

# La situación de las listas de esperas que remeció al Hospital Sótero del Río

**La familia de Nazaret Rojas, en Puente Alto, vivió una situación insólita. Recibieron una carta desde el Hospital Sótero del Río con 17 años de retraso. Es que la madre de la joven, que hoy tiene 25, solicitó una hora médica en Traumatología infantil cuando su hija tenía 8 años, reveló T13.**



Hospital Sótero del Río en Puente Alto.

En un documento, que compartió en sus redes sociales, le informaron que no pudieron comunicarse con ella por teléfono y le pedían confirmar si requería la cita. De lo contrario, pasado tres meses, sería eliminada de la lista de atención. “Es un poco ridículo”, comentó Nazaret.

De acuerdo a cifras del Ministerio de Salud (Minsal), presentadas por la ministra Ximena Aguilera en la comisión de Salud del Senado, el martes 27 de agosto de 2024, existen más de 2,9 millones de personas en listas de espera.

Del total, 365.357 corresponden a intervenciones quirúrgicas, con un promedio de espera de 10 meses, y más de 2,5 millones son consultas médicas especializadas con esperas promedio

de 8 meses.

Pero el caso de Nazaret no es aislado. Indira Jáuregui Valdenegro recibió, en mayo de 2024, una carta certificada que esperaba hace 20 años. Su hijo, que hoy está por cumplir 25, necesitaba una cirugía de frenillo lingual a los 5 años. Le informaron que no pudieron contactarse, pero “sale el número del papá que sigue siendo el mismo”, comentó a Puente Alto al Día.

A pesar de preguntar muchas veces, no encontró respuesta. Tuvo que hacer la intervención de manera particular. La misma situación le ocurrió a Paulina Muñoz. A los seis meses de nacido, su hijo comenzó con infecciones urinarias silenciosas que con el tiempo mantuvieron en constantes hospitalizaciones.

Cuando tenía 3 años, lo ingresaron a la lista de espera para una cirugía. Hay un año de espera más o menos, le advirtieron en el mesón de atención.

Entre todas las consultas y reclamos que solicitó en el hospital, no quiso esperar más de un mes y le preguntó al médico si operaba a su hijo a través del Bono PAD (Pago Asociado a Diagnóstico). La sorpresa fue mayor cuando le dijeron que había disponibilidad inmediata. “O sea, viendo plata de por medio, me dieron la hora al tiro para el día siguiente”, aseguró Paulina a Puente Alto al Día.

Se consiguió el dinero y logró operar a su hijo, pero no lo sacaron de la lista y lo contactaron a los 18 años. “Tenía rabia, impotencia, insulté a la niña que me llamó porque la expectativa de vida de

mi hijo era poquísima. Los médicos nos daban una expectativa de vida hasta los cinco años”.

Estos casos reabrieron la polémica situación de las listas de espera en el país, particularmente en Puente Alto y con especial atención en el Hospital Sótero del Río, que atiende a más de 1.500.000 pacientes de siete comunas de la región Metropolitana.

## Interconsultas eliminadas

Esto, luego de que un equipo de reportajes de T13 revelara, el 14 de mayo de 2024, una auditoría encargada por el Servicio de Salud Metropolitana Sur Oriente que señaló la eliminación de más de 300 mil interconsultas médicas GES y no GES.

En concreto, en 2023 la Unidad de Gestión y Desarrollo del Hospital Sótero del Río solicitó al Departamento de Gestión y Tecnología de la Información que eliminara, o egresara como se conoce en lenguaje técnico, 323.327 interconsultas de una lista de espera total de 364.912 pacientes. En solo en un día, el 7 de junio de 2023, se eliminaron masivamente 250.543 interconsultas, algunas sin ajustarse a la norma.

