

INFORME FINAL

COMPLEJO ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO

Informe Final N° 424, de 2020
31 de diciembre de 2020



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE AUDITORÍA A LA LISTA DE
ESPERA NO GES DEL COMPLEJO
ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.**

N° E64722 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a esa Subsecretaría de Redes Asistenciales, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
SUBSECRETARIO DE REDES ASISTENCIALES
MINISTERIO DE SALUD
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:20.764-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE AUDITORÍA A LA LISTA DE
ESPERA NO GES DEL COMPLEJO
ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.**

N° E64723 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a esa Subsecretaría de Redes Asistenciales, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
JEFE DE DEPARTAMENTO AUDITORÍA MINISTERIAL
MINISTERIO DE SALUD
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:20.574-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE**

N° E64720 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a ese Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:20.944-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE AUDITORÍA A LA LISTA DE
ESPERA NO GES DEL COMPLEJO
ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.**

N° E64721 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a ese Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
JEFE (S) DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:20.378-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE AUDITORÍA A LA LISTA DE
ESPERA NO GES DEL COMPLEJO
ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.**

N° E64718 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a ese Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el hospital al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
DIRECTOR
COMPLEJO ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:19.990-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

**REMITE INFORME FINAL N° 424, de 2020,
SOBRE AUDITORÍA A LA LISTA DE
ESPERA NO GES DEL COMPLEJO
ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.**

N° E64719 / 2020

SANTIAGO, 31 de Diciembre de 2020

Se remite a ese Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, para su conocimiento y fines pertinentes, el informe final N° 424, de 2020, sobre auditoría a la lista de espera No GES que mantenía el hospital al 31 de diciembre de 2019 que contiene el resultado de la fiscalización efectuada.

Saluda atentamente a Ud.,

A LA SEÑORA
JEFE DE UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
COMPLEJO ASISTENCIAL DOCTOR SOTERO DEL RÍO
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:

René Morales Rojas

2020-12-31T11:02:20.195-04:00

Contralor Regional

Contraloría General de la República



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

**Resumen Ejecutivo Informe Final N° 424 de 2020.
Complejo Asistencial Doctor Sótero Del Río.**

Objetivo: La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría a la Lista de Espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, CASR, al 31 de diciembre de 2019.

La finalidad de la revisión fue verificar la entrega de las prestaciones No GES a los pacientes de las listas de espera de Atención Nueva de Especialidad Médica y de Intervenciones Quirúrgicas que hayan ingresado en ellas hasta el 31 de diciembre de 2019, y que egresaron de las mismas a igual fecha. En ambos casos, se revisaron los correspondientes registros y la documentación de respaldo que debe permanecer en la ficha clínica. Asimismo, se examinó la pertinencia de la salida desde el registro respectivo, en relación con los criterios de priorización establecidos a ese efecto.

Adicionalmente, se efectuaron validaciones a la lista de espera histórica del Hospital al 17 de febrero de 2020, para determinar la antigüedad de los casos pendientes de atención, la eventual permanencia de pacientes fallecidos, así como de aquellos que no fueron egresados aun cuando formaban parte de los compromisos de gestión ministerial.

Preguntas de auditoría

- ¿Entregó el Hospital las prestaciones a los pacientes de las listas de espera no GES, tanto de atención nueva de especialidad como quirúrgica, ingresados hasta el 31 de diciembre de 2019, y egresados a igual fecha?
- ¿Se encuentran las prestaciones otorgadas y los egresos registrados de la lista de espera, debidamente documentadas y registradas?
- ¿Cumplió el CASR con las causales establecidas para egresar los casos de la lista de espera No GES y, con los criterios de priorización establecidos para la atención de los pacientes registrados en la citada lista?

Principales Resultados:

- Se comprobó que, de un total de 567.317 casos registrados en la lista de espera No GES (referida a problemas de salud no incluidos en el Régimen de Garantías Explícitas en Salud -GES-, en el cual los beneficiarios tienen asegurado su acceso en términos de calidad, protección financiera y oportunidad) al 17 de febrero de 2020 -fecha en que fue extraída la base de datos del Sistema para la Gestión de Tiempos de Espera, SIGTE¹, por el CASR-, 39.026 se encontraban pendientes de atención a esa misma data.

¹ Plataforma electrónica que contiene el registro de todos los casos que han ingresado y egresado de la Lista de Espera No GES, la cual es administrada por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

De dicho total, conforme al cotejo efectuado a la lista de espera en análisis con la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación mediante correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020, se determinó que 137 casos correspondían a igual cantidad de pacientes que habían fallecido a esa data y que debían haber sido egresados de esa lista, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.2 de la Norma Técnica N° 118, sobre Registro de las Listas de Espera, aprobada mediante la resolución exenta N° 502, de 2011, del Ministerio de Salud, que señala que el fallecimiento del paciente determina su egreso de la indicada lista de espera.

Por tal razón, el Hospital deberá informar acerca de una estrategia que le permita resolver a la brevedad aquellos casos que se encuentran pendientes de egreso, de conformidad con las causales establecidas para tal efecto, en la citada Norma Técnica N° 118, del Ministerio de Salud, y en los oficios Ord. C2 N°s 3.522 y 2.254, de 2014 y 2015, respectivamente, ambos de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, informando de ello en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, además de acreditar la regularización del registro de los 137 pacientes que se encontraban fallecidos.

Por otra parte, se constató que de los citados 39.026 casos pendientes de atención, 1.066 casos de consulta nueva de especialidad médica y 123 de intervenciones quirúrgicas, permanecían sin atender a la fecha de extracción de la base de datos, no obstante, que formaban parte del compromiso de gestión N° 3 "Disminución de tiempos de espera para consultas nuevas de especialidad e intervenciones quirúrgicas", el cual señala que el CASR debía resolver al 31 de diciembre de 2018 y 31 de marzo de 2019, según corresponda, el 100% de los casos ingresados en aquellas listas de espera, hasta el 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, respectivamente.

Sobre lo expuesto, el CASR deberá informar acerca de los casos que no fueron resueltos dentro de los plazos previstos en los compromisos de gestión establecidos por el Ministerio de Salud, en el mismo término de 60 días hábiles.

- De la revisión documental de la muestra de casos egresados de la lista de espera No GES se advirtió que, en la mayoría de ellos, las prestaciones estaban otorgadas y sus egresos correctamente documentados, excepto respecto de 7 casos egresados por la causal N° 1 "Atención realizada"; 2 personas egresadas por la causal N° 6 "Renuncia o rechazo voluntario"; 4 pacientes, por la causal N° 14, "No pertinencia", de los cuales 1 de ellos, al 17 de junio de 2020 no habría sido atendido; 1 persona egresada por la causal N° 15 "Error de Digitación", y 1, por la causal N° 17: "Atención por telemedicina", cuyas causales no estaban respaldadas acorde a lo exigido en la normativa sobre la materia. Por ello, el Hospital deberá, en el plazo antes anotado, acreditar para cada uno de los casos observados, la prestación médica otorgada al paciente que no habría sido atendido, así como la icorrecta aplicación de las referidas causales que justifiquen el egreso de la lista de espera y su regularización en el SIGTE.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

- Cotejada la lista de espera con 567.317 casos ingresados hasta el 31 de diciembre de 2019, con la información proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación mediante correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020, se determinó que 11 pacientes fueron egresados de la lista de espera No GES después de la fecha de su defunción con una demora de hasta 2.192 días corridos siguientes a esa data; también, 1 persona fue egresada de la lista antes de su fallecimiento y, otros 144 casos, el egreso se produjo después del deceso, pero con una causal distinta a la de fallecimiento, cuya regularización, de tales situaciones, deberá acreditarse en el citado plazo de 60 días hábiles.

En cuanto a los criterios de priorización, se advirtió que el CASR demoró, en promedio, entre 115 y 1.595 días para egresar a pacientes de la referida lista de espera, no obstante, se comprobó que dicho establecimiento atendió a 205 funcionarios tanto del Hospital como del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, de los cuales, 9 de ellos correspondían a un grado superior al 9° en la Escala Única de Sueldos, EUS, y a todos ellos los atendió y los egresó por la causal N° 1 “Atención Realizada” antes de 31 días contados desde el ingreso al referido registro. Atendido a que dicha autoridad no justificó los motivos por los cuales privilegió su atención, deberá incluir esta materia en el sumario administrativo ordenado a través de la resolución exenta N° 763, de 2020, de esa procedencia y remitirla a esta Entidad Fiscalizadora, para su control previo de legalidad, conforme a lo establecido en la resolución N° 6, de 2019, de este Organismo de Control, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón en Materias de Personal que se Indican.

