GLOSA 06

LISTA DE ESPERA NO GES.
GARANTIAS DE OPORTUNIDAD GES RETRASADAS.

MARZO 2016

Ministerio de Salud.

Gabinete Subsecretaria de Redes Asistenciales.

Departamento de Estudios, Innovación e Información para la gestión.

Abril 2016

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO **3**

LISTA DE ESPERA NO GES **4**

1.1 Lista de Espera No GES por Consulta Nueva de Especialidad. 5

1.2 Lista de Espera No GES por Intervención Quirúrgica. 9

2. GARANTÍAS DE OPORTUNIDAD GES RETRASADAS. **13**

2.1 Evolución Garantías de Oportunidad GES Retrasadas 14

2.2 Cumplimiento GES febrero 2016. 20

3. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE DEMANDA **21**

Plan de tiempos de espera (Ges y No Ges) 21

Anexo N°1, Lista de Espera Total de Consulta Nueva de Especialidad e Intervención Quirúrgica por Servicio de Salud a marzo del 2016. 25

Anexo N°2, distribución del Cumplimiento GES a marzo del 2016. 26

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento a lo dispuesto para la Glosa N° 06 de la Ley de Presupuestos del año 2016, el presente informe describe el estado de situación respecto de la resolución de las Garantías de Oportunidad GES Retrasadas y de la Lista de Espera no GES, considerando la distribución territorial de la Red de Salud Pública a través de los 29 Servicios de Salud y los Establecimientos con carácter de experimental existentes a la fecha.

En este sentido, el Informe Glosa 06 presenta un conjunto de indicadores de Monitoreo referentes a la disminución de los tiempos de espera y retrasos GES, los cuales se agrupan en dos capítulos según la materia que abordan.

El primer capítulo, bajo el titulo *Lista de Espera no GES* presenta el estado de situación de las personas en esta condición, considerando tanto las Consultas Nuevas de Especialidad como las Intervenciones Quirúrgicas Mayores Electivas describiendo la distribución de la Lista de Espera por Servicio de Salud, especialidad, promedio de días de espera y estrategias desarrolladas para la resolución de la Lista.

De acuerdo a la información provista en éste capítulo, es factible indicar que a marzo del año 2015 la Lista de Espera por Consulta Nueva de Especialidad alcanza un total de 1.594.596 personas; mientras que para el caso de las Intervenciones Quirúrgicas las personas en espera alcanzan un total de 245.735 personas.

Por otro lado, el segundo capítulo titulado *Garantías de Oportunidad GES Retrasadas* construido con la información provista por el FONASA (disponible en el sitio web https://www.fonasa.cl/stat/monitoreo-auge/), presenta el estado de situación del retraso GES, desagregado por Servicio de Salud y Problema de Salud, considerando su evolución histórica, promedio de días de espera, cumplimiento y estrategias desarrolladas para el cumplimento al 31 de marzo del 2016. Según la información declarada en éste capítulo, al 31 de marzo del 2016 existen 13.848 garantías de oportunidad retrasadas.

LISTA DE ESPERA NO GES

Introducción

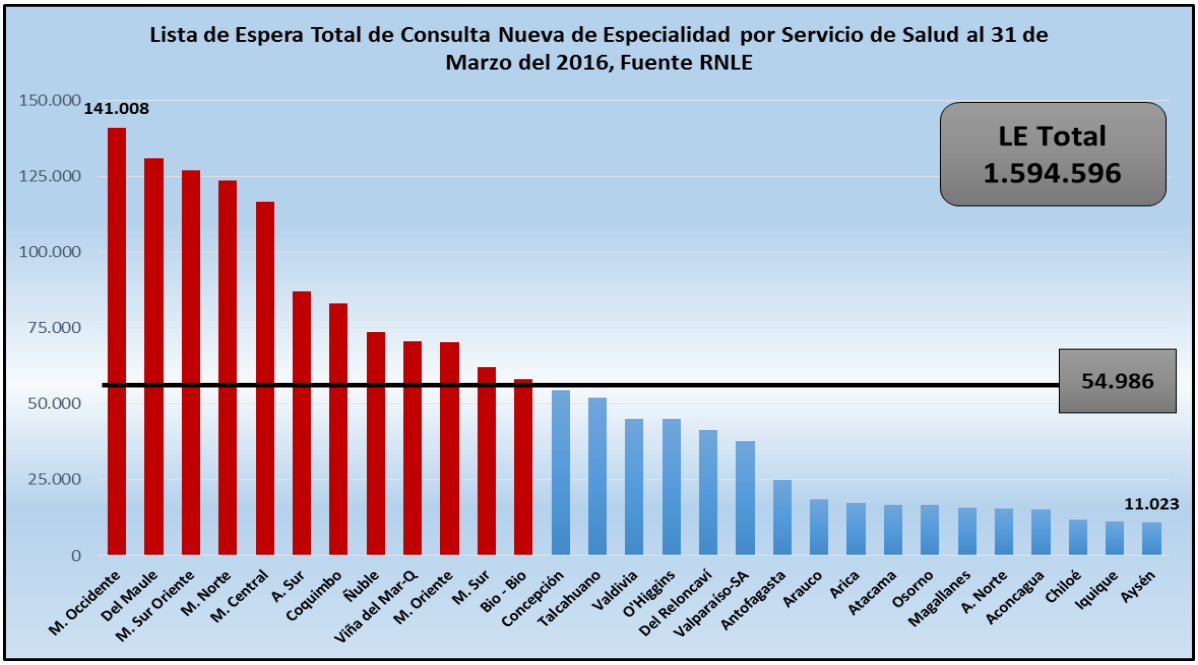
El presente capítulo expone estado de situación de la Lista de Espera No GES existente al 31 de marzo del 2016 a nivel nacional en el sector público de salud, para Consulta Nueva de Especialidad e Intervenciones Quirúrgicas mayores electivas o programables.

La construcción de la información expuesta en éste capítulo es provista desde la reportería extraída el 12 de abril del 2016, desde el Repositorio Nacional de Listas de Espera (en adelante RNLE). El poblamiento de los datos contenidos en el RNLE se encuentra a cargo directamente de los Servicios de Salud y sus establecimientos hospitalarios, quienes publican su información en plazos no mayores a 30 días.

Respecto de la información presentada en este capítulo, los datos provistos consideran la descripción de la Lista de Espera no GES desde los criterios de la cantidad de personas en condición de espera, especialidades, tiempo de espera y su distribución territorial por Servicios de Salud, de acuerdo con lo indicado en la Ley de Presupuesto para el año 2016.

1.1 Lista de Espera No GES por Consulta Nueva de Especialidad.

Gráfico Nº1: Lista de Espera No GES por Consulta Nueva de Especialidad, según Servicio de Salud – 31 de marzo del 2016.[1]



Fuente. RNLE 12 de abril del 2016

Según la información expuesta en el gráfico Nº1, podemos observar que la Lista de Espera No Ges por Consulta Nueva de Especialidad vigente al 31 de marzo del 2016 alcanza un total de **1.594.596** personas en espera.

Respecto de la distribución a nivel país de la Lista de Espera para Consulta Nueva de Especialidad, los Servicios de Salud donde podemos observar el mayor volumen de personas en esta condición son el Metropolitano Occidente (141.008 pacientes en espera), del Maule (130.750 pacientes en espera) y Metropolitano Sur Oriente (126.860 pacientes en espera). Contrapuesto a esta situación, los Servicios de Salud que concentran el menor volumen de personas en espera son Aysén (11.023 pacientes en espera), Iquique (11.185 pacientes en espera) y Chiloé (12.007 pacientes en espera).

