



# 16 mil pacientes sin ingresar a registro nacional y más: Las irregularidades en listas de espera que detectó Contraloría en el Hospital Fricke



**H**asta la Contraloría General de la República acudió el senador **Juan Luis Castro** para solicitar que se diera inicio a una fiscalización a los hospitales bases y autogestionados de cada región del país; esto, con el objetivo de investigar posibles irregularidades respecto a los egresos de las listas de espera y su coherencia con lo informado en las respectivas plataformas que cada uno de ellos mantiene para controlar sus registros.

Es bajo este contexto que la entidad fiscalizadora de los órganos del Estado detectó una serie de irregularidades en la gestión de las listas de espera del **Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar**; esto, luego que la auditoría se centrara en verificar si el recinto de salud efectuó egresos masivos de interconsultas desde su sistema local y constatar la coherencia de este último con el ingreso a la lista de espera informada en la plataforma Sistema de Gestión de Tiempos de Espera (SIGTE), que contiene datos nacionales.

Antes de pasar al contenido de las irregularidades detectadas,

**Lapidario fue el informe final emitido respecto a las listas de espera y sus registros en el hospital base viñamarino, el que ya anunció que ejecutará una serie de medidas para dar cumplimiento a las observaciones planteadas por el ente fiscalizador del Estado.**

vale recordar que la Subsecretaría de Redes Asistenciales aprobó el **Registro de las Listas de Espera No GES**, instrumento que contiene el conjunto de personas que se encuentran en espera de ser atendidas para una consulta de especialidad médica u odontológica. Además, se aprobó el **Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES**, que se aplica a toda la información asociada a la gestión del registro de las listas de espera No GES que se genere desde los establecimientos de la red asistencial del sector público de salud.

## LAS PRIMERAS OBSERVACIONES

En ese sentido, una de las primeras observaciones realizadas por la Contraloría fue que **se advirtieron seis casos egresados por la causal**

exige el manual aprobado por resolución exenta el año 2023.

Frente a ambas situaciones, se estableció que corresponde que el establecimiento de salud de Viña del Mar instruya un proceso disciplinario para determinar las eventuales responsabilidades administrativas en tales hechos.

También se comprobó que la base de datos de los registros históricos migrados desde el Sistema de Gestión de Tiempos de Espera presenta "incumplimientos a las condiciones" impuestas por el Ministerio de Salud para dicha migración. Y es que el órgano fiscalizador advierte casos en que los campos «Prestación de Salida» y «Establecimiento que Otorga» se encuentran vacíos

**Nº 11 «Contacto no Corresponde»**, sin que conste la existencia en el sistema informático del Hospital Fricke, ni en la ficha clínica del respectivo paciente, los tres llamados telefónicos exigidos para ese efecto.

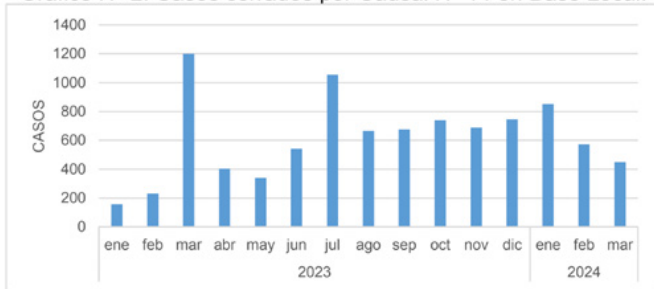
Además, **se constató un caso que fue egresado por la causal Nº14 «No Pertinencia»**, sin que conste la existencia de una evaluación por parte de algún médico u odontólogo auditor, tal como lo

Tabla Nº 7: Casos cerrados por la causal "Contacto No Corresponde" que carecen de respaldo.