Por otra parte, se verificó que mediante la resolución exenta N° 1.084, de 2020, el CASR definió los criterios de priorización para la atención de pacientes de la lista de espera No GES para consulta nueva de especialidad médica, en cambio, no cuenta con manuales para la priorización de intervenciones quirúrgicas. Por tal motivo, el Hospital deberá elaborar un instrumento destinado a dicho efecto, informando de ello en el término antes señalado.

En otro orden de ideas, se tomó conocimiento que existen pacientes que estaban registrado en el RNLE y que no fueron migrados al SIGTE, sobre tal materia, el Subdirector Médico del CASR confirmó dicha situación, agregando que no tiene certeza del número de casos involucrados, por tal motivo, deberá incluir esta materia en sumario administrativo ya mencionado y además, identificar a tales personas y elaborar un plan para su atención, cuyos resultados deben ser informado en el plazo de 30 días hábiles contados desde la recepción del presente informe final.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

PTRA N° 17.006/2020
UA N° 2

INFORME FINAL N° 424, DE 2020, SOBRE
AUDITORÍA A LA LISTA DE ESPERA NO
GES DEL COMPLEJO ASISTENCIAL
DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.

SANTIAGO, 31 de diciembre de 2020

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de este Organismo de Control para el año 2020, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General, se efectuó una auditoría a la lista de espera No GES que mantiene el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, en adelante e indistintamente CASR o el Hospital, al 31 de diciembre de 2019.

JUSTIFICACIÓN

La presente auditoría fue incorporada en el proceso de planificación anual de esta Entidad de Control en atención a una solicitud formulada por un recurrente, con reserva de identidad, relacionada con pacientes que, si bien fueron incorporados a partir del año 2011 en el Repositorio Nacional de Lista de Espera, en adelante RNLE del CASR, no habrían sido considerados en la migración de datos al Sistema para la Gestión de Tiempos de Espera, en adelante SIGTE, -plataforma electrónica administrada por la Subsecretaría de Redes Asistenciales (SUBREDES)-, razón por la cual, eventualmente no fueron atendidos y/o fallecieron a la espera de una prestación médica.

Asimismo, a través de la presente auditoría, esta Contraloría Regional busca contribuir al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en los ODS N°s 3, Salud y Bienestar, y 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, de la referida Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

AL SEÑOR
RENÉ MORALES ROJAS
CONTRALOR REGIONAL
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANTECEDENTES GENERALES

El Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río es un centro de salud asistencial autogestionado que forma parte de la red de atención del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en lo sucesivo SSMSO.

En tal calidad, le resultan aplicables, entre otras normas, el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que Fija el Texto, Refundido, Coordinado y Sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N°s 18.933 y 18.469; el decreto N° 38, de 2005, de igual origen, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red y; el decreto N° 140, de 2004, de la aludida Secretaría de Estado, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud.

En cuanto a la materia auditada, cabe puntualizar que mediante la resolución exenta N° 502, de 2011, del MINSAL, ese organismo aprobó la Norma Técnica N° 118, sobre Registro de las Listas de Espera, en cuyo numeral 3.1.1 de su capítulo III define el Tiempo de Espera como el lapso transcurrido entre la fecha de entrada a la lista de espera y la fecha de salida de ella.

Además, establece que se deberá entender como fecha de entrada en la lista de espera aquella en la cual “se indicó la realización de la atención, es decir, una evaluación de especialidad, una intervención quirúrgica o un determinado procedimiento”, añadiendo que la fecha de salida es “aquella en la cual se realizó la atención, o se identificó alguna de las otras causales de salida”.

A su turno, el capítulo IV de dicha norma técnica, sobre Tipos de Entrada al Registro de Lista de Espera, el cual da lugar al ingreso al Repositorio Nacional de Lista de Espera, RNLE, se efectúa conforme a las siguientes clasificaciones: Consulta Nueva de Especialidad; Consultas Repetidas o Consulta de Seguimiento; Procedimientos Diagnósticos e Intervenciones Quirúrgicas no Urgentes y Complejas, definiendo, en cada caso, su concepto y los procedimientos que se encuentran incluidos, así como aquellos que deben excluirse del registro.

Por su parte, en el capítulo V del mencionado instrumento se regula las vías de salida de las listas de espera, clasificándolas en médicas y administrativas dependiendo de la naturaleza de las diversas causales de egreso que las determinen, las cuales se encuentran listadas en ese acápite y deben ser documentadas o respaldadas de conformidad con las exigencias allí previstas.

Enseguida, cabe indicar que mediante la resolución exenta N° 662, de 2013, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, se aprobó el Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES cuyas disposiciones, en conformidad con su capítulo II, son aplicables “a toda la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

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, en coordinación con el Servicio de Salud y el Nivel Central”.

Dicho instrumento determina, en lo fundamental, el procedimiento de registro de las listas de espera a que se refiere, los respaldos que deben justificar cada causal de egreso y los roles y funciones de los referentes de registro y de gestión de esas nóminas, como también las que corresponden a los comités de lista de espera de cada establecimiento o servicio de salud.

Luego, a través de los oficios Ord. C2 N° 3.522, de 2014, y C2 N° 2.254, de 2015, ambos de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, se comunicó a los directores de los servicios de salud la incorporación de nuevas causales de egreso de la lista de espera No GES, regulando los requisitos, respaldos y responsables correspondientes.

De acuerdo con el señalado manual y los oficios recién mencionados, las causales de egreso de la lista de espera No GES son las siguientes:

Tabla N° 1: causales de salida de lista de espera No GES.

NÚMERO	CONCEPTO	TIPO
0	Paciente GES	Causal médica
1	Atención realizada	Causal médica
2	Procedimiento informado	Causal médica
4	Atención otorgada en el extrasistema	Causal administrativa
5	Cambio de asegurador	Causal administrativa
6	Renuncia o rechazo voluntario	Causal administrativa
7	Recuperación espontánea	Causal administrativa
8	Inasistencia	Causal administrativa
9	Fallecimiento	Causal administrativa
10	Solicitud de indicación duplicada	Causal administrativa
11	Contacto no corresponde	Causal administrativa
12	No corresponde realiza cirugía	Causal médica
13	Traslado coordinado	Causal administrativa
14	No pertinencia	Causal administrativa
15	Error de digitación	Causal administrativa
16	Atención por resolutiveidad	Causal médica
17	Atención por telemedicina	Causal médica
18	Modificación de la condición clínico-diagnóstica del caso	Causal administrativa

Fuente: Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, y oficios Ord. C2 N° 3.522, de 2014, y C2 N° 2.254, de 2015, de igual origen.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Por otra parte, se hace presente que en el “Informe Glosa 06”, correspondiente al mes de diciembre de 2018, remitido por la Subsecretaría de Redes Asistenciales a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos del Senado, mediante el oficio Ord. C2 N° 496, de 31 de enero de 2019, de ese origen, en cumplimiento de lo ordenado en la glosa 06 de la partida 16, Ministerio de Salud, de la ley N° 21.053, de Presupuestos para el Sector Público Año 2018, se mencionan las estrategias definidas y en desarrollo para abordar la disminución de los tiempos de espera en la atención de los casos No GES, en el marco del compromiso de gestión N° 3 o COMGES N° 3, denominado "Disminución de tiempos de espera para consultas nuevas de especialidad e intervenciones quirúrgicas", conforme al cual se resolverían la totalidad de aquellos que ingresaron a las listas de espera en los plazos que allí se indican.

Dichas fechas de resolución se encuentran indicadas en el documento “Orientaciones Técnicas y Metodológicas Compromisos de Gestión en el Marco de las Redes Integradas de Servicios de Salud 2018”, de esa subsecretaría.

Tabla N° 2: Fechas del compromiso de gestión N° 3, lista de espera No Ges

NOMBRE DE LISTA DE ESPERA	INGRESO A LISTA DE ESPERA	COMPROMISO RESOLUCIÓN
Consulta nueva de especialidad médica	31-12-2016	31-12-2018
Intervenciones quirúrgicas (*)	31-12-2015	31-03-2019
Consulta nueva de especialidad odontológica	31-12-2014	31-12-2018

Fuente: “Informe Glosa 06” y documento denominado “Orientaciones Técnicas y Metodológicas Compromisos de Gestión en el Marco de las Redes Integradas de Servicios de Salud 2018”, ambos de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

(*) Por medio de oficio Ord. C2 N° 4.410, de 16 de octubre de 2018, de la Subsecretaría Redes Asistenciales, se comunicó a los servicios de salud la ampliación del plazo para resolver esa lista de espera hasta el 31 de marzo de 2019.