Sobre el promedio nacional, a marzo del 2016 existen 54.986 personas en promedio a la espera derivadas para Consulta Nueva de Especialidad por Servicio de Salud, siendo17 Servicios de Salud que mantienen un volumen de personas en espera inferior al promedio.

[1] Para mayor detalle, revisar Anexo N°1 "Lista de espera total de Consulta Nueva de Especialidad e Intervención Quirúrgica por Servicios de Salud".

Tabla Nº 1: Lista de Espera No GES por Consulta Nueva de Especialidad, según especialidad médica y tiempo de Espera, al 31 de marzo del 2016.

Servicio de Salud		Total general	Mayor de 30 días	Menor de 30 días
Medicas	Oftalmología	188.113	173.002	15.111
	Otorrinolaringología	137.018	128.103	8.915
	Traumatología	133.072	124.835	8.237
	Cirugía Adulto	90.235	83.373	6.862
	Neurología	74.868	68.828	6.040
	Ginecología	73.789	67.414	6.375
	Dermatología	64.580	59.444	5.136
	Urología	49.722	45.718	4.004
	Cardiología	49.204	45.224	3.980
	Gastroenterología	44.276	41.448	2.828
	Medicina Interna	41.386	36.865	4.521
	Cirugía Vascular Periférica	38.897	37.074	1.823
	Cirugía Infantil	25.099	22.693	2.406
	Psiquiatría	21.266	19.427	1.839
	Endocrinología	21.062	19.130	1.932
	Neurocirugía	20.042	18.453	1.589
	Cirugía Abdominal	17.051	16.393	658
	Pediatría	16.741	14.751	1.990
	Cirugía Proctológica	14.428	13.805	623
	Nefrología	13.746	12.593	1.153
	Reumatología	13.634	12.493	1.141
	Med.Física y Rehab.	12.480	11.516	964
	Cirugía Máxilo Facial	10.695	9.939	756
	Obstetricia	8.851	7.501	1.350
	Broncopulmonar	8.794	7.669	1.125
	Cirugía de mama	8.191	7.613	578
	Hematología	4.969	4.391	578
	Nutrición	2.805	2.546	259
	Cirugía Plástica	2.661	2.428	233
	Enf. Trasmisión Sexual	2.228	2.053	175
	Anestesiología	1.837	1.690	147
	Oncología	1.783	1.455	328
	Genética	1.632	1.467	165
	Medicina Familiar	854	836	18
	Geriatría	768	594	174
	Infectología	767	673	94
	Cirugía Tórax	559	487	72
	Sala Ocupacional	509	479	30
	Neonatología	189	174	15
	Cardiocirugía	116	101	15
Total Medicas		**1.218.917**	**1.124.678**	**94.239**
Odontológicas	Rehab.: Prótesis Removible	88.002	84.307	3.695
	Ortodoncia	85.976	83.593	2.383
	Endodoncia	71.528	67.083	4.445
	Periódoncia	29.681	28.312	1.369
	Cirugía y Traum. Máxilo Facial	27.020	25.179	1.841
	Odontopediatría	24.625	23.552	1.073
	Cirugía Bucal	22.815	22.100	715
	Rehab. prótesis fija	15.107	13.939	1.168
	Trastornos Temporomandibulares y Dolor	5.573	5.295	278
	Operatoria	4.146	3.813	333
	Odontología indiferenciado	1.206	1.151	55
Total Odontología		**375.679**	**358.324**	**17.355**
Total general		**1.594.596**	**1.483.002**	**111.594**

Fuente. RNLE 12 de abril del 2016

De acuerdo la distribución presentada en la Tabla Nº1, es factible establecer a que dentro del total de la lista de espera No GES por Consulta Nueva de Especialidad, las especialidades médicas representan un 76,4%, mientras que las especialidades odontológicas representan un 23,6% del total de la lista.

Por otro lado, dentro de las especialidades médicas de Oftalmología, Otorrinolaringología y Traumatología se mantiene el mayor volumen de personas en espera, concentrando el 37,6% del total de la lista de especialidades médicas; mientras que en el caso de las especialidades odontológicas las consultas por Rehabilitación de prótesis removible, Ortodoncia y Endodoncia representan la mayor cantidad con un 65,3% del total de personas en espera de la lista odontológica.

Contrapuesto a esta situación, las especialidades médicas con el menor volumen de pacientes en espera, son Cardiocirugía, Neonatología y Salud Ocupacional con el 0,07% de total de ésta lista; y las especialidades odontológicas en esta situación son Odontología indiferenciado, Operatoria y Trastornos temporo-mandibulares con un 2,9% del total de la lista odontológica.

A su vez, respecto de los tiempos de espera, del total de la lista de espera por Consulta Nueva de Especialidad (médica y odontológica) el 7,0% de las personas mantiene una espera menor a 30 días, mientras que el 93,0% mantiene una espera mayor a 30 días. Esta situación se replica de modo similar al revisar la lista de espera por especialidades médicas, donde el 7,7% mantiene una espera menor a 30 días y el 92,3% una espera mayor a 30 días; y en las especialidades odontológicas donde la espera menor a 30 días representa el 4,6% de total de esta lista, mientras que la espera mayor a 30 días representa un 95,4% de la lista de espera odontológica.

Desagregando los tiempos de espera por especialidades basados en los datos expuestos en la tabla N°1, es posible observar que dentro de las especialidades médicas, las especialidades con menor tiempo de espera respecto de su propia lista son Geriatría (22,7% de sus pacientes en espera menor a 30 días), Oncología (18,4% de sus pacientes en espera menor a 30 días), y Obstetricia (15,3% de sus pacientes en espera menor a 30 días).

Por su parte, dentro de la distribución de las especialidades odontológicas respecto de los tiempos de espera, es posible observar mayor homogeneidad, oscilando entre el 8,0% y el 2,8% el volumen de personas que mantienen una espera inferior a 30 días por cada especialidad.

La siguiente tabla presenta los resultados del promedio de días de espera, mediana y percentiles 90-10. En este sentido, el observar en conjunto ambas herramientas de análisis estadístico permite contextualizar y recrear el escenario de la dinámica de la antigüedad de la lista de espera, entregando por una parte un valor promedio que resume la espera de la totalidad de personas en esta condición; y por otra complementado por la mediana y los percentiles que muestran la distribución de la espera por cada paciente dentro de la lista, lo anterior con el fin de desarrollar una gestión focalizada de estrategias que permitan la optimización de la ejecución de los recursos enmarcados en el *Plan Maestro de Tiempos de Espera.*

Tabla Nº 2: Promedio de días de espera, mediana, percentiles 10 y 90 por Servicio de Salud para Consulta Nueva de Especialidad – 31 de marzo del 2016.

