bío	Concepción	Paciente debe realizarse Densitometría Ósea, acude a solicitar hora y le indican que el equipo está malo hace un año, por lo que debe hacerlo de manera particular.
21	3007913	03-04-2019	Hospital San José	Región Metropolitana	Independencia	Paciente llega al Servicio de Urgencia con orden de hospitalización, en Urgencia le indican que solo ingresan personas con riesgo vital. Ante la falta de atención acude a un prestador privado, donde se indica hospitalización, pero no ingresa por falta de recursos.
22	3008196	05-04-2019	Hospital Clínico San Borja-Arriarán	Región Metropolitana	Santiago	A la espera de cirugía, se suspenden los pabellones para las intervenciones similares a la requerida por la paciente, por ser considerada cirugía estética.

23	5766	08-04-2019	Hospital San Juan de Dios	Región Metropolitana	Santiago	Paciente fue citada a cirugía para el 24 de enero de 2019, por patología de Otorrinolaringología. La paciente fue ingresada a las 8 am, sin embargo, a las 12 pm se le informa la suspensión de la cirugía, por falta de instrumento específico. Hasta la fecha de ingreso del reclamo no se había reagendado la cirugía.
24	3008361	08-04-2019	Hospital Barros Luco Trudeau	Región Metropolitana	San Miguel	Paciente ingresa para cirugía electiva a las 07:30 hrs. en ayunas, a las 14:00 hrs. se le informa que la cirugía se suspende porque se encontraban en reunión de sindicato.
25	3008796	11-04-2019	Hospital Regional de Rancagua	Región del Libertador Bernardo O' Higgins	Rancagua	Paciente lleva meses esperando atención de Endocrino, tiene cita el 11 de abril de 2019, y se le informa telefónicamente suspensión por licencia médica del especialista, siendo reagendado para el 23 de abril de 2019.
26	3008762	11-04-2019	Hospital Base Valdivia	Región de Los Ríos	Valdivia	Paciente requiere atención por especialista. En el prestador le indican que debe llamar, y cuando llama, las horas ya están tomadas. Además, le indican que el doctor se pedía unos días libres todos los fines de mes.
27	3009113	16-04-2019	Hospital Dr. Benjamín Pedreros	Región del Maule	Chanco	Usuaría relata que acudió al Servicio de Urgencia del hospital, tocó el timbre en reiteradas veces, no encontrándose la encargada en su puesto de trabajo. Finalmente, la reclamante la encontró en el casino y ahí fue atendida en la urgencia del hospital.
28	3009420	21-04-2019	Hospital Dr. Luis Calvo Mackenna	Región Metropolitana	Providencia	El 23 de marzo de 2019, la hija de la reclamante de 13 años de edad, acude a cirugía máxilo-facial por derivación de otra profesional. La doctora a cargo expresa que no realizará el

						procedimiento, pues no están claras las indicaciones de la derivación.
29	6444	22-04-2019	Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique	Región de Tarapacá	Iquique	Paciente bajo Ley IVE, el prestador rechaza otorgarle la prestación IVE por causal N° 2, por mantener caso abierto en Hospital DIPRECA, donde debe continuar el proceso de atención.
30	6654	24-04-2019	Hospital Clínico San Borja-Arriarán	Región Metropolitana	Santiago	Paciente fue citada para cirugía de cataratas para el día 1 de abril de 2019. La paciente fue ingresada, pero previo a la cirugía se le informa la falta de instrumental (pinza), razón por la cual se suspende el procedimiento.
31	3009760	24-04-2019	Hospital Regional de Rancagua	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Rancagua	Con fecha 19 de marzo de 2019, usuaria asiste a control agendado y reclama porque la doctora no la quiso atender, aduciendo no tener su ficha médica. La paciente relata que se ofreció para ir a buscar la ficha médica, pero la doctora le dijo que no importaba, pues ella en ese momento se iba a realizar endoscopias.
32	200631	29-04-2019	Hospital Dr. Gustavo Fricke	Región de Valparaíso	Viña del Mar	Paciente producto de una larga hospitalización presentó escaras, las cuales requieren de curaciones que el prestador no se las ha dado, pese a requerírselas.
33	3010040	29-04-2019	Hospital Santiago Oriente Dr. Luis Tisné Brousse	Región Metropolitana	Peñalolén	Paciente se presenta el 19 de marzo de 2019, en el hospital por hora tomada para intervención cervical. El hospital niega tener ese agendamiento y programa la cirugía para el 29 de marzo de 2019. La usuaria se presenta y nuevamente el hospital niega tal inscripción. Paciente con Cáncer Cérvico Uterino.