En el informe, fechado el 9 de febrero de 2024, la auditora clínica asistencial, Silvia Cuevas, y el auditor administrativo, Miguel Abarca aseguraron que la situación en Puente Alto era “de criticidad alta, considerando que las interconsultas que fueron erróneamente egresadas redundan en que esos pacientes definitivamente se quedarán sin la atención requerida, además del consiguiente actuar sin apego a la normativa vigente”.

De acuerdo al documento, las principales causas de la eliminación de interconsultas se deben a atenciones que ya se realizaron (92.910), inasistencia de paciente (56.213), error de digitación (48.609) o por ser una interconsulta duplicada (16.059).

“Es mi deber solicitar urgente que las autoridades del Ministerio de Salud se pronuncien porque la denuncia que se conoció anoche respecto a las listas de espera del Sótero del Río es gravísimo y se requiere de que aclaren los hechos que, por negligencia o intencionalidad, tanto daño le están haciendo a los puentealtinos en su acceso a la salud”, aseguró a Puente

Fecha: 14-09-2024

Medio: Puente Alto Al Día

Supl. : Puente Alto Al Día

Tipo: Noticia general

Título: La situación de las listas de esperas que remeció al Hospital Sótero del Río

Pág. : 7

Cm2: 452,6

Tiraje:

Lectoría:

Favorabilidad:

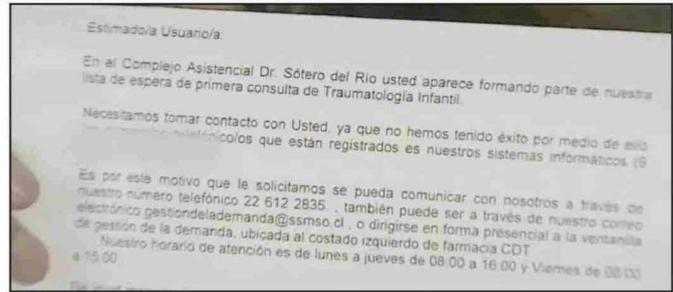
Sin Datos

Sin Datos

No Definida



Hospital Provincia Cordillera, ubicado en Eyzaguirre 2061, Puente Alto.



Carta certificada de Hospital Sótero del Río contactando a pacientes.

### Otras auditorías

El Hospital Sótero del Río no fue el único recinto asistencial de Puente Alto que fue investigado por eliminar interconsultas de listas de espera. En mayo de 2024 se conoció que el Hospital Provincia Cordillera, ubicado en Eyzaguirre 2061, enfrentó la misma situación.

Documentos obtenidos por Reportajes T13 revelaron que, en ese recinto, la lista de espera pasó de 13.000 pacientes a 5000, en abril de 2023. Por si eso fuera poco, el equipo directivo a cargo de las gestiones de revisión fue el mismo que estuvo involucrado en la polémica del Sótero.

En el Hospital Cordillera el método habría sido la "causal 14", un método debatible entre los especialistas, que permite derivar a especialistas en la atención primaria, para reducir las listas de espera.

Además, otros 11 hospitales del país están o fueron investigados por Fiscalía ante eventuales tráfico de influencias, otros delitos o algún grado de negligencia. Los recintos en cuestión son el Hospital Regional de Antofagasta,

Hospital Regional de Rancagua, Hospital Regional de Talca, Hospital Regional de Temuco, Hospital Gustavo Fricke de Viña del Mar, Hospital Carlos Van Buren de Valparaíso, Hospital Sótero del Río, Hospital Clínico San Borja Arriarán, Hospital Barros Luco Trudeau, CRS Hospital Provincia Cordillera y Hospital San José.

### Estrategia del Minsal para reducir listas de espera

En el marco de la ceremonia de instalación de la primera piedra del futuro Cesfam Dr. Félix de Amesti, en la comuna de Macul, el pasado miércoles, la ministra de Salud, Ximena Aguilera, abordó la situación de las listas de espera en el país.