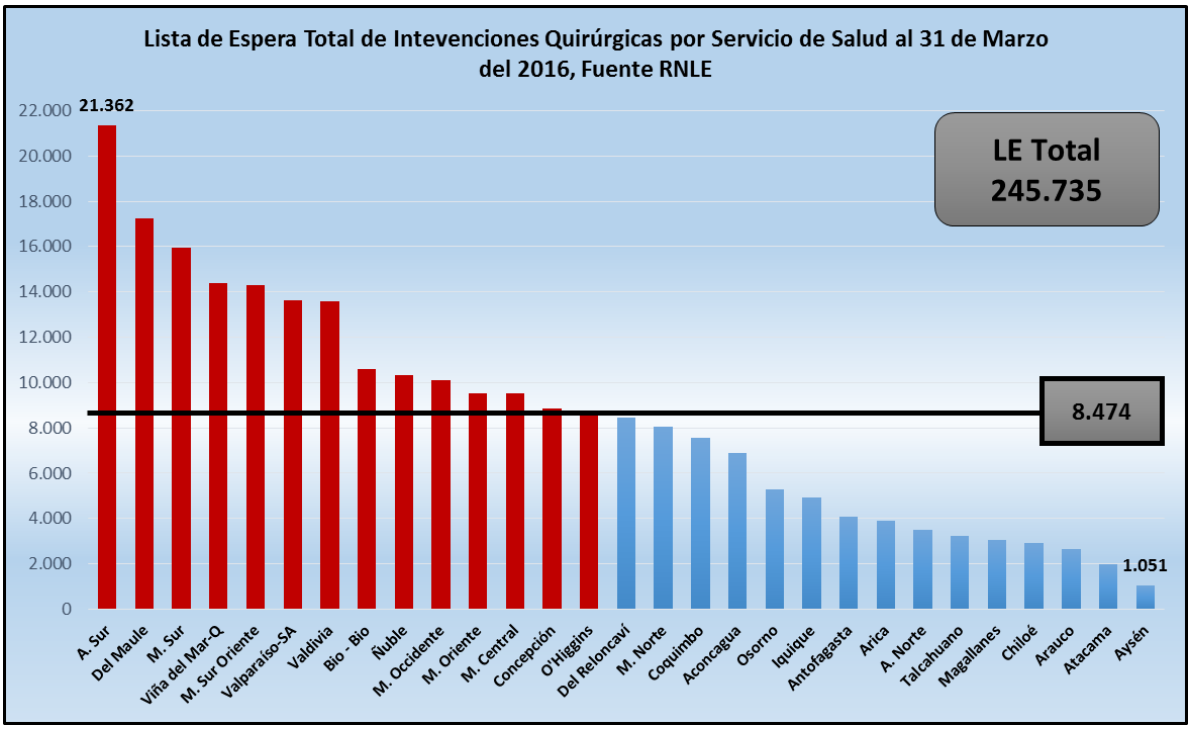
Servicio de Salud	Cantidad	Promedio	Mediana	Percentil 10	Percentil 90
Iquique	336.463	157	122	400	21
M. Occidente	141.008	546	392	1.326	59
M. Sur Oriente	126.860	544	399	1.241	52
M. Norte	123.526	673	554	1.392	83
M. Central	116.482	644	441	1.631	104
Del Maule	74.358	742	630	1.443	294
Ñuble	73.760	356	280	787	36
Viña del Mar-Q	70.651	307	261	630	50
M. Oriente	70.322	551	405	1.331	43
M. Sur	62.201	363	247	801	28
Talcahuano	52.145	329	238	714	43
Valdivia	45.167	569	364	1.476	59
O'Higgins	45.017	372	311	744	58
A. Sur	39.565	755	590	1.547	281
Coquimbo	37.969	594	567	1.001	280
Valparaíso-SA	37.589	290	220	674	34
Bio - Bio	28.270	600	547	1.032	275
Concepción	19.452	757	602	1.507	280
Osorno	16.625	177	107	430	14
Del Reloncaví	16.569	517	513	763	273
Magallanes	15.795	251	220	521	31
Antofagasta	9.605	517	499	793	269
Atacama	6.910	612	575	1.035	280
Arauco	5.977	461	464	690	265
Aconcagua	4.811	856	792	1.419	302
Arica	4.755	394	331	636	261
A. Norte	4.644	459	343	754	258
Chiloé	4.180	663	547	1.252	272
Aysén	3.920	468	497	671	269
Total	**1.594.596**	**449**	**314**	**1.072**	**45**

Fuente. RNLE 12 de abril del 2016.

De acuerdo a los datos expuestos en la tabla N°2, es factible afirmar que para la lista de espera de Consulta Nueva de Especialidad los días de espera hacia el 31 de marzo del año 2016 alcanzan un promedio de 449 días. Por otro lado, al observar los percentiles 90-10 y la mediana, la relación de días de espera respecto del percentil 90 alcanza los 45 días, con una mediana de 314 días y un percentil 10 de 1.072 días.

1.2 Lista de Espera No GES por Intervención Quirúrgica.

Gráfico Nº 2: Lista de Espera No GES de Intervenciones Quirúrgicas, por Servicio de Salud – 31 de marzo del 2016.[2]



Fuente. RNLE 12 de abril del 2016.

Según la información presentada en el gráfico N°2, la lista de espera no GES correspondiente a Intervenciones Quirúrgicas al 31 de marzo del 2016 alcanza un total de 245.735 personas en espera.

En este sentido y de acuerdo con la distribución nacional presentada en el gráfico N°2, los Servicios de Salud que concentran la mayor cantidad de personas en espera son Araucanía Sur (21.362 pacientes), del Maule (17.257 pacientes) y Metropolitano Sur (15.944 pacientes). Contrapuesto a esta condición, los Servicios de Salud con menor cantidad de personas en espera son Aysén (1.051 pacientes), Atacama (2.003 pacientes) y Arauco (2.671 pacientes).

Por otro lado, el promedio nacional de pacientes en espera es de 8.474 personas con indicación quirúrgica no GES, resultando con un volumen de personas en espera inferior al promedio 15 Servicios de Salud.

[2] Para mayor detalle, revisar Anexo N°1 "Lista de espera total de Consulta Nueva de especialidad e Intervención Quirúrgica por Servicios de Salud".

Tabla Nº 3: Lista de Espera No GES de Intervención Quirúrgica, según especialidad médica y tiempo de Espera, al 29 de febrero del 2016.

Servicio de Salud	Total general	Mayor de 1 año	Entre 7 a 12 meses	Entre 0 a 6 meses
Cirugía Digestiva	55.445	31.696	10.835	12.914
Traumatología	47.606	28.008	9.390	10.208
Otorrinolaringología	32.895	18.029	6.684	8.182
Urología y Nefrología	20.982	10.528	4.366	6.088
Ginecología y Obstetricia	19.452	9.299	3.885	6.268
Cirugía Cardiovascular	19.150	9.965	3.705	5.480
Oftalmología	15.680	7.652	3.055	4.973
Neurocirugía	10.126	5.670	2.092	2.364
Dermatología	8.859	4.918	1.669	2.272
Cirugía de Cabeza y Cuello	6.349	3.752	1.076	1.521
Plástica y Reparadora	5.714	3.357	987	1.370
Odontología	3.473	1.753	792	928
Cirugía de Tórax	4	4	0	0
Total general	**245.735**	**134.631**	**48.536**	**62.568**

Fuente. RNLE 12 de abril del 2016.

Respecto de la distribución de la lista de espera no GES para Intervenciones Quirúrgicas mayores electivas por especialidad, según la información expuesta en la tabla N°3 es posible afirmar que las especialidades de Cirugía Digestiva, Traumatología, Otorrinolaringología, Urología y Nefrología, Ginecología y Obstetricia y Cirugía Cardiovascular concentran el mayor volumen de pacientes en espera, con un 79,6% del total de la lista quirúrgica. Por otro lado, las especialidades con la menor cantidad de pacientes en espera, son Cirugía de Tórax, Odontología y Cirugía Plástica y Reparadora, con el 3,7% de total de la lista.