SUPERINTENDENCIA DE SALUD
Mayo de 2019

INFORME CUATRIMESTRAL GLOSA 12
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Enero - Abril

2019

Subdepartamento de Gestión de Calidad
en Salud

Intendencia de Prestadores de Salud

ANTECEDENTES:

La Glosa 12 vigente en la Ley de Presupuestos del sector público año 2019 establece lo siguiente: *“La Superintendencia de Salud informará cuatrimestralmente, treinta días después del término del cuatrimestre respectivo, a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos y a las comisiones de Salud de ambas Cámaras sobre las entidades acreditadoras autorizadas por dicha superintendencia, aportando los datos correspondientes a los mecanismos de supervisión, sanciones efectivas y eventuales conflictos de interés entre las entidades registradas y las instituciones prestadoras de salud. Asimismo, el informe contendrá los ítems que son evaluados en relación a la calidad de atención.”*

RESULTADOS:

1. Entidades Acreditadoras autorizadas

A continuación, se presenta el listado de entidades acreditadoras vigentes al 30 de abril 2019:

Entidad Acreditadora	
1	Acredita Chile S.p.A.
2	SALUDMANAGEMENT S.A.
3	Asesorías en Gestión en Salud Limitada
4	Acreditación en Salud Limitada
5	AKRESAL Chile S.A.
6	Asesorías en Calidad y Acreditación Limitada
7	Hurtado y Carrasco Limitada
8	Acreditaciones Berta Antonieta Torres Morales E.I.R.L
9	Sepúlveda y Sandoval Limitada (Higea Salud Limitada)
10	GCA Salud Limitada
11	Ausus Sum Management Consultores S.p.A
12	Sea Salud Limitada
13	Asesorías en Salud SpA
14	Incorpora S.A.
15	Acredita Norte Chile Limitada
16	Acreditadora GECASEP Limitada
17	Empresa Nacional de Acreditación de Calidad SpA
18	EvaluaQ Limitada
19	Quality Health SpA
20	In Situ Q Asesorías Limitada
21	Leonora Monares Arce Salud E.I.R.L.
22	Sociedad Acreditadora GCS Salud SpA
23	Acredita Salud Limitada
24	Acreditavida SpA
25	Avanzaencalidad Limitada

26	Gescalsalud EIRL
27	Asegura SpA
28	Coesa Limitada
29	AMH Calidad Salud EIRL
30	Calidad y Seguridad en Gestión de Salud SpA
31	Acreditadores de Salud SpA (Kümelkalen SpA)
32	Gesmedic SpA

Fuente: Registro de Entidades Acreditadoras <http://www.supersalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-propertyvalue-4744.html>

Los procesos de acreditación de Prestadores Institucionales finalizados entre enero-abril 2019 por entidades acreditadoras designadas aleatoriamente, corresponde a un total de 133, con la siguiente distribución por tipo de estándar evaluado:

Estándar/Tipo	2019				Total 2019
	ene	feb	mar	abr	
Atención Abierta	13	9	6	4	32
Otros Públicos		1			1
Privado	8	6	5	2	21
Público	5	2	1	2	10
Atención Cerrada	3	8	8	2	21
Privado	1	1	1		3
Público	2	7	7	2	18
Diálisis	49	25	4	1	79
Privado	49	24	4	1	78
Público		1			1
Esterilización			1		1
Privado			1		1
Total general	65	42	19	7	133

Fuente: Unidad de Acreditación – Intendencia de Prestadores de Salud

2. Mecanismos de Supervisión

La Superintendencia de Salud siendo un organismo fiscalizador, a través de la Intendencia de Prestadores y de acuerdo al artículo 121, número 3, del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, efectuó las siguientes fiscalizaciones a entidades acreditadoras durante el periodo enero – abril 2019:

Materia de Fiscalización	2019				Total 2019
	ene	feb	mar	abr	
Cronogramas para evaluación en terreno	16	17	25	24	82
Cumplimiento de plazos normativos	62	11	17	11	101

Declaración de intereses		32			32
Entidad acreditadora en evaluación de terreno		1		1	2
Fiscalización extraordinaria	6	8	9	10	33
Informe técnico recurso reposición	3	1			4
Informes de acreditación	127	62	31	26	246
Verifica cumplimiento de instrucciones	2	2	1	3	8
Total general	216	134	83	75	508

Fuente: Unidad de Fiscalización en Calidad – Intendencia de Prestadores de Salud

3. Sanciones a Entidades Acreditadoras

Durante el periodo enero – abril 2019, la Intendencia de Prestadores cursó las siguientes sanciones:

N°	Entidad	Resolución	Fecha	Monto
1	Gescalsalud	ResEx IP/N°798	20-03-2019	900 UF
2	Asegura SpA	ResEx IP/N°889	29-03-2019	50 UF
3	Acreditavida SpA	ResEx IP/N°1120	24-04-2019	200 UF
Total				1.150 UF

Fuente: Unidad de Apoyo Legal – Intendencia de Prestadores de Salud.

