

RESPUESTA FONASA

- De acuerdo con las respuestas a nuestras solicitudes de transparencia, a través de un Excel Fonasa señala que hay 1.964 reclamos entre 2021 y 2024 en el tema de “hemodiálisis”. Ante ese dato, ¿qué ha hecho Fonasa para frenar el descontento que hay en los pacientes? ¿Ha habido sanciones a los centros aparte de las 44 multas cursadas en total en ese periodo?

En la actualidad Fonasa garantiza la atención de más de 22 mil pacientes que en el país reciben tratamiento de “hemodiálisis”, bajo la cobertura GES. Este tratamiento considera la asistencia de las personas a un centro de diálisis hasta tres veces por semana, esto se traduce en 156 atenciones de hemodiálisis por paciente, al año.

Si consideramos a los 22 mil pacientes en tratamiento en centros con convenio con Fonasa, es posible contabilizar 3.432.000 atenciones de hemodiálisis al año, es decir, en el periodo 2021 a 2024, se generaron en total 13.728.000 atenciones de hemodiálisis.

Considerando que el porcentaje de reclamos en el periodo indicado corresponde al 0,014%, observamos que, mayoritariamente, nuestros beneficiarios no se encuentran descontentos por la calidad de la atención que reciben en los centros de diálisis en convenio, sin perjuicio de las medidas de mejoramiento permanente de los contratos y supervisión que Fonasa realiza.

Dentro de las actividades permanentes que el Fondo realiza para supervisar la calidad de la atención de hemodiálisis en prestadores en convenio, se encuentra:

- El monitoreo mensual de los centros de diálisis a través de un sistema informático dispuesto por Fonasa. Con la información recopilada se realiza la medición de indicadores de resultados sanitarios de las personas beneficiarias, identificando, por ejemplo, el manejo de la anemia, la prevención de infecciones, el tipo de acceso vascular, derivación a estudio pre-trasplante, entre otros.
- A partir de los indicadores descritos, en el año 2024 se aplicó un plan a nivel nacional que incluyó la verificación a través de visitas a los centros en convenio, y revisión de los registros de las prestaciones otorgadas, asistiendo a 90 centros de diálisis, que representan el 40% a nivel nacional.

- Entre los motivos más comunes de los reclamos recibidos por la Superintendencia de Salud se encuentran los temas de “trato digno” y “atención oportuna y sin discriminación”. ¿Qué se ha hecho en este tema para mejorar el servicio que da el personal de salud?

Para Fonasa el trato digno de los pacientes es de suma importancia, lo que se expresa en las condiciones de los contratos celebrados con los centros de diálisis en convenio, que

además incluyen el cumplimiento de la Ley de derechos y deberes del paciente, junto con garantizar servicios que mejoran la experiencia de las personas, como el traslado desde los hogares de nuestros beneficiarios a los centros de tratamiento, con el propósito de que la atención sea digna y oportuna.

- En las bases de la licitación de 2021, el punto B.2. del apartado 16.7 llamado “Multas por incumplimiento” señala que “En caso de reclamos de los beneficiarios atendidos por el adjudicatario, y que estos hayan sido acogidos por el FONASA, referidos a la calidad del servicio y atenciones otorgadas, tales como trato digno y respetuoso a los beneficiarios respetando la confidencial, derecho a la información, atención profesional adecuada y en general cualquier vulneración de la Ley 20.584 del Ministerio de Salud, conforme al procedimiento regulado en el numeral 16.8. Por cada reclamo acogido por el FONASA se aplicará al adjudicatario una multa”. Teniendo esto en cuenta, ¿cómo se explica que entre 2022 y 2024 haya 1.672 reclamos en el ámbito de “hemodiálisis” y Fonasa haya puesto solo 44 multas desde 2021?

Durante el periodo mencionado Fonasa realizó 313 procesos de fiscalización, considerando un universo de 221 centros a nivel nacional. Estas medidas de supervisión se realizan como parte de revisiones periódicas, así como también, motivadas por reclamos realizados por las personas, y tienen como propósito garantizar el cumplimiento de los contratos que norman y garantizan la atención que reciben los beneficiarios del Fondo.

No todos los procesos de fiscalización tienen como consecuencia la aplicación de una multa, aun cuando estos sean motivados por un reclamo. Solo en aquellos casos en que se encuentran hallazgos asociados al incumplimiento del contrato tienen como resultado la aplicación de una multa. En el periodo indicado se contabilizaron 44 procesos con este resultado.

- De acuerdo con solicitudes de transparencia que realizó el equipo de investigación, desde 2021 la seremi de la Región Metropolitana ha puesto 109 sumarios sanitarios. Además, en regiones, sin considerar a Valparaíso y el Maule, se han puesto 108. A raíz de estas cifras, ¿cómo se explica que Fonasa haya cursado 44 multas a nivel nacional en ese mismo periodo de tiempo?

La SEREMI de Salud y Fonasa actúan de forma complementaria en la fiscalización de los centros de diálisis, con foco en sus respectivas funciones institucionales. Mientras la SEREMI de Salud realiza la fiscalización de la normativa sanitaria contenida principalmente en el decreto 38 y código sanitario, Fonasa vela por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos vigentes, referidas a la correcta ejecución de la prestación de salud, que incluyen la suspensión de las derivaciones a aquellos centros en los cuales se

encuentren en investigación por eventos sanitarios por parte de la autoridad, medida aplicada por el Fondo Nacional de Salud en los casos que corresponde.

- Teniendo en cuenta que se solicitó un estudio de costos a la Universidad de Chile en el que se decía que el precio de cada hemodiálisis era mayor a lo que Fonasa estaba pagando, ¿cómo se diseñaron las licitaciones de 2021 y 2024? ¿Por qué el pago es menor al valor real?

El estudio que realizó la Universidad de Chile fue encargado por Fonasa en noviembre del año 2022, con el propósito de identificar el valor correcto de una prestación de una sesión de hemodiálisis en Chile. Este estudio determinó que la mediana por la prestación de hemodiálisis con traslado era de \$66.941 con fecha 12 de abril de 2023.

Considerando estos resultados, Fonasa ajustó los aranceles, incrementando en un 13,6% la prestación de hemodiálisis con traslado alcanzando el valor de \$73.270 pesos, y aumentando en un 6,3% la atención sin traslado, llegando a \$68.560 pesos.