Al realizar un acercamiento sobre las especialidades que acumulan el 79,6% de las listas de espera actuales para una intervención quirúrgica y dentro de ellas los diagnósticos más frecuentes es factible identificar a Cirugía Digestiva (22,6%) y los diagnósticos de colelitiasis (21.569 personas en espera), las hernias inguinales (12.507 personas en espera) y las hernias abdominales (5.784 personas en espera); Traumatología(19,4%) y los diagnósticos de Cirugía de artrosis de rodilla (9.389 personas en espera), cirugía de cadera (5.911 personas en espera) y la meniscopatía de rodilla (5.259 personas en espera); Otorrinolaringología (13,4%)con los diagnósticos de patología amigdaliana (17.409 personas en espera), rinoplastia por desviación (3.831 personas en espera) y otitis (1.658 personas en espera; Urología y Nefrología (8,5%) con los diagnósticos de fimosis (6.487 personas en espera), litiasis renal (2.610 personas en espera), y problemas descenso testicular (2.157 personas en espera); Ginecología y Obstetricia

(7,9%) con los diagnósticos de esterilizaciones (4.008 personas en espera), prolapsos (2.905 personas en espera) e histerectomías (2.671 personas en espera); finalmente la especialidad de Cirugía Cardiovascular (7,8%) con los diagnósticos de cirugía de varices (14.934 personas en espera) y fistulas (677 personas en espera).

Sobre los tiempos de espera, del total de la lista de espera quirúrgica el 25,5% de las personas mantiene una espera menor a 6 meses; el 19,8% mantiene una espera oscila entre los 6 meses y 1 año; y finalmente el 54,8% de las personas en esta lista mantienen una espera superior a 1 año.

En esta línea, del 25,5% de personas que mantienen una **espera menor a 6 meses**, las especialidades que dentro de éste rango de espera proporcionalmente tienen un mayor volumen de personas son **Ginecología y Obstetricia, Oftalmología, y Urología y Nefrología**, concentrando entre el 32,2% y 29,0% de sus pacientes bajo una espera menor a 6 meses respectivamente.

Por su parte, del 19,8% correspondiente a personas en espera **mayor a 6 meses y menor a un año**, las especialidades que en relación a su lista de espera presentan dentro de éste rango un mayor volumen son **Odontología, Urología y Nefrología**, y **Neurología** donde porcentaje de personas en espera con esta antigüedad oscila entre el 22,8% y 20,7% por cada especialidad.

Finalmente, del 54,8**%** correspondiente a personas en **espera mayor a 1 año**, las especialidades que en proporción a su lista de espera y dentro de éste rango mantienen el mayor volumen de personas son **Cirugía de Cabeza y Cuello, Cirugía Plástica y Reparadora**, y **Traumatología,** donde el porcentaje de espera respecto de cada especialidad oscila entre el 59,1% y el 58,8%.

Tabla Nº 4: Promedio de días de espera No Ges, mediana, percentiles 10 y 90 por Servicio de Salud para Intervención Quirúrgica – 31 de marzo del 2016.

Servicio de Salud	Cantidad	Promedio	Mediana	Percentil 10	Percentil 90
A. Norte	3.491	460	478	843	104
A. Sur	21.362	419	374	854	71
Aconcagua	6.883	450	381	940	71
Antofagasta	4.087	469	413	956	59
Arauco	2.671	331	286	689	37
Arica	3.881	518	395	1.120	80
Atacama	2.003	468	434	954	79
Aysén	1.051	320	290	658	31
Bio - Bio	10.607	433	365	966	45
Chiloé	2.934	497	452	980	116
Concepción	8.844	394	308	895	48
Coquimbo	7.583	604	549	1.163	79
Del Maule	17.257	462	392	975	62
Del Reloncaví	8.438	498	415	1.014	94
Iquique	4.916	498	420	1.027	80
M. Central	9.510	484	366	1.092	72
M. Norte	8.049	660	532	1.373	70
M. Occidente	10.103	441	374	944	69
M. Oriente	9.534	535	454	1.148	42
M. Sur	15.944	543	489	1.060	100
M. Sur Oriente	14.306	677	521	1.520	63
Magallanes	3.069	453	402	889	101
Ñuble	10.334	439	401	966	55
O'Higgins	8.747	423	351	867	76
Osorno	5.279	345	289	717	43
Talcahuano	3.219	391	316	843	58
Valdivia	13.602	489	427	1.001	77
Valparaíso-SA	13.628	528	492	1.051	93
Viña del Mar-Q	14.403	650	577	1.242	133
Total	**245.735**	**497**	**420**	**1.035**	**71**

Fuente. RNLE 12 de abril del 2016.

En relación al análisis de la distribución de las intervenciones quirúrgicas no GES respecto de los días de espera, la tabla N°4 presenta el detalle a nivel país considerando el promedio, mediana y percentiles 90 y 10.

En razón de esta información, es factible indicar que el promedio de espera nacional para la resolución quirúrgica es de 497 días; mientras que la mediana alcanza los 420 días, con un percentil 90 de 71 días y un percentil 10 de 1.035 días.

2. GARANTÍAS DE OPORTUNIDAD GES RETRASADAS.

El presente capítulo describe la evolución de las Garantías de Oportunidad GES Retrasadas al 31 de marzo del año 2016, bajo la información provista por el FONASA según extracción del día 11 de abril de 2016.

Antecedentes.

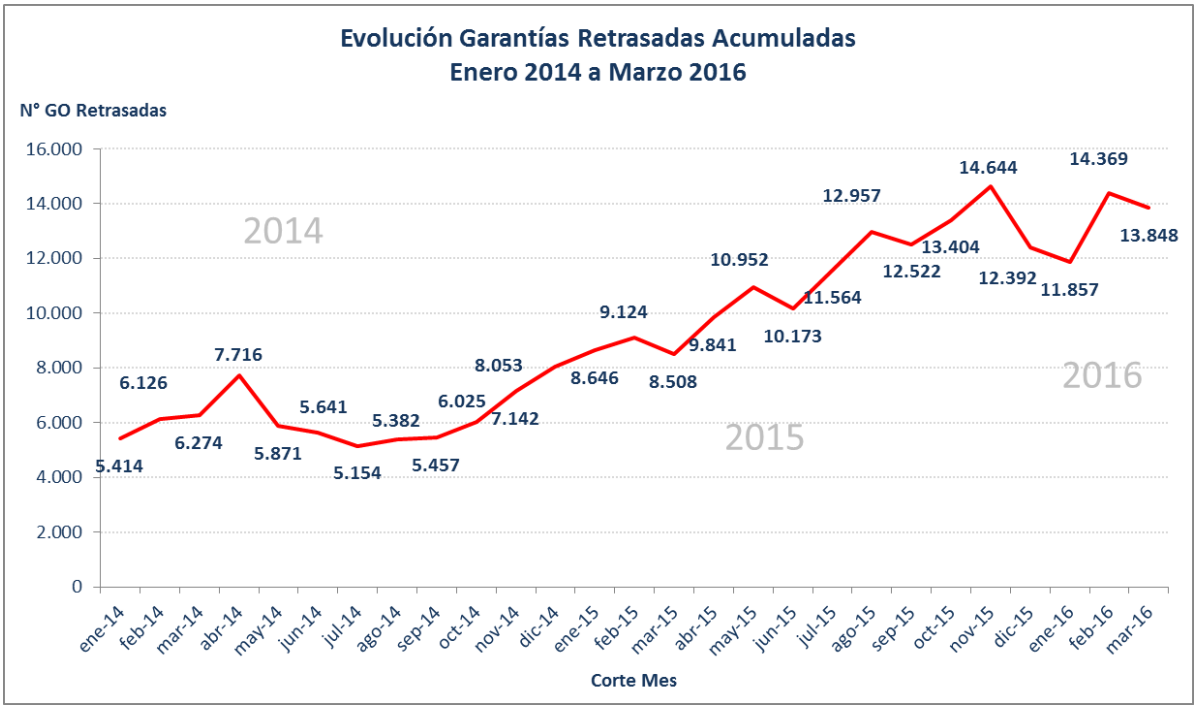
Las Garantías de Oportunidad GES Retrasadas son aquellos casos donde luego de transcurrido el plazo garantizado para la resolución de la prestación, no existe evidencia que permita corroborar la concreción de la atención y/o la postergación por condiciones propias del paciente.