Con carácter confidencial, mediante el oficio N° E41098, de 2020, de este origen, fue puesto en conocimiento del Director del Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río el Preinforme de Observaciones N° 424, de ese mismo año, con la finalidad de que formulara los alcances y precisiones que, a su juicio, procedieran, lo cual se concretó a través de su oficio Ord. N° 358, de la citada anualidad, cuyos antecedentes y argumentos fueron considerados para la elaboración del presente informe final.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por objeto efectuar una auditoría a la Lista de Espera No GES que mantenía el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, al 31 de diciembre de 2019.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO

UNIDAD DE AUDITORÍA 2

La finalidad de la revisión fue verificar la entrega de las prestaciones No GES a los pacientes de las listas de espera de Atención nueva de especialidad médica y odontológica, como de intervenciones quirúrgicas, que ingresaron en ellas hasta el 31 de diciembre de 2019 y que egresaron de las mismas a igual fecha. En ambos casos, se revisaron los correspondientes registros y la documentación de respaldo que debe permanecer en la ficha clínica. Asimismo, se examinó la pertinencia de la salida desde el registro respectivo, en relación con los criterios de priorización establecidos a ese efecto.

Adicionalmente, en realizaron validaciones a la lista de espera No GES histórica del Hospital al 17 de febrero de 2020, para determinar la antigüedad de los casos pendientes de atención, la eventual permanencia de pacientes fallecidos, así como de aquellos que no fueron egresados aun cuando formaban parte de los compromisos de gestión ministerial.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría contenida en la resolución N° 20, de 2015, que Fija Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y con los procedimientos de control previstos en la resolución exenta N° 1.485, de 1996, que Aprueba Normas de Control Interno, ambos instrumentos emanados de este Organismo Fiscalizador, considerando los resultados de evaluaciones de control interno relacionadas con las materias examinadas, determinándose la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.

Cabe precisar que las observaciones que esta Entidad Contralora formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial y eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente Complejas (MC)/Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en estos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

Conforme a la base de datos proporcionada por el Servicio de Salud Metropolitano Oriente, SSMSO, y extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión de ese servicio de salud, el 17 de febrero de 2020, el universo de pacientes egresados de la lista de espera No GES hasta al 31 de diciembre de 2019, por el CASR, totaliza 481.521 casos.

Dicho universo se determinó a partir de la referida base que contiene 567.895 casos ingresados a la fecha de su extracción, de los cuales 578 corresponden a ingresos del año 2020, lo cual significa que 567.317



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

casos corresponden a la base de datos histórica de ingresados hasta el 31 de diciembre de 2019.

De ese último total se excluyeron 19.518 por corresponder a consultas repetidas, consulta de seguimiento y procedimientos diagnósticos, situaciones referidas en el capítulo sobre Antecedentes Generales del presente documento. Otros 404 casos se restaron en consideración a que su salida se produjo en virtud de la causal 99, creada mediante el oficio Ord. C202 N 5.464, de 18 de diciembre de 2019, de la referida subsecretaría, con el fin de identificar aquellos casos que se duplicaron en el proceso de migración de datos desde el RNLE al SIGTE y también, para incorporar otros de igual naturaleza que se pudieran generar en la actualidad. Cabe señalar que la utilización de esta no está disponible para los usuarios de la red asistencial, sino que su administración le corresponde a la SUBREDES.

También se eliminaron 6.204 casos en que el paciente fue egresado de la lista de espera después del 31 de diciembre de 2019, así como 8.568 dado que el egreso fue realizado por otro establecimiento; igualmente, se descartaron otros 12.076 por corresponder a intervenciones quirúrgicas practicadas antes del 31 de diciembre de 2015, puesto que tales prestaciones ya fueron objeto de una auditoría por parte de esta Entidad de Control

Además, se descartaron 39.026 casos que aún permanecían en la lista de espera No GES del Hospital.

Las partidas sujetas a examen se determinaron mediante un muestreo estadístico, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error de 3%, parámetros aprobados por esta Entidad Fiscalizadora, obteniéndose una muestra de 124 casos.

Tabla N° 3: Universo y Muestra.

MATERIA ESPECÍFICA	PRESTACIONES	
	UNIVERSO	MUESTRA
Casos ingresados a la lista de espera No GES hasta el 31 de diciembre de 2019 y egresados hasta esa misma data.	481.521	124
TOTALES	481.521	124

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

Además, en la presente auditoría se efectuaron validaciones al total de la lista de espera No GES histórica que mantiene el Hospital al 17 de febrero de 2020, fecha en que se extrajeron los antecedentes desde la señalada base de datos, con un total de 567.895 casos, con el objeto de determinar la antigüedad de aquellos pendientes de prestación, la eventual permanencia de pacientes fallecidos, así como otros que no fueron egresados aun cuando formaban parte de los compromisos de gestión ministerial.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

De la revisión practicada se determinaron las siguientes situaciones, asociadas a las entidades que a continuación se indica:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Falta de actualización de manuales.

Mediante la resolución exenta N° 72, de 2015, del CASR, ese organismo aprobó el Manual de Procedimiento de Registro en el Sistema Intervenciones Quirúrgicas, y mediante la resolución exenta N° 87, de igual año y origen se formalizó el Manual de Procedimiento de la Unidad de Admisión.

Se advirtió que tales documentos no estaban actualizados, puesto que sus disposiciones no se refieren a la utilización de la plataforma Sistema de Gestión de Tiempos de Espera, SIGTE, que se encuentra vigente y en utilización desde 2018.

Además, dichos manuales no contemplan todas las causales de egreso de la lista de espera No GES individualizadas en la Tabla N° 1, sino solo a 10 de ellas.

Consultada sobre la materia, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Demanda de ese centro asistencial, mediante correo electrónico de 20 de marzo de 2020, corroboró la situación.

El hecho expuesto no se condice con el principio de control contemplado en el artículo 3° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, como tampoco se aviene con lo indicado en los numerales 46 y 47 de la apuntada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, en cuanto señala que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa, exacta y deben tener un propósito claro, que permita facilitar su seguimiento.

En su respuesta, el Director del CASR señala que mediante la resolución exenta N° 1.084, de 2 de noviembre de 2020, de ese origen, se aprobó manual de Priorización de Interconsultas del CASR, de la cual acompaña copia.

Añade que los criterios de priorización utilizados por el Centro Asistencial son: primero biomédicos, luego los AUGE y, finalmente, la antigüedad en la lista de espera, estableciéndose así altas, medias o bajas prioridades de las interconsultas de cada especialidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Por otra parte, en lo que dice relación con que dichos manuales no hacen referencia al SIGTE y tampoco incluye todas las causales de egreso, dicha autoridad agrega que, mediante la resolución exenta N° 907, de 1 de octubre de 2020, de esa procedencia, se creó el Comité de Auditoría Integral para Listas de Espera, que está conformado por el Subdirector médico, la Subdirectora Gestión del Cuidado y otras jefaturas de unidades, el cual tiene por finalidad analizar el proceso completo de la lista de espera, y que, por tal motivo, determinará las medidas a implementar respecto de ambas materias.

Al respecto, analizados los nuevos antecedentes proporcionados por la referida autoridad, se mantiene la observación toda vez que el nuevo manual elaborado por el CASR no contempla todas las causales de egreso de la lista de espera No GES, individualizadas en la referida Tabla N° 1, y tampoco se refiere al SIGTE, y, además, considerando que las medidas propuestas para su regularización son de materialización futura.

2. Falta de designaciones y descripción de funciones.

Se comprobó que en el caso de los funcionarios que se individualizan en la siguiente tabla, quienes desempeñan funciones vinculadas con la gestión de las listas de espera No GES, el CASR no ha efectuado las respectivas designaciones ni la descripción de sus labores y responsabilidades, situación que fue confirmada por la Jefa de Departamento de Gestión de Personas de ese recinto asistencial mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2020.

Tabla N° 4: Funcionarios sin designación de tareas.

RUN	NOMBRE	CARGO	GRADO
		Administrativo	22
			22
			15
			22
			22
		Enfermera	14
			13
			8

Fuente: Antecedentes remitidos por la Jefa de Departamento de Gestión de Personas del CASR mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2020.

La situación expuesta no se condice con lo previsto en el artículo 3° de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el cual señala que los órganos de la Administración del Estado deben expresar sus decisiones por medio de actos administrativos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Tampoco se ajusta con lo contenido en el numeral 52 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, en específico, en orden a que los hechos relevantes solo podrán ser autorizados y ejecutados por aquellas personas que actúen dentro del ámbito de sus competencias.

En su respuesta, el Director del CASR manifestó que instruyó al Departamento de Gestión de Personas del Hospital para que efectúe las designaciones, descripción de las labores y responsabilidades de los funcionarios que desempeñan funciones vinculadas con la gestión de las listas de espera No GES.