Nº	RUN	Nº ID LOCAL	OBSERVACIONES
1	3675761-2	2768212	No existe constancia de llamadas telefónicas.
2	12109548-3	LE02227030	Existe la constancia de un llamado telefónico.
3	9232241-6	LE02216320	Existe la constancia de un llamado telefónico.
4	6442951-5	LE02226745	Existe la constancia de un llamado telefónico.
5	19081982-5	2661359	No existe constancia de llamadas telefónicas.
6	5398664-1	2693395	No existe constancia de llamadas telefónicas.

Fuente: Elaboración propia en base a los registros de la Lista de Espera No GES obtenida del SIGTE, las fichas clínicas de los pacientes y datos obtenidos del Sistema Local de Información del HDGF.

Gráfico N° 2: Casos cerrados por Causal N° 14 en Base Local.



Fuente: Elaboración propia extraída de la Base Local de la Lista de Espera No GES.

ANEXO N° 2

CASOS CON CAMPO "PRESTACIÓN DE SALIDA" VACÍOS.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por el HDGF.

ANEXO N° 3

CASOS CON CAMPO "ESTABLECIMIENTO QUE OTORGA" VACÍOS.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de la información proporcionada por el HDGF.

con código erróneo.

Además, hay casos con fechas de egreso posteriores al año 2020 y anteriores al ingreso del caso a la lista de espera No GES, así como también diferencias entre esa base de datos y la proporcionada por el Hospital Dr. Gustavo Fricke para la fiscalización. Por ello, el recinto de salud fue instruido a cumplir lo comprometido en su respuesta, en orden a que enviará al Minsal el resultado del análisis que efectúe sobre la materia.

**16 MIL PACIENTES SIN INGRESAR A REGISTRO**

Una de las observaciones más graves contenidas en el informe de la Contraloría, al cual tuvo acceso Puranoticia.cl, da cuenta que se constató que en la la base de datos local existen 16.267 casos egresados de la lista de espera No GES, los cuales no figuran como egresados en la Base de Dato SIGTE. A juicio del órgano de control, esto no armoniza con los numerales 5.1.4.2, y 6.1.2, de la resolución exenta N°

1962, de 2022 y con el principio de interoperabilidad previsto en el artículo 16 bis de la ley N° 19.880.

Frente a ello, se estableció que le corresponde al Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar que "se adopten medidas para evitar su reiteración".

**CASOS PARTICULARES**

De igual forma, hay otros 200 casos cerrados en la base de datos SIGTE, que en la base de datos local se encuentran abiertos, por estar pendientes de atención. A ello suman en la base de datos SIGTE otros 166 casos egresados de la Lista de Espera No GES, los que en la base local se encuentran pendientes de atención. Ante ambos casos, el establecimiento de salud fue instruido a que efectúe el análisis respectivo

Similar a lo anterior, se detectaron en la base de datos SIGTE otros 13 casos de consulta nueva de especialidad cerrados por los establecimientos de APS de Loncura y Viña del Mar, los cuales en la base

Tabla N° 16: Casos cerrados en Base de Dato SIGTE y Local que no aparecen en planilla electrónica.

RUN	N° ID LOCAL	CAUSAL SALIDA SIGTE
	2613373	6. Renuncia o rechazo voluntario
	2633309	6. Renuncia o rechazo voluntario
	2635661	16. Atención por resolutivez
	2684752	1. Atención realizada
	2733468	1. Atención realizada
	2751801	1. Atención realizada
	LE01566096	11. Contacto no corresponde
	LE02160654	11. Contacto no corresponde
	LE02200015	1. Atención realizada
	LE02264464	14. No pertinencia
	LE02371529	1. Atención realizada
	LE02524966	1. Atención realizada

Fuente: Elaboración propia en base a los datos proporcionados por el HDGF.

de datos local se encuentran pendientes de atención. También hay 12 casos que "desaparecen" al ser traspasados desde esa última base a una planilla electrónica. "Corresponde que ese recinto hospitalario reitere a la empresa DE-LOITTE el requerimiento efectuado por ticket N° INC -2024-005027, para solucionar dicha situación", ordenó Contraloría frente a esta situación detectada.