Esta situación resulta bajo dos condiciones: en primer lugar, por la no realización de la atención al paciente; y en segundo lugar por deficiencias y/o retrasos en el proceso de registro de la información. Respecto de éste último punto, es importante considerar que el volumen de las Garantías de Oportunidad Retrasadas se ve afectado según la fecha de la extracción de los datos como resultado de la movilidad y actualización del registro.

2.1 Evolución Garantías de Oportunidad GES Retrasadas

A continuación se presentan los resultados de las Garantías de Oportunidad GES Retrasadas acumuladas al 31 de marzo del año 2016, considerando la evolución histórica mensual, la distribución nacional de los casos y el rango de días y promedios de retraso, y la distribución de los problemas de salud contenidos dentro de las Garantías declaradas retrasadas.

Gráfico Nº 3, Evolución del total de Garantías de Oportunidad GES Retrasadas 2013-2016.

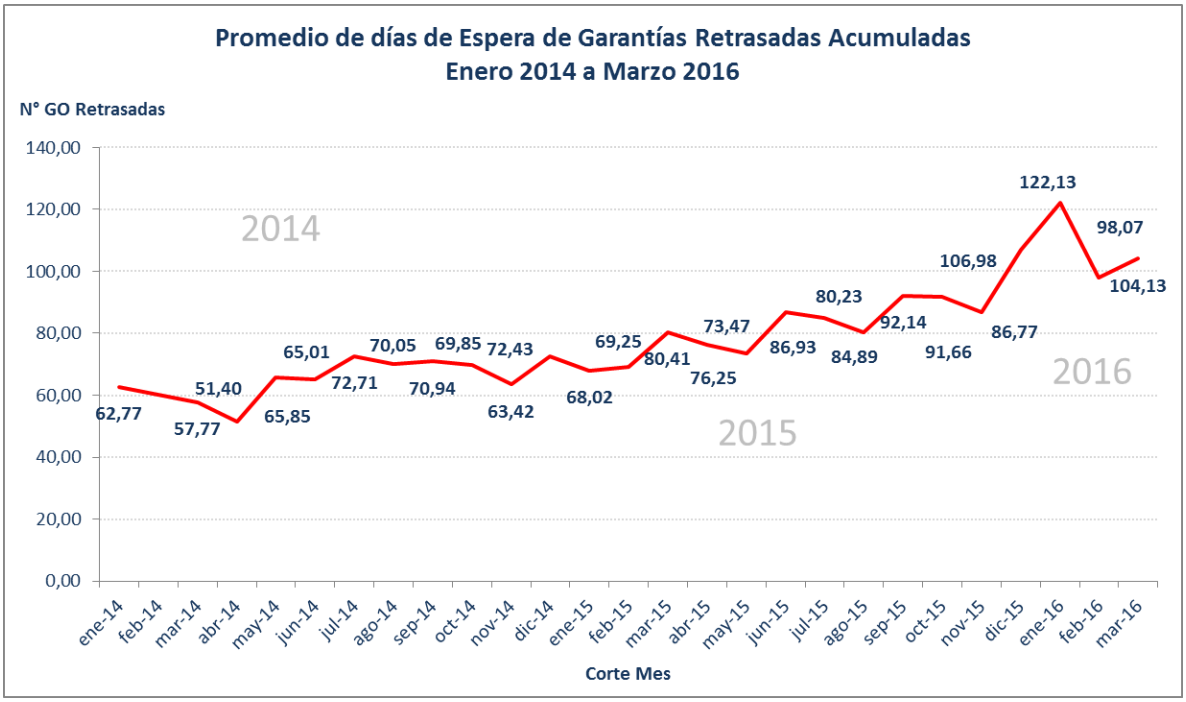


Fuente: FONASA – 11 de abril del 2016.

Como es posible observar en el gráfico N°3, según la información expuesta al 31 de marzo del año 2016 las Garantías de Oportunidad GES Retrasadas acumuladas alcanzaron un total de 13.848, lo que evidencia una reducción en el retraso respecto del corte de información realizado en el mes de febrero (14.369 garantías retrasadas).

Sobre el origen del retraso de las garantías GES, resulta principalmente como efecto de las siguientes variables: a) A la prolongación de los tiempos en los procesos licitatorios tanto para insumos (lentes, órtesis, audífonos, etc.) como para servicios; b) A la falta de oferta de especialistas; c) Al aumento de la demanda de pacientes GES y d) al aumento del volumen de la carga de registro, lo que provoca el retraso en el proceso de digitalización de la documentación correspondiente a evidencia del cumplimiento de las garantías.

Gráfico Nº4, Promedio de días de espera – Garantías de Oportunidad GES Retrasadas al 31 de marzo del 2016.



Fuente: FONASA - 11 de abril del 2016.

Prosiguiendo el análisis de la información referente a las garantías retrasadas, de acuerdo con la información provista en el gráfico N°4 es posible observar respecto de los días de espera, que al 31 de marzo del 2016 el retraso de las garantías alcanza un promedio de 104,1 días de espera.

Tabla Nº 5, Garantías de Oportunidad GES Retrasadas acumuladas al 31 de marzo del 2016, por rango temporal (en días) y Servicio de Salud.

Servicio de Salud	< 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días	Mayor a 90 días	Total Retrasos	Promedio días de Retrasos
Metropolitano Norte	747	559	404	2.732	**4.442**	**172,8**
Metropolitano Central	547	296	102	211	**1.156**	**68,1**
Metropolitano Sur Oriente	544	197	95	317	**1.153**	**81,5**
Valparaíso San Antonio	323	217	158	441	**1.139**	**108,7**
Coquimbo	457	249	116	78	**900**	**39,5**
Vina del Mar Quillota	435	208	91	83	**817**	**39,7**
Metropolitano Occidente	230	131	76	200	**637**	**81,7**
Iquique	180	127	96	174	**577**	**77,0**
Concepcion	187	126	60	175	**548**	**83,5**
Metropolitano Sur	145	100	31	87	**363**	**74,0**
Del Reloncaví	205	48	24	48	**325**	**58,3**
Metropolitano Oriente	149	68	19	70	**306**	**72,4**
del Maule	137	37	14	112	**300**	**102,6**
Chiloe	77	62	23	132	**294**	**112,6**
Atacama	150	64	8	11	**233**	**27,7**
Araucania Sur	99	37	33	35	**204**	**51,7**
Valdivia	53	16	16	10	**95**	**51,0**
del Libertador B.OHiggins	86	5	1	2	**94**	**26,3**
Antofagasta	46	9	4	4	**63**	**29,5**
Nuble	41	12	2	5	**60**	**30,4**
BioBio	40	4	2	2	**48**	**40,1**
Aysen	11	1	11	1	**24**	**72,0**
Magallanes	8	7	1	6	**22**	**64,2**
Arauco	14	1	0	2	**17**	**36,9**
Talcahuano	14	0	0	1	**15**	**53,3**
Aconcagua	5	3	0	2	**10**	**86,3**
Osorno	4	0	1	0	**5**	**21,0**
Araucania Norte	1	0	0	0	**1**	**28,0**
Arica	0	0	0	0	**0**	**0,0**
Total	**4.935**	**2.584**	**1.388**	**4.941**	**13.848**	**104,1**

Fuente: FONASA – 11 de abril del 2016.