No obstante lo expuesto por la autoridad, y considerando que las acciones comprometidas por el Hospital tendrán efectos futuros, se mantiene la observación.

3. Sobre procedimientos para agendamiento de hora médica y odontológica y programación de intervenciones quirúrgicas.
 - 3.1. Inexistencia de criterios de priorización de especialidades médicas y odontológicas.

Si bien, mediante la citada resolución exenta N° 72, de 2015, el CASR aprobó el Manual de Procedimientos de Registro Sistema Intervención Quirúrgicas, ese acto administrativo no establece parámetros para priorizar la atención de la lista de espera No GES, sino que se refiere a los procedimientos para registrar a un paciente en el sistema de intervenciones quirúrgicas.

Consultada al respecto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Demanda del Hospital manifestó, a través de correo electrónico de 20 de marzo de 2020, que no cuenta con otro documento que señale tales criterios. Por otra parte, el CASR tampoco acreditó la existencia de un documento que los defina para la consulta nueva de especialidad médica odontológica.

Lo observado no se condice con los principios de control y eficiencia contemplados de los artículos 3° y 5° de la anotada ley N° 18.575, ni a lo dispuesto en el numeral 43 de la referida resolución exenta N° 1.485, de 1996, de esta Contraloría General, que establece que la estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos deben estar claramente documentadas y disponibles para su verificación.

En su respuesta, la citada autoridad acompañó la referida resolución exenta N° 1.084, de 2020, de esa procedencia, mediante la que se aprobó el Manual de Priorización de Interconsultas del CASR, en el cual los criterios de priorización utilizados por el Centro Asistencial son: primero biomédicos, luego los AUGE y, finalmente, la antigüedad en la lista de espera.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

En consecuencia, y considerando la medida adoptada por el Hospital, se subsana la observación en cuanto a que fueron definidos los aludidos criterios de priorización para consulta nueva de especialidad médica, no obstante, se mantiene para las intervenciones quirúrgicas, debido a que dicha autoridad no se pronunció al respecto.

3.2. Desactualización de designaciones.

Mediante resolución exenta N° 2.598, de 2009, del CASR, se aprobó el documento denominado Criterios de Priorización de Interconsultas por Especialidad del Área Ambulatoria, en el cual se designó a funcionarios encargados de fijar dicho orden de precedencia para la atención de especialidades médicas.

No obstante, de conformidad con los datos que registra el Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado de esta Entidad Fiscalizadora, SIAPER, aparece que algunas de las personas que se individualizan en aquella resolución exenta dejaron de desempeñarse en el Hospital, incluso desde el año 2010, según se detalla en la siguiente tabla.

Tabla N° 5: Exfuncionarios que aun aparecen designados como encargados de la priorización de la lista de espera No GES del Hospital.

RUN DE PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DE DERIVACIÓN	AÑO EN QUE DEJARON SER FUNCIONARIOS DEL CASR
	Genética infantil	2017
	Hematología	2010
	Cardiología infantil	2014
	Otorrino infantil	2019

Fuente: Resolución exenta N° 2598 de 2009 del CASR y datos extraídos desde el SIAPER.

Además, el mencionado documento no se encuentra completo, porque no cuenta con las páginas que demuestren la firma de la autoridad administrativa del CASR, debido a que, conforme al correo electrónico emitido el 24 de marzo de 2020 por la Jefa de Unidad de Gestión de Demanda del Hospital, no se contaba con el acto administrativo completo.

Las situaciones expuestas no se condicen con el principio de control contemplado en el artículo 3° de la citada ley N° 18.575, como tampoco se aviene con lo indicado en los numerales 46 y 47 de la apuntada resolución exenta N° 1.485, de 1996, de este Organismo de Control, en cuanto señala que la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa, exacta y deben tener un propósito claro, que permita facilitar su seguimiento.

En su respuesta, el Director del CASR informó que, mediante la resolución exenta N° 1.083, de 2 de noviembre de 2020,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

de ese origen, se aprobó el documento denominado Nómina de Profesionales Priorizadores de Interconsultas Médicas y Dentales del CASR.

No obstante, la autoridad del establecimiento no acompañó copia del referido acto administrativo, por lo que se mantiene la observación.

4. Base de datos con campos incompletos.

Se advirtió que los registros de la base de datos extraída del SIGTE y proporcionada por el CASR no contenía toda la información requerida en todos sus campos, entre ellos, 372 casos que no incluían el dato “sospecha” y otros 202.654 que no indicaban la confirmación diagnóstica.

Tales omisiones no se ajustan a lo previsto en el capítulo V numeral 5.1.1, identificación del usuario, de la Norma Técnica N° 118 que señala que tales campos se deben completar obligatoriamente.

Asimismo, no se aviene con los principios de control y eficiencia contemplados en los artículos 3° y 5° de la aludida ley N° 18.575, y tampoco se ajusta a lo previsto en el numeral 38 de la citada resolución exenta N° 1.485, en cuanto señala que los directivos deben vigilar continuamente sus operaciones, ni en su numeral 46, de conformidad con el cual la documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y facilitar su seguimiento.

En relación con la materia, el Director del CASR señaló, en su respuesta, que dicha situación será revisada por el aludido Comité de Auditoría Integral para Listas de Espera y se determinará la implementación de las acciones correspondientes.

No obstante, considerando que las acciones comprometidas por la autoridad tendrán efectos en el futuro, se mantiene la observación.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

Teniendo en consideración los antecedentes que constan en la base de datos proporcionada por el establecimiento asistencial, obtenida desde el SIGTE el 17 de febrero de 2020, se efectuó un análisis de los casos ingresados al 31 de diciembre de 2019 con el objeto de determinar la integridad del registro, la cantidad de casos de pacientes sin prestación otorgada, la antigüedad de los casos y el tiempo transcurrido entre el ingreso y el egreso de la lista, además del cumplimiento de los compromisos de gestión ministerial, entre otros.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Por otra parte, se efectuó la revisión de los expedientes clínicos de los 124 casos de la muestra determinada para el examen de los egresos de la lista de espera No GES, a fin de verificar si las causales de salida de esos pacientes se encontraban debidamente acreditadas y las prestaciones otorgadas, según corresponda.

De conformidad con el análisis y examen efectuado, toca señalar lo siguiente:

1. Análisis de la lista de espera No GES proporcionada por el CASR.
- 1.1. Antigüedad de los casos ingresados a la lista de espera.

Se constató que, al 17 de febrero de 2020, el CASR mantenía 39.026 registros pendientes de atención nueva especialidad médica u odontológica y de intervenciones quirúrgicas, los cuales han permanecido en tal situación entre 48 y 3.334 días, conforme al detalle que se expone en el Anexo N° 1, debiendo hacerse presente que 24.526 de aquellos se concentran en 8 especialidades, según el siguiente detalle:

Tabla N° 6: Especialidades médicas en las cuales se concentra la lista de espera No GES.

N°	NOMBRE DE ESPECIALIDAD	CASOS PENDIENTES AL 17 DE FEBRERO DE 2020	% RESPECTO DEL TOTAL DE LISTA DE ESPERA
1	Ortodoncia	6.098	16%
2	Máxilo Facial	3.708	10%
3	Traumatología	3.342	9%
4	Otorrinolaringología	3.317	8%
5	Oftalmología	2.744	7%
6	Cirugía Adulto	2.227	6%
7	Prótesis Removible	1.964	5%
8	Cardiología	1.126	3%

Fuente: Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

Los hechos expuestos no se condicen con los principios de control y eficacia, establecidos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575. Además, no se aviene con el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones que el artículo 8° de ese texto legal impone a los órganos de la Administración del Estado.

En su respuesta, el Director del CASR manifestó que el mencionado Comité de Auditoría Integral efectuará una revisión al proceso de listas de espera No GES con el fin de proponer mejoras. Añade que, mediante la resolución exenta N° 763, de 16 de septiembre de 2020, de esa procedencia, se instruyó un sumario administrativo para determinar posibles



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO UNIDAD DE AUDITORÍA 2

responsabilidades relacionadas con la falta de gestión de la referida lista de espera No GES y abandono de funciones críticas de equipo de la Unidad de Gestión de la Demanda, de dicho recinto asistencial.

Además, confirma la situación objetada reconociendo que algunos pacientes han permanecido en dicho registro por un tiempo prolongado, lo cual se debe a que la demanda supera la oferta hospitalaria, situación que fue agravada por estallido social del año 2019 y la pandemia del 2020, e indica que, para el caso de las intervenciones quirúrgicas, existen pacientes que presentan contraindicaciones lo cual implica que permanezcan más tiempo en dicha lista de espera.

Añade que para el año 2020 también se debe considerar otra causal de retraso, la cual se refiere a las restricciones sanitarias destinadas a evitar el contagio del virus que provoca COVID-19.