En ese sentido, aseguró que "nosotros en estos dos años de gestión hemos logrado disminuir los tiempos de espera de las consultas de especialidad en un 24% y en un 38% en el caso de las cirugías medido como mediana de espera en días desde que se entrega la derivación".

La titular de Salud explicó que las últimas cifras se explican, en parte, por el efecto de la pandemia de Covid-19 en el sistema público, puesto que "todos los recursos asistenciales estuvieron orientados a salvar las vidas, por lo que se suspendieron las cirugías electivas y los especialistas tuvieron, incluso, que reorientarse para dedicarse a la enfermedad respiratoria".

Para intentar agilizar los tiempos de espera, el Minsal está trabajando principalmente bajo tres grandes estrategias. En primer lugar, aumentar la producción de servicios y productividad. La segunda estrategia tiene que ver con entregar mejores tecnologías en la atención primaria y mejorar su capacidad resolutoria para evitar que sigan ingresando personas a listas de espera.

Y, por último, asegurar la total transparencia en la información. "Nosotros sabemos que las plataformas son antiguas, estamos trabajando justamente en superar esa situación de las plataformas que tienen que llenarse a mano a través de la interoperabilidad, pero justamente nosotros pensamos que la mejor forma es que las personas tengan mayor control de sus procesos, y para eso diseñamos los portales de pacientes".

Alto al Día el alcalde Germán Codina, en mayo de este año.

El director del Hospital Sótero del Río, al momento de la polémica, Dr. Luis Arteaga, explicó en conversación con La Tercera que las cifras de algunas interconsultas eliminadas tienen que ver con incongruencias en las hojas clínicas de los pacientes y que realizaron un trabajo manual de revisión de cada interconsulta para hacer el reingreso.

"Un problema que tiene el hospital es que hasta el 2015 teníamos ficha de papel y no electrónica. Al hacer una segunda revisión de lo que decía la ficha electrónica y compararlo con la de papel, veíamos que la patología por la que estaba en espera el paciente sí fue resuelta,

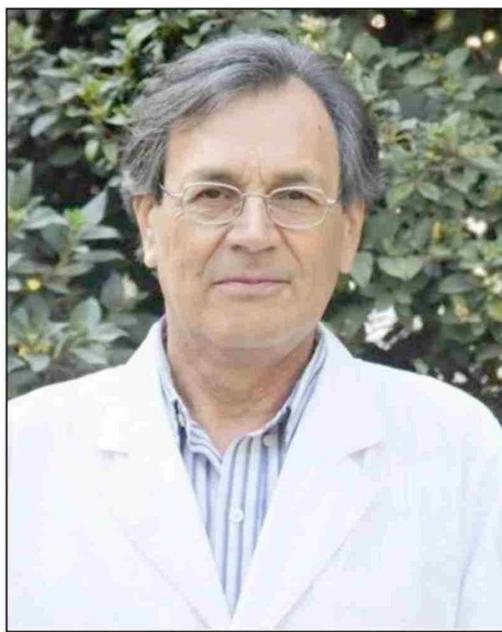
pero quedaba algo pendiente y eso es lo que estamos incorporando", explicó el exdirector.

El problema escaló hasta el Gobierno, el subsecretario de Redes Asistenciales, Osvaldo Salgado Zepeda, calificó el hecho de tremendamente grave y anunció que iniciarían un sumario en Hospital Sótero del Río y otros establecimientos. Además, informó que aceptaron la salida del director Arteaga.

El Ministerio de Salud, por su parte, luego de una investigación, corrigió las cifras de la situación en el Sótero y aseguraron que "hay más de 2 mil y tantas personas que ya se les resolvió el problema de ese universo final que son aproximadamente 19 mil o 20 mil", explicó el subsecretario en un punto de prensa.



Dr. Luis Arteaga, exdirector Hospital Sótero del Río.



Subsecretario de Redes Asistenciales, Dr. Osvaldo Salgado. Foto Minsal.