
Minuta Listas de Espera

Consejo para Transparencia – Dirección de Estudios

PRESENTACIÓN

En el marco del trabajo colaborativo que está realizando el Consejo para la Transparencia con la Comisión Médica Asesora Ministerial encargada de analizar la situación de personas que fallecen habiendo estado en una lista de espera o con una garantía de oportunidad GES retrasada, se realizó un levantamiento de información para conocer cuáles son las temáticas que suscitan el mayor interés de la ciudadanía y de los usuarios de los recintos asistenciales de Salud, respecto a la listas de espera en el sistema de salud pública.

Las actividades que se realizaron fueron las siguientes:

- **Una sesión de Focus Group** con Enlaces de Salud de la RM. En esta instancia, realizada el 18 de julio de 2017, se indagó sobre los principales contenidos de las solicitudes de información en centros hospitalarios y de prestación de servicios médicos a modo de indagar los temas generales en la materia y puntualizar la magnitud y contenido de las consultas sobre listas de espera. Asistieron Enlaces y/o Encargados de OIRS de 9 Hospitales y/o Servicios de Salud de la Región Metropolitana.
- **Foro de Enlaces**, utilizando la plataforma del CPLT para el contacto con Enlaces, se invitó 90 Enlaces vinculados al tema Salud (a nivel país) a compartir sus experiencias en materia de solicitudes de acceso a la información referidas a las listas de espera. La pregunta específica del foro fue: ¿Qué proporción, aproximadamente, de las solicitudes de acceso a información que recibe su institución, son referidas a listas de espera? ¿Cuáles son los temas específicos que se solicitan respecto a las listas de espera? Se recibieron 5 respuestas entre el 14 y el 24 de julio.

PRINCIPALES RESULTADOS

De ambas acciones, se desprende que las solicitudes de información sobre listas de espera por parte de usuarios a diversas entidades de salud son frecuentes, ingresando a través de dos canales:

- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que concentra la mayor parte de las consultas y peticiones de información en la materia, oscilando entre un 40% y 70% de las consultas totales atendidas por la OIRS.
- Ley de Transparencia, en cuyo caso, las consultas en general, son muy marginales respecto de las OIRS y también respecto del volumen de ingresos por Transparencia. Así, las solicitudes por listas de espera corresponden a un 5% aproximadamente. De hecho, la información entregada de manera complementaria en el Foro de Enlaces (de 5 hospitales de distintas regiones del país), ratifica estas cifras, indicando que alrededor de un 2 a 3% de las solicitudes de acceso a la información pública están referidas a listas de espera. En estos casos, se destaca que las solicitudes asociadas a las listas de espera, involucran tanto patologías GES como no, por lo cual, esta diferenciación no es determinante del tipo de información que se pide en la materia.

En la sesión de *focus group*, se destaca que si bien las solicitudes por transparencia son menos, son más complejas y demandantes, mientras que las de la OIRS tienen más volumen, pero son de fácil atención y resolución.

Sobre las solicitudes de acceso a la información – Ley de Transparencia

De las solicitudes vía Ley de Transparencia referidas a listas de espera, destaca la solicitud de información sobre personas fallecidas en listas de espera, realizada periódicamente por parte de un Senador de la República (Alejandro Navarro), e información estadística por parte de universidades e investigadores en la misma materia.

Otra información permanentemente solicitada vía Ley de Transparencia, refiere a otras bases de datos para la realización de estudios. Recientemente han emergido temas nuevos, como: compras de medicamentos en general; detalle de los procedimientos y medicamentos utilizados o a utilizar en los protocolos de tratamiento o atención de crisis en el ámbito de la salud mental, como electroshock; así como, por la crisis del SENAME, han aumentado las solicitudes de información sobre los procedimientos de atención de niños pertenecientes al SENAME y denuncias de entidades de salud cuando ingresan niños con indicios de maltrato infantil, así como normas técnicas sobre contención de niños que son sometidos a terapias. En este punto, se indica además, que los registros de los pacientes no permiten identificar de manera automatizada que los niños vienen del SENAME, por lo que esos datos, deben extraerse en base al cruce manual de las fichas del hospital, con el registro del SENAME.

También se indica que las solicitudes por transparencia se asocian a temas de relevancia nacional contingente, como la discusión del proyecto de ley que legaliza el aborto en tres causales, en la cual se solicita información sobre número de abortos y denuncias por parte de entidades de salud sobre realización de abortos; o solicitudes sobre centros de diálisis, a propósito de una denuncia por colusión de estos centros. Otras solicitudes menores, refieren a información organizacional, como gastos administrativos, adjudicaciones en licitaciones, presupuesto de los hospitales y sumarios administrativos.

Sobre las solicitudes de información sobre listas de espera en las OIRS

La mayor cantidad de solicitudes sobre listas de espera se realiza vía OIRS o bien, por decisión de la institución, se tramita a través de ella. De éstas, entre un 40% y un 70% son sobre listas de espera o bien tiempos de espera para la atención médica. El problema de las listas de espera es más crítico en el área de traumatología, por lo que en esta área hay más consultas.

Las consultas sobre listas de espera, son en su mayoría, sobre casos particulares, tales como el lugar del paciente en una lista y el tiempo restante para que la entidad atienda el problema de salud. Estas solicitudes de información -en su mayoría- son de pacientes que tiene que realizarse procedimientos quirúrgicos.

Sumado a lo anterior, gran parte de las solicitudes de información a las OIRS son por reclamos en relación a la demora en la atención y también por trato al usuario, pues muchas veces ocurre que pacientes que necesitan realizarse procedimientos quirúrgicos sin riesgo vital y que llevan esperando algunos años, deben ceder su cupo a pacientes que ingresan directamente al hospital vía urgencia, generando mayor espera, lo que es especialmente complejo en traumatología.

La percepción general sobre la gestión de las listas de espera de los Enlaces, es que existe una descoordinación importante, lo que deriva en cierta desprolijidad y baja certeza sobre la actualización de las cifras que tienen a disposición los encargados de transparencia. Se indica que muchas veces, existe información duplicada, falta información relevante y/o la información está desagregada por áreas. Dentro de las ideas de mejora, se observan oportunidades en un mayor nivel de informatización que facilite el ingreso de datos y el uso común de la información, pues generalmente, cada médico o equipo especialista opera su propia lista, indicándose algunas malas prácticas o faltas administrativas, ya que cuando un paciente fallece, la información no es compartida y actualizada, evidenciando una falta de coordinación entre distintas áreas dentro del hospital.

Puntos a considerar en relación a las estadísticas asociadas a las listas de espera

Se precisan dos puntos relevantes en el análisis de las listas de espera:

1. Distinguir a los pacientes de las listas de espera para atención por parte de especialistas, de aquellos que están esperando procedimientos quirúrgicos.

2. Depurar las estadísticas que se entregan respecto de los pacientes que fallecen en listas de espera, debido a que la causa del fallecimiento no necesariamente se asocia a la falta atención médica de la patología por la cual se estaba esperando. Por ejemplo: la lista de espera que identifica a los fallecidos de uno de los hospitales concurrentes, incluye personas esperando atenciones oftalmológicas o dentales que no se relacionan con la causa del deceso. De esto último, surge la duda de la veracidad del número publicado de fallecidos en listas de espera.