De acuerdo con la distribución territorial y temporal expuesta en la tabla N°5, es posible establecer que al 31 de marzo el Servicio de Salud de Arica a logrado el cumplimiento total de las prestaciones GES. En este sentido, también destacan los Servicios de Salud de Araucanía Norte, Osorno, Aconcagua, Talcahuano y Arauco, los cuales mantienen un retraso menor a 20 garantías a la fecha del corte.

Contrapuesto a esta condición, los Servicios de Salud que mantienen el mayor volumen de garantías GES retrasadas son el Servicio de Salud Metropolitano Norte, Metropolitano

Central, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso – San Antonio, Coquimbo, Viña del Mar – Quillota y Metropolitano Occidente, quienes concentran el 74,0% del retraso a nivel país.

Respecto de la desagregación temporal del retraso de las garantías a nivel nacional y según los datos expuestos, es factible señalar que 35,7% de las personas en esta condición mantienen un retraso mayor a 90 días; que el 10,0% mantiene un retraso que va entre los 61 a 90 días; que el 18,7% mantiene un retraso entre los 31 a 60 días; y finalmente el 35,6% mantiene una espera menor a los 30 días, siendo el rango temporal donde se concentra la mayor cantidad de garantías retrasadas.

Tabla Nº 6, Garantías de Oportunidad GES Retrasadas, según Problemas de Salud y por rango temporal, al 31 de marzo 2016 (en días de espera).

Problema de Salud	< 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días	Mayor a 90 días	Total Retrasos	Promedio días de Retrasos
11-Cataratas	584	412	200	848	**2.044**	**106,8**
29-Vicios de Refracción	709	419	201	453	**1.782**	**66,8**
31-Retinopatia Diabética	235	211	169	760	**1.375**	**157,4**
66-Salud Oral Integral de la embarazada	169	175	97	889	**1.330**	**219,0**
64-Prevención Secundaria IRCT	339	160	68	277	**844**	**101,7**
03-Cáncer Cervicouterino	436	118	57	178	**789**	**73,8**
08-Cáncer de Mama	340	145	70	166	**721**	**64,0**
26-Colecistectomía Preventiva	199	119	75	294	**687**	**101,6**
36-Órtesis	271	116	63	87	**537**	**53,1**
35-Hiperplasia de Próstata	80	49	42	145	**316**	**118,8**
65-Displasia Luxante de Caderas	169	50	26	36	**281**	**44,8**
12-Artrosis de Cadera	68	51	14	109	**242**	**141,1**
34-Depresión	81	26	17	79	**203**	**133,9**
30-Estrabismo	72	38	25	34	**169**	**56,4**
43-Tumores Primarios SNC	37	25	7	94	**163**	**145,7**
28-Cáncer de Próstata	69	30	17	39	**155**	**64,3**
70-Cáncer Colorectal 15 Años y Más	55	35	17	41	**148**	**71,4**
54-Analgesia del Parto	36	56	51	0	**143**	**51,0**
17-Linfoma en Adultos	55	33	14	35	**137**	**82,1**
37-Accidente Cerebrovascular	72	28	10	27	**137**	**51,2**
25-Marcapaso	65	36	9	24	**134**	**51,6**
21-Hipertensión arterial esencial	81	18	9	8	**116**	**36,7**
27-Cáncer Gástrico	82	16	4	9	**111**	**33,0**
44-Hernia Núcleo Pulposo Lumbar	13	12	8	70	**103**	**220,6**
07-Diabetes Mellitus Tipo 2	54	13	6	25	**98**	**81,8**
01-Insuficiencia Renal Crónica Terminal	27	14	9	34	**84**	**129,3**
24-Prematurez	50	9	2	6	**67**	**31,7**
05-Infarto Agudo de Miocardio	45	5	3	3	**56**	**31,7**
10-Escoliosis	13	16	5	21	**55**	**106,4**
71-Cáncer de Ovario Epitelial	19	15	4	16	**54**	**76,7**
41-Tratamiento Médico Artrosis de Cadera y/o Rodilla	31	7	3	6	**47**	**41,9**
16-Cáncer de Testículo (Adultos)	21	13	1	12	**47**	**68,9**
80-Tratamiento Erradicación HELICOBACTER PYLOR	12	3	4	28	**47**	**175,1**
19-Infección Respiratoria Aguda	31	3	6	6	**46**	**56,3**
56-Hipoacusia Bilateral Adulto Uso de Audífono Requerido	11	1	26	5	**43**	**76,6**
18-VIH/SIDA	22	8	4	8	**42**	**62,2**
39-Asma Bronquial	29	10	1	2	**42**	**30,4**
38-Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica	25	4	4	7	**40**	**49,6**
45-Leucemia Adulto	21	4	5	7	**37**	**61,8**
02-Cardiopatías Congénitas Operables	26	7	2	2	**37**	**26,9**
15-Esquizofrenia	19	12	2	2	**35**	**34,3**
61-Asma Bronquial 15 Años y Más	16	5	5	6	**32**	**55,7**
60-Epilepsia no Refractaria 15 Años y Más	17	7	4	2	**30**	**40,5**
32-Desprendimiento de Retina	18	2	1	3	**24**	**44,0**
72-Cáncer Vesical 15 Años y Más	2	6	3	10	**21**	**116,5**
74-Tratamiento Quirúrgico Válvula Aórtica 15 y	8	6	2	2	**18**	**43,5**
57-Retinopatía del prematuro	10	3	2	2	**17**	**36,9**
22-Epilepsia No Refractaria	8	3	3	3	**17**	**52,8**

Tabla continúa en página siguiente

06-Diabetes Mellitus Tipo 1	12	2	1	1	**16**	**23,1**
76-Hipotiroidismo en Personas de 15 Años y Más	9	4	0	2	**15**	**130,3**
09-Disrrafias Espinales	2	2	1	9	**14**	**185,7**
79-Tratamiento Quirúrgico Válvula Mitral y Tri	2	6	4	2	**14**	**60,9**
14-Cáncer en Menores de 15 Años	8	2	0	1	**11**	**75,1**
04-Alivio del Dolor	11	0	0	0	**11**	**11,0**
69-Hepatitis C	4	4	0	2	**10**	**44,2**
62-Enfermedad de Parkinson	7	0	1	1	**9**	**26,4**
47-Salud Oral Adulto	2	2	1	0	**5**	**34,8**
67-Esclerosis Múltiple Remitente Recurrente	2	3	0	0	**5**	**26,4**
20-Neumonía	4	0	0	0	**4**	**8,3**
49-Traumatismo Craneoencefálico Moderado o Grave	3	1	0	0	**4**	**17,0**
75-Trastorno Bipolar 15 Años y Más	2	0	0	1	**3**	**116,7**
55-Gran Quemado	1	1	1	0	**3**	**46,7**
77-Hipoacusia menor 2 anos	2	0	1	0	**3**	**30,3**
50-Trauma Ocular Grave	3	0	0	0	**3**	**13,7**
42-Hemorragia por Aneurismas Cerebrales	3	0	0	0	**3**	**5,3**
59-Hipoacusia bilateral del Prematuro	0	1	1	0	**2**	**62,0**
33-Hemofilia	1	0	0	1	**2**	**48,0**
51-Fibrosis Quística	1	0	0	0	**1**	**1,0**
68-Hepatitis B	0	0	0	1	**1**	**113,0**
48-Politraumatizado Grave	0	1	0	0	**1**	**33,0**
78-Lupus Eritematoso Sistémico	0	1	0	0	**1**	**57,0**
23-Salud Oral	1	0	0	0	**1**	**18,0**
58-Displasia Broncopulmonar del Prematuro	1	0	0	0	**1**	**1,0**
13-Fisura Labiopalatina	1	0	0	0	**1**	**10,0**
63-Artritis Idiopática Juvenil	1	0	0	0	**1**	**15,0**
Total	**4.935**	**2.584**	**1.388**	**4.941**	**13.848**	**104,13**