No obstante, se mantiene la observación puesto que las medidas informadas por la autoridad, tendientes a resolver los 39.026 casos pendientes al 17 de febrero de 2020, son de materialización futura.

1.2 Pacientes fallecidos que permanecen en lista de espera.

De acuerdo con el capítulo 3 del Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES, la causal de salida N° 9, Fallecimiento, se aplicará en la fecha de la defunción anotada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante SRCel, o en la página web del Departamento de Estadísticas e Información del Ministerio de Salud (DEIS).

Del mismo modo, el numeral 5.2 del capítulo V de la anotada Norma Técnica N° 118 establece que el fallecimiento del paciente determina el egreso de la lista de espera.

No obstante, del cotejo efectuado a la lista de espera en relación con los registros proporcionados por el SRCel, mediante correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020, se comprobó que 137 personas incorporadas en esa nómina habían fallecido entre 11 y 589 días antes del 17 de febrero de 2020, fecha en que se obtuvo la información extraída del SIGTE, conforme al detalle que se encuentra en el Anexo N° 2.

La situación expuesta no se ajusta a lo previsto en el numeral 5.2 de la mencionada norma técnica N° 118, de conformidad con el cual el fallecimiento del paciente determina el egreso de la lista de espera. Asimismo, se aparta de los principios de control y eficacia contemplados en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575.

En su respuesta, el Director del CASR expone que dicha situación también será objeto de revisión del aludido Comité de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Auditoría Integral, añadiendo que lo anterior es sin perjuicio del sumario administrativo instruido sobre la materia.

Luego, en cuanto a los pacientes fallecidos, añada que su registro en el SIGTE debía realizarse en forma manual, sin tener acceso directo a los datos del SRCel, por lo que la identificación de cada uno de ellos fue con retraso.

No obstante, se mantiene la observación puesto que no se advierte que la autoridad haya dispuesto medidas tendientes a resolver la situación objetada.

2. Pacientes egresados de la lista de espera No GES.

2.1. Demora en egresar a pacientes de la lista de espera.

Examinados los registros sobre pacientes egresados de las listas de espera al 31 de diciembre de 2019, se constató que en 264.595 casos el CASR demoró entre 30 y 5.853 días corridos, contados desde la fecha en que ingresaron a la nómina, en asentar su egreso, sea en virtud de atención efectiva o por una causal administrativa, conforme al detalle que se expone en el Anexo N° 3.

La situación expuesta no se condice con los principios de control, eficiencia y eficacia contemplados en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575.

En su respuesta, el Director del CASR señala que dicha situación también será parte de las materias que debe analizar el mencionado Comité de Auditoría Integral, lo cual es sin perjuicio del citado sumario administrativo que instruyó sobre la materia.

No obstante, considerando que la demora en el egreso de los pacientes de la referida lista de espera No GES se trata de una situación consolidada no susceptible de regularizar, se mantiene lo observado.

2.2. Registros de pacientes fallecidos egresados de la lista de espera.

Como cuestión previa, cabe señalar que del total de 547.779 casos contenidos en la lista de espera No GES de Atención nueva de especialidad médica y odontológica, como de intervenciones quirúrgicas del Hospital al 31 de diciembre de 2019, extraída del SIGTE el 17 de febrero de 2019, a se constató que 5.772 de ellos correspondían a 4.465 pacientes que fueron egresados de la lista de espera No GES por causal N° 9, "Fallecimiento".

Cotejada la información acerca del deceso de tales pacientes con la información proporcionada a este Organismo de Control



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

por el SRCel mediante los correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020, se obtuvieron los siguientes resultados:

2.2.1. Egresados en virtud de una causal distinta a la de defunción.

Revisados los datos proporcionados por el Servicio de Registro Civil e Identificación y los que obran en SIGTE, ambos ya mencionados, se comprobó que el CASR egresó a 144 pacientes ya fallecidos en virtud de una causal distinta al deceso, incluso habiendo transcurrido hasta 6.820 días corridos desde la fecha de la defunción, conforme se detalla en el Anexo N° 4.

Lo expuesto no se ajusta a lo señalado en el numeral 5.2 de la mencionada Norma Técnica N° 118, el cual dispone que la fecha de salida corresponde a la de fallecimiento del paciente, validada por el SRCel o por el aludido DEIS del Ministerio de Salud, y tampoco se aviene con los principios de control y eficacia establecidos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575.

En su respuesta, el Director del CASR indica que tal situación será parte de la revisión que va realiza el citado Comité de Auditoría Integral con el fin de proponer mejoras a tal proceso, lo cual es sin perjuicio del sumario administrativo instruido

No obstante lo expuesto por la autoridad, y de las medidas que se propone implementar en el futuro, se mantiene lo observado.

2.2.2. Egresados antes y después de la fecha de defunción.

Del cotejo efectuado por esta Entidad de Control entre la información que se encuentra registrada en el SIGTE, al 31 de diciembre de 2019, y en los antecedentes relativos al fallecimiento de los pacientes, proporcionado por el SRCel, se constató que 11 de estos fueron egresados de la lista de espera con una demora de hasta 2.192 días corridos luego de su deceso, como se detalla en la Tabla N° 7.

Tabla N° 7: Pacientes egresados después de la fecha de defunción

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	FECHA DEFUNCIÓN	FECHA DE EGRESO DE LA LISTA DE ESPERA NO GES	DIFERENCIA DE DÍAS
1		3423827	6/6/2010	6/6/2016	2.192
2		3463480	22/11/2016	15/6/2017	205
3		2279409	27/12/2018	2/7/2019	187
4		3473625	21/9/2017	12/1/2018	113
5		8544861	13/10/2017	13/1/2018	92
6		8523952	24/10/2017	12/1/2018	80
7		3520402	27/10/2017	12/1/2018	77
8		2253652	10/12/2017	10/1/2018	31



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Nº	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	FECHA DEFUNCIÓN	FECHA DE EGRESO DE LA LISTA DE ESPERA NO GES	DIFERENCIA DE DÍAS
9	[REDACTED]	3395885	25/10/2017	25/11/2017	31
10	[REDACTED]	2270095	20/6/2019	9/7/2019	19
11	[REDACTED]	8539536	14/1/2017	27/1/2017	13

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, e información aportada por el SRCel por medio de correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020.

Adicionalmente, se constató que el paciente RUN N° [REDACTED], fue egresado de la referida lista de espera No GES en virtud de la causal 9, Fallecimiento, el 18 de enero de 2017, pero su deceso se produjo el 28 de enero de ese año.

Lo anterior se aparta de lo señalado en los artículos 3° y 5°, de la ya citada ley N° 18.575.

En relación con la materia, el Director del CASR reiteró, en su respuesta, que el mencionado Comité de Auditoría Integral revisará dicho proceso con el fin de proponer las mejoras correspondientes, lo cual es sin perjuicio del sumario administrativo instruido sobre la materia.

Sobre el particular y, atendido a que la referida autoridad propone acciones de materialización futura, se mantiene la observación.

Sin perjuicio de lo anterior, y atendida la naturaleza de la información expuesta en el presente punto 2.2.2, y en el punto 1. 2, Pacientes fallecidos que permanecen en lista de espera, del numeral 1, es necesario manifestar que esta Entidad de Control no se encuentra en condiciones de determinar si la causa de muerte de los pacientes tiene directa relación con la prestación que se les debía otorgar, puesto que ello requiere una calificación de carácter técnico-médico que escapa a las competencias de este Organismo Fiscalizador.

2.3. Incumplimientos de resolución de listas de espera según el compromiso de gestión N° 3.

2.3.1. Demora en atención en consulta nueva de especialidad médica.

Tal como se indicó en el capítulo Antecedentes Generales, el “Informe Glosa 06”, remitido por la Subsecretaría de Redes Asistenciales a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos del Senado mediante el oficio Ord. C2 N° 496, de 31 de enero de 2019, de ese origen, se mencionan las estrategias definidas y en desarrollo para abordar la disminución de los tiempos de espera en la atención de los casos No GES, en el marco del



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

compromiso de gestión N° 3 o COMGES N° 3, sobre “Disminución de tiempos de espera para consultas nuevas de especialidad e intervenciones quirúrgicas”, conforme al cual se resolverían la totalidad de aquellos que ingresaron a las listas de espera en los plazos que allí se indican.

Conforme al citado compromiso, al 31 de diciembre de 2018, el CASR debía resolver el 100% de la lista de espera por consulta nueva de especialidad médica respecto de las personas ingresadas en esa nómina con fecha igual o anterior al 31 de diciembre de 2016.