Por último, la Contraloría advirtió que en la base local de la Lista de Espera No GES hay existen 152 casos pendientes de atención, correspondientes a 107 personas fallecidas, situación que constituye un incumplimiento al correspondiente manual. Por este hecho, el Hospital Fricke de Viña tendrá que acreditar las causales informadas en su respuesta, lo que primero tendrá que validar para finalmente acreditar.

**"CRISIS DE CONFIABILIDAD"**

Luego de conocer los resultados de la investigación solicitada a la Contraloría, el senador Juan Luis Castro, quien además integra la Comisión de Salud, señaló que "del informe sobre el Hospital Dr. Gustavo Fricke se desprenden dos grandes conclusiones: más de 16 mil casos nunca registrados en el sistema nacional y si estaban en una base local. Y miles y miles de casos que nadie sabe dónde están. Segundo, 107 personas fallecidas que se las dio por personas esperando y estaban muertas".



"Si esta es la muestra de un año, ¿cuánto hay para atrás? Todo esto aquí apunta a que hay una grave crisis de confiabilidad, porque objetivamente las cosas están mal y nadie ha dado la cara y nadie dice, como director de hospital, asume una responsabilidad mientras día a día nos está dicien-

do el máximo auditor del Gobierno, que es la Contraloría, que las cosas hoy día no dan confianza", agregó.

Finalmente, el legislador del Partido Socialista expuso que "por eso hemos pedido una lista unificada, que es lo que corresponde de una vez por todas por la autoridad".

**HOSPITAL FRICKE ADOPTA MEDIDAS**

Tras tomar conocimiento de los resultados del informe final, el Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar se refirió al contenido del mismo, señalando que "la principal prioridad que posee el establecimiento, el cual es el más complejo de la red asistencial, es la atención oportuna, digna y de calidad de sus pacientes". En esa línea, aseguraron mediante una declaración que "el trabajo de resolución de las listas de espera, reducción de tiempos de espera y su correcta gestión son pilares fundamentales".

Luego, el establecimiento de salud aseguró que cumplirá "a cabalidad con cada una de las medidas correctivas solicitadas por el ente contralor", las cuales ya están siendo abordadas junto al Servicio de Salud y el Ministerio de Salud, en orden a mejorar la interoperatividad de los sistemas locales, fortalecer su registro y control, en concordancia con el Sistema de Gestión de Tiempos de Espera, para que los usuarios "tengan la certeza de que todos están siendo atendidos de forma oportuna".

Como parte de las medidas, el Hospital Fricke aseguró que "ya se elaboró un Plan de Acción de Regularización de los datos, se fortalecerá el trabajo conjunto con el Registro Civil e Identificación y se elaboró un «Manual de Gestión de Contactabilidad del Paciente mediante Carta Certificada». Además, ya se dispuso la realización de un proceso disciplinario para determinar las eventuales responsabilidades administrativas por la derivación a Atención Primaria de Salud de un caso sin que conste la evidencia de la evaluación de un médico u odontólogo auditor y, además, la misma medida para seis casos donde se consigna contacto no corresponde".

Por último, indicaron que "como red asistencial, se procederá a dar cumplimiento a las medidas solicitadas y responderá en los plazos establecidos, de manera que la Unidad de Auditoría de este Servicio de Salud valide y dé seguimiento a las medidas".

Tabla N° 11: Casos cerrados en Base Local que no figuran como tal en el SIGTE.

CONDICIÓN SEGÚN RESPUESTA DE LA REFERENTE	N° CASOS
Casos pendientes de ingreso en el SIGTE	8.941
Casos con intento de carga en el SIGTE, procesados con error	6.969
Casos GES, que no corresponde su ingreso al SIGTE	248
Casos en estudio	109
TOTAL	16.267

Fuente: Elaboración propia en base a los datos e información proporcionada por el HDGF.