Continuación de tabla anterior

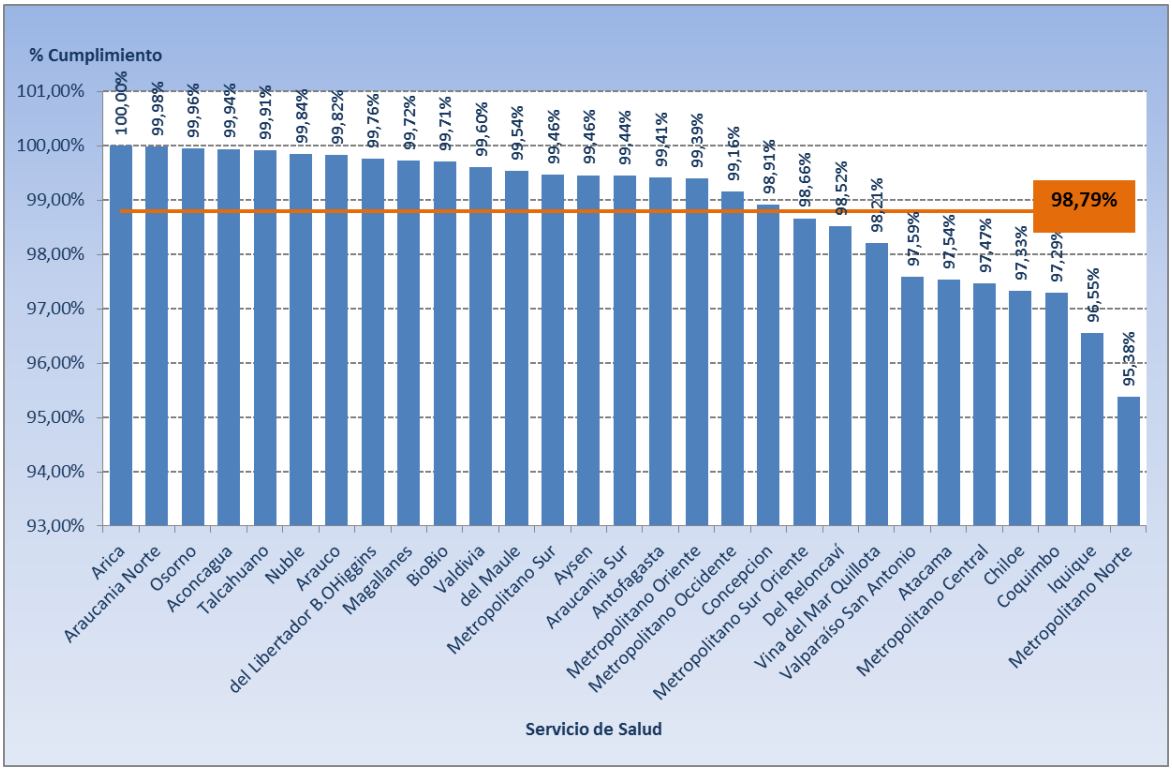
Fuente: FONASA – 11 de abril del 2016

De acuerdo a la información descrita en la tabla N° 6, es posible observar que del total de los 80 Problemas de Salud que componen el GES, ocho concentran el 69,1% del total de Garantías de Oportunidad GES Retrasadas, con un total de 9.737 garantías. Estos problemas son los siguientes:

- Cataratas.
- Vicios de refracción.
- Retinoplastía diabética.
- Salud oral integral de la embarazada.
- Prevención secundaria IRCT.
- Cáncer cervicouterino.
- Cáncer de mama.
- Colecistectomía preventiva.

2.2 Cumplimiento GES febrero 2016.

Gráfico Nº5. Cumplimiento GES al 31 de marzo del 2016, distribuido por Servicio de Salud.[3]



Fuente: FONASA – 11 de abril del 2016

El cumplimiento GES a nivel nacional al 31 de marzo del año 2016 alcanzó el 98,79% en promedio, cuya distribución por Servicios de Salud osciló entre el 100% (Servicios de Salud de Arica) y el 95,38% (Servicio de Salud Metropolitano Norte).

En este sentido y de acuerdo a los datos expuestos en el gráfico N° 5, es factible afirmar que 19 Servicios de Salud mantienen un porcentaje de cumplimiento sobre el promedio (98,79%), destacando el Servicio de Salud de Arica con un 100% de resolución de las garantías GES, al 31 de marzo del 2016.

Respecto de los 10 Servicios de Salud cuyo porcentaje de cumplimiento está por debajo del promedio nacional, 6 de estos están sobre el 97% (Viña del Mar-Quillota, Valparaíso – San Antonio, Atacama, Metropolitano Central, Chiloé y Coquimbo), mientras que de los 4 restantes el porcentaje de cumplimiento más bajo lo ocupa el Servicio de Salud Metropolitano Norte, con un 95,38%.

[3] Para mayor detalle revisar Anexo N°2 "Distribución del Cumplimiento GES a febrero del 2016".

3. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE DEMANDA

Plan de tiempos de espera (Ges y No Ges)

El enfoque del Plan se ha centrado sobre el desarrollo de tres amplios ejes que avanzan en simultáneo. Los ejes se encuentran en el contexto del modelo de RISS basado en APS impulsado por la Subsecretaría de Redes Asistenciales desde el año 2014.

PROPÓSITO

Instalar un modelo de gestión de demanda único (Ges y No Ges) que vele por una atención de salud oportuna, digna y de calidad, de manera progresiva, con estrategias permanentes y foco en los compromisos establecidos por marcos legales o acuerdos clínicos nacionales

OBJETIVOS GENERALES

- Lograr eliminar la generación de garantías retrasadas Ges de la gestión realizada por los Servicios de Salud.
- Reducir los TE de las personas para una atención por una Consulta Nueva de Especialidad y/o una intervención quirúrgica programada no urgente.
- Implementar medidas de gestión que permitan una atención de urgencia digna, oportuna y de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Lograr la implementación de tiempos de espera No Ges en acuerdo nacional (MINSAL, médicos, administradores, comunidad) para problemas de salud priorizados.
- Implementar un modelo de gestión de demanda eficiente y con foco en la oportunidad, dignidad y calidad en la atención.
- Fortalecer la instalación de equipos gestores de demanda única en la red responsables del cumplimiento de plazos garantizados GES y los acordados para el No Ges.
- Reinstalar en el desempeño de las redes asistenciales acciones fundamentales para una gestión clínica con mayor eficiencia como la Programación de la oferta disponible con mirada en red y Diseños de Red actualizados y vigentes.
- Fortalecer la gestión clínica del programa de Resolutividad de APS con enfoque en la atención oportuna, digna y con impacto sanitario.
- Aumentar la eficiencia del uso de los Pabellones quirúrgicos mediante la implementación de la monitorización centralizada de éstos (UGCQ).