Sin embargo, de la revisión efectuada al SIGTE se constató que, al 17 de febrero de 2020, el recinto asistencial aún mantenía en su lista de espera, fuera del plazo comprometido, 1.066 casos sin resolver, según el detalle que se expone en el Anexo N° 5.

Asimismo, se constató que el CASR egresó otros 3.603 casos de la citada lista de espera fuera del plazo comprometido, es decir, durante el año 2019 y 2020, detectándose algunos cuya demora fue de hasta 409 días corridos, contados desde el 31 de diciembre de 2018, cuyo detalle se encuentra en el Anexo N° 6.

Las situaciones descritas no se avienen con los principios de eficacia y control señalados en los artículos 3° y 5° de la citada ley N° 18.575, ni con el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones que el artículo 8° de ese texto legal impone a los organismos de la Administración del Estado. Tampoco se condicen con las instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud a los servicios y establecimientos de salud en orden a dar cumplimiento al COMGES N° 3.

En su respuesta, el Director del CASR señala que esta situación también será parte de la revisión que efectuará el referido Comité de Auditoría Integral, lo cual es sin perjuicio de sumario administrativo instruido sobre la materia.

Por lo tanto, y en atención a que la autoridad no aporta antecedentes que permitan desvirtuar los hechos objetados ni propone medidas para resolver los casos pendientes, se mantiene la observación.

2.3.2. Demora en espera de intervenciones quirúrgicas.

De conformidad con el aludido compromiso de gestión N° 3, al 31 de diciembre de 2018, el CASR debía resolver el 100% de la lista de espera por intervención quirúrgica electiva de aquellas personas que fueron ingresadas con fecha igual o anterior al 31 de diciembre de 2015, plazo que fue prorrogado hasta el 31 de marzo de 2019, mediante el oficio Ord. C2 N° 4.410, de 2018, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

No obstante, revisada la base de datos del SIGTE, se constató que, al 17 de febrero de 2020, el recinto asistencial aún mantenía 123 casos sin resolver, los que se detallan en el Anexo N° 7.

También, se comprobó que otros 113 casos, expuestos en el Anexo N° 8, fueron egresados con un retraso de entre 2 y 313 días corridos posteriores al 31 de marzo de 2019.

Los hechos expuestos no se ajustan a los principios de eficiencia y control, señalados en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, como tampoco con el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones que el artículo 8° de ese texto legal impone a los organismos de la Administración del Estado. Del mismo modo, no se avienen con las instrucciones impartidas acerca de la materia por la aludida Secretaría de Estado, expresadas en los aludidos COMGES N° 3.

En su respuesta, el Director del CASR confirma que existen pacientes en la aludida Lista de Espera quirúrgica sin resolver y añade que tal materia también será revisada por el Comité de Auditoría Integral, antes mencionado, lo cual es sin perjuicio del sumario administrativo instruido al respecto.

No obstante, y en atención a que la autoridad no aporta antecedentes que permitan desvirtuar los hechos objetados ni propone medidas para resolver los casos pendientes, se mantiene la observación.

2.4. Funcionarios del CASR y del SSMSO egresados de lista de espera No GES en menos de 30 días.

Como cuestión previa, cabe señalar que el capítulo 3 del citado Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES dispone que para acreditar la causal de salida N° 1 “Atención realizada”, se requiere el respaldo de la ficha clínica y de la hoja de estadística diaria para las consultas nuevas de especialidad, mientras que para las intervenciones quirúrgicas es necesario el protocolo operatorio y el registro en la ficha clínica del paciente.

En este contexto, es preciso manifestar que, del total de casos ingresados a la lista de espera No GES de Intervenciones Quirúrgicas del Hospital, al 31 de diciembre de 2019 y que se encuentran registrados en la base de datos del SIGTE, extraída el 17 de febrero de 2020, se comprobó que el tiempo promedio en que los pacientes ingresan y egresan de dicho registro con la referida causal N° 1, va desde los 37 días en el caso de las cirugías proctológicas, a los 1.595 en el caso de las cirugías abdominales, como se indica en la Tabla N° 8, siendo el promedio general de las 15 especialidades señaladas en ese cuadro igual a 338 días.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Tabla N° 8: Número de días promedio de egresos de pacientes de la lista de espera No GES –Intervención Quirúrgica-.

NOMBRE DE ESPECIALIDAD	DÍAS PROMEDIO EGRESO DE LISTA DE ESPERA
Cirugía Abdominal	1.595
Otorrinolaringología	638
Traumatología	505
Cirugía Adulto	478
Oftalmología	431
Neurocirugía	296
Maxilo Facial	266
Coloproctología	215
Urología	203
Cirugía Plástica	120
Dermatología	115
Cirugía Oncología	70
Cirugía y Traumatología Máxilo Facial	58
Ginecología	53
Cirugía Proctológica	37
PROMEDIO GENERAL	338

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago

Ahora bien, esta Contraloría Regional seleccionó y examinó todos los casos del registro de salidas de la mencionada lista de espera NO GES del Hospital, en los cuales el egreso se produjo por la citada causal N° 1, Atención realizada, cuando esta ocurrió antes de 31 días contados desde la fecha del ingreso del paciente a dicha nómina, obteniendo que un total de 16.172 beneficiarios se encontraban en esa situación.

Dicho resultado fue cotejado con la base de datos Sistema de Información y Control del Personal de la Administración del Estado, SIAPER, de esta Entidad de Control, determinándose que 205 de aquellas personas, quienes se individualizan en el Anexo N° 9, son funcionarios del CASR o del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, SSMSO, de cuya red asistencial forma parte aquel establecimiento hospitalario.

Asimismo, se verificó que 9 de esos funcionarios ostentan los grados 4° a 9° de la EUS, los cuales individualizan en la siguiente tabla.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Tabla N° 9: Nómina de funcionarios, pacientes, que egresaron de la lista de espera No GES antes de los 31 días de su ingreso a la nómina, con grados superiores al 9° EUS

N°	RUN DE FUNCIONARIO	CALIDAD ESTAMENTO GRADO -EUS (*)	ESPECIALIDAD DE LA INTERVENCIÓN	FECHA INGRESO A LISTA DE ESPERA (A)	FECHA SALIDA DE LISTA DE ESPERA (B)	DÍAS ENTRE (A) y (B)	DÍAS PROMEDIO PARA ATENCIÓN A PACIENTES (**)
1		Planta Directivos Grado 8°	Cirugía abdominal	31/07/2017	01/08/2017	1	1.595
2		Contrata, asimilado a Planta Profesional, Grado 5°	Urología	28/11/2016	29/11/2016	1	203
3		Contrata, asimilada a Planta Profesional, Grado 7°	Cirugía abdominal	10/11/2015	11/11/2015	1	1.595
4		Contrata, asimilada a Planta Profesional, Grado 8°	Dermatología	27/05/2019	30/05/2019	3	115
5		Planta Profesional, Grado 6°	Dermatología	17/01/2019	24/01/2019	7	115
6		Contrata, asimilada a la Planta Profesional, Grado 9°	Ginecología	21/08/2017	31/08/2017	10	53
7		Planta de Directivos Grado 4°	Dermatología	23/12/2016	10/1/2017	18	115
8		Contrata, asimilado a Planta Profesional, Grado 8°	Traumatología	07/07/2017	26/07/2017	19	505
9		Planta Profesional, grado 7°	Dermatología	13/07/2017	10/08/2017	28	115

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago y además, datos extraídos desde la base de datos SIAPER, de este Organismo de Control.

(*) Los datos de Escala Única de Sueldos, EUS, se refieren a la situación existente al ingresar a la lista de espera No Ges del Hospital.

(**) Se compara con los datos de la Tabla N° 8 del presente documento.

La situación expuesta, sin que se tenga a la vista razones que justifiquen una atención preferente de los funcionarios, no se condice con lo establecido en el artículo 19°, N° 2, de la Constitución Política, que garantiza el derecho de la igualdad ante la ley, precisando, en lo que interesa, que "En Chile no hay persona ni grupos privilegiados"; en el mismo sentido, la situación descrita infringe la garantía constitucional del artículo 19, N° 9, de la Ley Fundamental, que reconoce el derecho de toda persona a la protección de la salud, cuyo inciso segundo dispone que "El Estado protege el libre e igualitario acceso a



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo".

En su respuesta, el Director del CASR señaló, en lo pertinente que, efectivamente se ha priorizado la atención de funcionarios con el fin de disminuir el ausentismo, así como los costos de reemplazo y, por sobre todo, para mantener la continuidad en el funcionamiento del Hospital.

Al respecto, considerando que la autoridad solo corrobora la atención médica preferente a funcionarios del CASR y del SSMSO, para ser egresados de la Lista de Espera No GES, sin proponer medidas correctivas para evitar que se reitere dicha situación, se mantiene lo observado.