(*) Las sanciones indicadas precedentemente corresponden a aquellas sanciones cursadas en el periodo enero-abril 2019.

4. Conflictos de Interés

Las eventuales situaciones de conflicto de interés entre entidades acreditadoras y prestadores institucionales, se encuentran reglamentadas en el Decreto Supremo N°15/2007 del Ministerio de Salud y sus modificaciones, específicamente, en su artículo 24 se indican las circunstancias en que una entidad se encontraría con conflicto de interés, así como la periodicidad en que las entidades acreditadoras deben presentar una declaración de intereses, tanto sus propietarios, socios y evaluadores (enero y julio de cada año), respecto del año anterior.

En base a lo anterior, se presenta tabla resumen respecto de la declaración de intereses efectuada en enero de 2019:

Entidad Acreditadora	N° de situaciones/relaciones declaradas (Enero 2019)
Acredita Chile S.p.A.	49
Acredita Norte Chile Limitada	87
Acredita Salud Limitada	26
Acreditación en Salud Limitada	30
Acreditaciones Berta Antonieta Torres Morales E.I.R.L	29
Acreditadora GECASEP Limitada	56

Entidad Acreditadora	N° de situaciones/relaciones declaradas (Enero 2019)
Acreditadores de Salud SpA (Kümelkalen SpA)	27
Acreditavida SpA	34
AKRESAL Chile S.A.	16
AMH Calidad Salud EIRL	78
Asegura SpA	14
Asesorías en Calidad y Acreditación Limitada	83
Asesorías en Gestión en Salud Limitada	86
Asesorías en Salud SpA	37
Ausus Sum Management Consultores S.p.A	36
Avanzaencalidad Limitada	49
Calidad y Seguridad en Gestión de Salud SpA	43
Coesa Limitada	18
Empresa Nacional de Acreditación de Calidad SpA	41
EvaluaQ Limitada	43
GCA Salud Limitada	103
Gescalsalud EIRL	26
Gesmedic SpA	23
Hurtado y Carrasco Limitada	40
In Situ Q Asesorías Limitada	17
Incorpora S.A.	115
Leonora Monares Arce Salud E.I.R.L.	30
Quality Health SpA	40
SALUDMANAGEMENT S.A.	34
Sea Salud Limitada	121
Sepúlveda y Sandoval Limitada (Higea Salud Limitada)	40
Sociedad Acreditadora GCS Salud SpA	71
Total general	1.542

Fuente: Unidad de Fiscalización en Calidad – Intendencia de Prestadores de Salud

Las cifras presentadas corresponden a número de relaciones laborales, comerciales, vinculaciones económicas, servicios prestados, entre otros, declarados por las entidades acreditadoras, ya sea por parte de sus propietarios, socios y equipos evaluadores.

Por otra parte, respecto de ítems que son evaluados por esta Intendencia en relación con la calidad de atención y/o servicio prestado por parte de las entidades acreditadoras, específicamente, respecto de la idoneidad de los equipos evaluadores establecida en el Artículo 10, inciso tercero del Decreto Supremo N°15/2007 del Ministerio de Salud y sus modificaciones, que señala “ *Para llevar a cabo las evaluaciones que correspondan, la entidad acreditadora deberá contar con un cuerpo de evaluadores constituido por profesionales universitarios idóneos y suficientes, en un número no inferior a ocho, los que sólo podrán desempeñar dicha función en una entidad acreditadora a la vez, lo que será función de la entidad controlar.*”

(1) Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores. Se puede informar que periódicamente la Intendencia de Prestadores de Salud realiza un examen a los evaluadores que integran las entidades acreditadoras.

En base a lo anterior, se informa que durante el periodo enero-abril 2019, con fecha 25 de abril de 2019, se tomó examen a un total de 176 profesionales evaluadores, tanto de entidades vigentes, así como de nuevas entidades que se encuentran en proceso de postulación al Registro de Entidades Acreditadoras. Dicho examen se encuentra en proceso de revisión con entrega de resultados pendiente a la fecha.