- Mejorar la modalidad de operacionalización de Equipos móviles que asegure resolución de listas de espera oficiales con foco en la antigüedad de la espera.

- Asegurar la integración de los sistemas de información SIDRA relacionados a la gestión de la red asistencial en procesos de atención abierta, cerrada y urgencia relacionados con la continuidad de la atención de las personas.

- Establecer procesos de validación de datos que permita asegurar la calidad y completitud de los registros clínicos y administrativos y la generación de indicadores asociados a los resultados esperados de TE y continuidad de la atención.

- Generar medidas que permitan abordar los nodos críticos de cada proceso de atención en la red asistencial de pacientes Ges y No Ges.

EJES A ABORDAR:

I. **Gestión de la Demanda mediante la integración y optimización de la capacidad resolutiva existente.(disminución de los tiempos de espera actuales)**

Nivel Primario de Atención:

- Gestión del programa de Resolutividad (consulta médica integral y UAPO) con focalización en TE.
- Implementar el Rol de Contraloría Clínica en toda la red.
- Aumentar la Resolutividad de la lista de espera de exámenes.
- Asignación de los nuevos EDF al reforzamiento de la atención medica de morbilidad en la APS.

Coordinación de Red Asistencial

- Mapas de derivación digitalizados según Diseño de Red vigente y con mecanismo de actualización automatizado.
- Revisar y mejorar lineamientos de referencia y contra referencia entre niveles. (APS-Hosp y Entre Hosp.)
- Fortalecer la gestión local mediante la implementación de un modelo de gestión de demanda única Ges y No Ges. (Seguimiento de los retrasos y tiempos de espera Ges y no GES)
- Liderazgo de equipos directivos de Servicios de Salud.
- Mejora de los procesos de licitación, anticipándose a la posibilidad de retrasos.

- Mejorar el proceso de gestión de citaciones en APS y en los Hospitales
- Desarrollo de estrategias de Gobernanza y Participación específicas a la gestión de demanda
- Mejorar el proceso de Programación en Red y monitoreo de cumplimiento de ésta.

Nivel secundario de atención (especialidades)

- Instalar médicos priorizadores en todos los Hospitales de alta y mediana Complejidad,
- Incrementar el uso de la Telemedicina en la resolución de la demanda Ges y No Ges asociadas a consulta nueva de especialidad.
- Gestión de oferta de especialistas en retorno considerando LE existentes
- Operacionalización de Equipos Móviles más eficiente
- Implementación del Proceso Pre quirúrgico en los hospitales de la red y gestión de tabla quirúrgica con impacto sanitario y de la antigüedad. (Monitoreo resultados en UGCQ)
- Aumentar la Ambulatorización de cirugías: proyecto TMT Florida.
- Gestión de tiempos de espera en la red de urgencia.
- Revisión de marcos normativos actuales que provoquen dificultades en la gestión.
- Capacitación en gestión de demanda

II. Gestión de la Demanda mediante la reformulación del modelo asistencial centrado en el usuario como persona.(tiempos de espera dignos, oportuno y acordados en red)

- Definir TE clínicamente aceptables para Problemas de salud No Ges:
- Formación de especialistas considerando la demanda declarada en las listas de espera por Servicios de Salud:
- Optimización de la oferta medica de especialidades disponible en los establecimientos de alta y mediana complejidad.
- Financiamiento específico focalizado.

III. Gestión de la demanda fundada en un modelo optimizado de gestión de información. (Repositorio nacional único y sistemas de información locales integrados y validados).

- Perfeccionamiento del repositorio nacional de listas de espera no ges. (RNLE)

    1. Gestión de LE en APS: resolutividad monitorizada desde RNLE.
    2. Alertas de gestión: Telemedicina, ingresos de casos antiguos.
    3. Actualización Cuadro mando metas TE 2016. Monitoreo en línea indicadores.
    4. COMGES, Metas Resolutividad.
    5. Integración administrativa con UGCQ: pacientes operados informados con mayor oportunidad.

- Mejora del registro de información SIGGES

    1. Captura de la información desde el lugar donde se produce.
    2. Sistemas locales con capacidad de capturar la información en sistemas o en papel.
    3. Sistemas de vigilancia de los flujos de información y validación de la calidad de los registros GES y no GES.
    4. Visualización integral de la Lista de espera GES y no GES, en RNLE u otro.

- Fortalecer el uso de sistemas locales de información asociados a la gestión de la demanda (estrategia SIDRA).

    1. COMGES 18 seguimiento de planificación de gestión del proyecto basado en implantación tecnológica, validación de datos y uso de la información en el monitoreo de los resultados de la gestión.
    2. COMGES 19 aumento en la integridad y calidad de la información generada en sistemas de getión clínica local respecto de las estadísticas y reportes disponibles en los repositorios de datos nacionales.

Anexos.

Anexo N°1, Lista de Espera Total de Consulta Nueva de Especialidad e Intervención Quirúrgica por Servicio de Salud a marzo del 2016.

Servicio de Salud	Consulta Nueva de Especialidad	Intervención Quirúrgica
M. Occidente	141.008	10.103
Del Maule	130.750	17.257
M. Sur Oriente	126.860	14.306
M. Norte	123.526	8.049
M. Central	116.482	9.510
A. Sur	87.145	21.362
Coquimbo	83.002	7.583
Ñuble	73.760	10.334
Viña del Mar-Q	70.651	14.403
M. Oriente	70.322	9.534
M. Sur	62.201	15.944
Bio - Bio	58.157	10.607
Concepción	54.398	8.844
Talcahuano	52.145	3.219
Valdivia	45.167	13.602
O'Higgins	45.017	8.747
Del Reloncaví	41.265	8.438
Valparaíso-SA	37.589	13.628
Antofagasta	25.064	4.087
Arauco	18.541	2.671
Arica	17.233	3.881
Atacama	16.788	2.003
Osorno	16.625	5.279
Magallanes	15.795	3.069
A. Norte	15.542	3.491
Aconcagua	15.348	6.883
Chiloé	12.007	2.934
Iquique	11.185	4.916
Aysén	11.023	1.051
Total general	**1.594.596**	**245.735**

Anexo N°2, distribución del Cumplimiento GES a marzo del 2016.

Servicio de Salud	% Cumplimiento
Arica	100,00%
Araucania Norte	99,98%
Osorno	99,96%
Aconcagua	99,94%
Talcahuano	99,91%
Nuble	99,84%
Arauco	99,82%
del Libertador B.OHiggins	99,76%
Magallanes	99,72%
BioBio	99,71%
Valdivia	99,60%
del Maule	99,54%
Metropolitano Sur	99,46%
Aysen	99,46%
Araucania Sur	99,44%
Antofagasta	99,41%
Metropolitano Oriente	99,39%
Metropolitano Occidente	99,16%
Concepcion	98,91%
Metropolitano Sur Oriente	98,66%
Del Reloncaví	98,52%
Vina del Mar Quillota	98,21%
Valparaíso San Antonio	97,59%
Atacama	97,54%
Metropolitano Central	97,47%
Chiloe	97,33%
Coquimbo	97,29%
Iquique	96,55%
Metropolitano Norte	95,38%