3. Revisión documental de los casos egresados de la lista de espera No GES.

De la revisión de los 124 casos seleccionados en la muestra respecto del universo de registros de ingreso a la lista de espera No GES ocurridos hasta el 31 de diciembre de 2019 y egresados hasta esa fecha, se advirtió que las causales invocadas para el egreso de los pacientes desde la lista de espera No GES se encontraban debidamente acreditadas en los registros clínicos del hospital, entre ellas las atenciones otorgadas.

Sin perjuicio de lo anterior, se determinaron las siguientes situaciones:

3.1. Falta de respaldo de egreso por causal de salida N° 1, "Atención realizada".

Tal como se indicó anteriormente, el capítulo 3 del citado Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES dispone que para acreditar la causal de salida N° 1 "Atención realizada", se requiere el respaldo de la ficha clínica y de la hoja de estadística diaria para las consultas nuevas de especialidad, mientras que para las intervenciones quirúrgicas es necesario el protocolo operatorio y el registro en la ficha clínica del paciente, en soporte digital o papel, en ambos casos.

Sin embargo, se advirtió la falta de los respaldos que acrediten el egreso en la ficha clínica de los siguientes pacientes del CASR.

Tabla N° 10: Pacientes egresados de lista de espera No GES sin respaldo.

RUN DE PACIENTE	ESPECIALIDAD	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	SIGTE ID
	Periodoncia	15/1/2014	27/2/2015	9871575
	Neurología	9/11/2018	13/12/2018	12846859
	Cirugía Abdominal	28/11/2016	15/12/2016	3460376
	Cirugía Proctológica	22/9/2017	16/10/2017	2180739



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

RUN DE PACIENTE	ESPECIALIDAD	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	SIGTE ID
██████████	Cirugía Adulto	12/4/2016	3/5/2016	3595897

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.

Asimismo, conforme a los registros clínicos del CASR, las personas que se individualizan en el siguiente cuadro recibieron prestaciones médicas, pero son registradas en el SIGTE como egresadas de la referida lista de espera en una fecha distinta al de la atención médica.

Tabla N° 11: Pacientes egresados en fecha distinta a su atención médica.

RUN DE PACIENTE	ESPECIALIDAD	SIGTE ID	FECHA DE SALIDA SIGTE	FECHA DE ATENCIÓN MÉDICA
██████████	Neurología Adulto	17079752	14/11/2019	13/1/2020
██████████	Hematología	2152335	9/7/2018	7/4/2016

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago, y los respaldos de las fichas clínicas de los pacientes.

A su vez, se advirtió que la paciente RUN N° ██████████, aparece egresada el 17 de junio de 2016 en virtud de la referida causal N° 1, Atención Prestada, aun cuando de los antecedentes que se acompañan a su ficha clínica se advierte que fue citada en 2 oportunidades, esto es, el 29 de octubre de 2013 y 8 de enero de 2016, sin que asistiera en ninguna de esas ocasiones, motivo por el cual, de conformidad con el capítulo 3, del Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES, correspondía ser egresado en la última fecha, por la causal N° 8, "Inasistencia".

La situación expuesta no se ajusta a los señalados principios de control y eficiencia establecidos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575, ni al cumplimiento del señalado manual.

Tampoco se aviene con lo dispuesto en el artículo 12 de la citada ley N° 20.584, el cual preceptúa que la ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene por finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

Al respecto, la autoridad del establecimiento asistencial no se pronunció sobre la situación objetada, sino que señaló que tales discrepancias serán parte de la revisión que está efectuando el aludido Comité de Auditoría Integral.

Atendido a que la autoridad no acredita la existencia de los mencionados respaldos, se mantiene la observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

3.2. Falta de acreditación de causal de salida N° 6, “Renuncia o rechazo voluntario”.

En relación con dicha causal, el capítulo 3 del aludido manual contempla que el respaldo corresponde al registro del contacto realizado con el paciente, consignado en la ficha clínica o en el sistema informático de agendamiento o de confirmación de citas o similar, la fecha de contacto, la individualización de la persona contactada, su teléfono si corresponde, y el motivo del rechazo o renuncia.

No obstante, en las situaciones de los pacientes RUN N°s [REDACTED], y [REDACTED], no se encontraron los registros que respalden el egreso de la referida lista de espera No GES en virtud de la referida causal.

La situación expuesta no se condice con los principios de control y eficiencia establecidos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575. Tampoco se ajusta a la definición de ficha clínica establecido en el aludido artículo 12 de la ley N° 20.584, ni a lo dispuesto sobre el particular en el citado manual.

En relación con la materia, y tal como se indicó en el punto anterior, la referida autoridad del Centro Asistencial no se pronunció sobre la situación objetada, sino que señaló que tales discrepancias también serán parte de la revisión que está efectuando el aludido Comité de Auditoría Integral.

En consecuencia, se mantiene la observación.

3.3. Retraso en registro de la causal de salida en SIGTE.

El referido capítulo 3 del Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES establece que la causal de salida N° 9, Fallecimiento, se aplicará registrando la fecha de la defunción del paciente, verificada en el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel, o en la página web del Departamento de Estadísticas e Información de Salud (DEIS), del Ministerio de Salud.

De conformidad con esa normativa, se revisaron los antecedentes proporcionados por el SRCel mediante correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020, comprobándose que el paciente RUN N° [REDACTED] falleció el 11 de noviembre de 2017 y que señor RUN N° [REDACTED], el 19 de febrero de ese año, datas en las cuales fueron registrados sus respectivos egresos de la lista de espera No GES, por la citada causal.

Sin embargo, en la plataforma del CASR denominada Sistema de Gestión de la Demanda, que contiene los datos clínicos y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

administrativos de los pacientes, dichos decesos fueron anotados recién el 12 de enero de 2018 y 25 de marzo de 2017, respectivamente.

La situación expuesta, además, no se condice con los principios de control y eficiencia establecidos en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575.

En su respuesta, el Director del CASR señala que tales discrepancias también serán parte de la revisión que está efectuando el Comité de Auditoría Integral.

No obstante, considerando que la demora en el registro de la causal de salida se trata de una situación consolidada no susceptible de regularizar, se mantiene lo observado.

3.4. Deficiencias en el registro de la causal de egreso N° 14, “No pertinencia”.

El manual antes mencionado contempla que para acreditar la causal de salida 14, “No pertinencia”, se requiere el respaldo de la de la ficha clínica indique que el paciente no presenta una indicación médica de la prestación en lista de espera. Además, en tal registro, debe existir evidencia respecto del contacto telefónico o presencial con el paciente, en el cual dicha persona señale no tener conocimiento de dicha indicación y precisando el nombre y RUN de la persona contactada, día de llamada o entrevista, teléfono contactado si corresponde, y la respuesta recibida.

No obstante, en los casos que a continuación se indican no se advirtió la existencia de los respaldos recién aludidos.

Tabla N° 12: Pacientes egresados sin acreditar sin respaldo.

RUN DE PACIENTE	NOMBRE ESPECIALIDAD	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	SIGTE ID
[REDACTED]	Reumatología	4/4/2016	25/4/2016	8463742
[REDACTED]	Ortodoncia	18/7/2017	28/8/2017	8347885
[REDACTED]	Cirugía Vasculat	26/3/2019	2/4/2019	14252010

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago y respaldos de las fichas clínicas de los pacientes.

Adicionalmente, de acuerdo con los registros del SIGTE, el paciente RUN N° [REDACTED] fue egresado de la lista de espera No GES el 4 de octubre de 2018, en virtud de la referida causal N° 14, sin embargo, al requerir los antecedentes que acrediten la causal de salida, la Jefa de Unidad de Gestión de la Demanda del Hospital confirmó, mediante correo electrónico



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

de 17 de junio de 2020 que, a esa última data, dicha persona todavía no era atendido por el CASR.

A su turno, se constató que las señoras RUN N^{os} [REDACTED], y [REDACTED], fueron efectivamente atendidas por el CASR, sin embargo, dichas pacientes fueron egresadas erróneamente de la lista de espera No GES con la aludida causal N° 14, situación que fue confirmada por la mencionada jefatura de unidad, mediante correo electrónico de 17 de junio de 2020.

Las situaciones expuestas, además de no ajustarse a las instrucciones establecidas en el aludido capítulo 3, del Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES, no se condicen con los principios de control y eficiencia establecidos en el artículo 3° y 5° de la ley N° 18.575.

En su respuesta, y tal como en los casos anteriores, el Director del CASR señala que tales discrepancias serán parte de la revisión que está efectuando el Comité de Auditoría Integral.

Atendido que no se aportan antecedentes que acrediten el correcto uso de la causal de salida aplicada a los pacientes de la lista de espera No GES, y tampoco por la falta de atención del paciente RUN N° [REDACTED] se mantiene lo observado.

3.5. Falta de respaldo en aplicación causal 15, “Error de digitación”.

El mencionado capítulo 3 del aludido manual de procesos dispone que, para acreditar la causal de salida 15, “Error de digitación”, se requiere el respaldo de la revisión de la ficha clínica en la cual conste que no existe indicación médica de la prestación en lista de espera, además del resultado de contacto telefónico o presencial con el paciente en el que se señale no tener conocimiento de dicha indicación; tal información debe constar en el sistema informático local o en la ficha clínica (indicando nombre y RUN de la persona contactada, día de llamada o entrevista, teléfono contactado si corresponde, y la respuesta recibida).

No obstante, se advirtió que el CASR no contaba con los antecedentes que respaldaran el egreso de la señora RUN N° [REDACTED], ocurrido el 16 de agosto de 2019, por la causal señalada.

La situación expuesta, además de no ajustarse a las instrucciones establecidas en el aludido manual, no se condice con los principios de control y eficiencia establecidos en el artículo 3° y 5° de la ley N° 18.575.

En relación con la materia, el Director del CASR señaló en su respuesta que tales discrepancias también serán revisadas por el Comité de Auditoría Integral.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Por lo tanto, atendido que no se aportan antecedentes que acrediten el correcto uso de la referida causal de salida, se mantiene lo observado.

3.6. Falta de acreditación de paciente egresado con la causal N° 17: "Atención por telemedicina".

De acuerdo con el citado oficio Ord. C2 N° 3.522, de 2014, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para acreditar la causal de salida N° 17 se requiere el respaldo, en la ficha clínica, que evidencie la realización de la consulta en la mencionada modalidad.

Sin embargo, del examen efectuado a la ficha clínica de la paciente señora RUN N° [REDACTED], quien fue egresada por aquella causal, no se advirtió la existencia de los mencionados antecedentes de respaldo.

La situación expuesta no se condice con lo dispuesto en el referido artículo 12 de la ley N° 20.584, de conformidad con el cual se indica, que la ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene por finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente.

En su respuesta, y tal como se mencionó anteriormente, la referida autoridad manifestó que tal situación será parte de la revisión que realiza el aludido Comité de Auditoría Integral.

Por tal motivo, considerando que no se aportan antecedentes que acrediten el correcto uso de la referida causal de salida, se mantiene la observación.

3.7. Ausencia del nombre del profesional que efectuó la atención.

Tal como se mencionó anteriormente, el aludido manual establece que la causal de egreso N° 1, Atención Realizada, se aplicará con la fecha en que aquella se hizo efectiva, y el respaldo corresponderá a la anotación en la ficha clínica y el responsable de este respaldo será el médico, odontólogo o un profesional validado por el establecimiento.

Sin embargo, se comprobó que, en los 11 casos enunciados en la siguiente tabla, el historial clínico no contiene la individualización del nombre del profesional que realizó la consulta que dio lugar al egreso del paciente de la lista de espera No GES.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Tabla N° 13: Ausencia del nombre del profesional que hizo la atención.

N°	RUN DE PACIENTE	NOMBRE ESPECIALIDAD	FECHA DE SALIDA	CAUSAL DE SALIDA	SIGTE ID
1		Ginecología	01-10-2015	1	9872837
2		Periodoncia	27-02-2015	1	9871575
3		Traumatología	16-05-2017	1	10024566
4		Neurología	21-02-2017	1	3442381
5		Oncología	29-08-2019	1	15869263
6		Otorrinolaringología	20-09-2016	1	9927874
7		Cirugía Infantil	08-06-2018	1	11313275
8		Medicina Interna	23-08-2016	1	3513842
9		Ginecología	17-06-2016	1	8370020
10		Cirugía Abdominal	15-12-2016	1	3460376
11		Cirugía Proctológica	16-10-2017	1	2180739

Fuente: Antecedentes clínicos proporcionados por Jefa de Unidad de Gestión de la Demanda de CASR, a través de correos electrónicos emitidos en mayo y junio de 2020.

La situación descrita no se aviene con las instrucciones contenidas en el mencionado Manual de Procesos de Registro de Lista de Espera No GES respecto de la causal de egreso N° 1.

En su respuesta, al igual que en los puntos anteriores, el Director del CASR indica que esta situación será parte de la revisión que realiza el aludido Comité de Auditoría Integral.

Por tal razón, atendido a que las medidas propuestas son de materialización futura, se mantiene la observación.

4. Sobre pacientes provenientes del año 2011 no incorporados al SIGTE.

A modo de contexto, y de conformidad con la base de datos proporcionada por el establecimiento asistencial, obtenida desde el SIGTE el 17 de febrero de 2020, se advirtió que, de los 39.026 casos, 17 de ellos que se individualizan en el mencionado Anexo N° 1 se encuentran pendientes de atención quirúrgica desde el año 2011.

Adicionalmente, con el fin de comprobar eventuales pacientes incluidos en el RNLE y que no fueron migrados al SIGTE, el Subdirector Médico del CASR confirmó dicha situación mediante correo electrónico de 17 de septiembre de 2020, agregando que no tiene certeza del número de casos involucrados, pero su magnitud puede ser significativa.

Añade, que el CASR ha tratado de corregir esta situación desde el año 2019 y que en vista de que dicha labor no se ha realizado de manera adecuada, mediante la resolución exenta N° 763, de 16 de septiembre de 2020, antes mencionada, el Director de dicho Centro Asistencial instruyó un sumario



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

administrativo, para determinar posibles responsabilidades relacionadas con la falta de gestión de la referida lista de espera No GES y abandono de funciones críticas de equipo de la Unidad de Gestión de la Demanda, de dicho recinto asistencial.

La situación expuesta no se condice con los principios de control y eficacia establecidos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575. Además, no se aviene con el deber de actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones que el artículo 8° de ese texto legal impone a los órganos de la Administración del Estado.

En su respuesta, la autoridad del Hospital reitera lo indicado en los puntos anteriores, es decir, que también esta materia es parte de la revisión que está realizando el citado Comité de Auditoría Integral.

Considerando que solo se confirman los hechos objetados, sin individualizar a aquellos pacientes que no fueron incorporados en el SIGTE, se mantiene la observación.

5. Profesionales del CASR sin especialidad acreditada.

Se constató que entre los años 2016 y 2019, los 14 médicos cirujanos que se individualizan en el Anexo N° 10 egresaron a pacientes de la lista de espera No GES por atenciones consulta nueva de especialidad de traumatología, urología y cardiología, entre otras, no obstante que, de conformidad con los antecedentes examinados por esta Entidad de Control, tales facultativos no constaban con la respectiva especialidad al momento de efectuar dichas atenciones.

Lo expuesto se aparta de los principios de control, eficiencia y eficacia establecidos en los artículos 3° y 5° de la referida ley N° 18.575.

En su respuesta, el Director del Hospital dio respuesta a cada uno de los casos objetados en el Anexo N° 10 indicando, en síntesis, que 8 de ellos cuentan con su especialidad registrada y para demostrarlo acompañó el Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de cuatro profesionales.

Añade que, en 2 de esos 8 casos, su especialidad está correctamente acreditada y, que en los 6 casos restantes, hubo un error de registro en el SIGTE. En cuanto a los otros 6 funcionarios señala que 3 corresponden a profesionales provenientes del extranjero quienes están en el trámite de revalidación de su especialidad, de los cuales uno cuenta con 40 años de experiencia en el área de traumatología, mientras que los dos restantes poseen su título profesional registrado en la Superintendencia de Salud Pública.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Al respecto, revisado los aludidos certificados, se comprobó que estos no indican la especialidad con la cual egresó a los pacientes y, para el resto de los casos, dicha autoridad no acreditó documentadamente los argumentos expuestos, por tal motivo se mantiene la observación.

III. OTRAS OBSERVACIONES

- Reclamos resueltos fuera del plazo legal.

Se advirtió que, en 188 casos, de los cuales, 5 corresponden al año 2017, 68 al 2018 y, el resto de 115 de 2019, la Oficina de Información, reclamos y sugerencias, OIRS, del Hospital resolvió los reclamos fuera del plazo establecido para tal efecto, observándose demoras en la entrega de una respuesta de hasta 260 días hábiles, tal como se expone en el Anexo N° 11.

Tal circunstancia no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 11 del decreto N° 35, de 2012, del Ministerio de Salud, sobre el Procedimiento de Reclamo de la ley N° 20.584, antes citada, el cual establece que las respuestas se otorgarán en quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la recepción del reclamo.

En su respuesta, el Director del CASR manifiesta, en síntesis, que se revisaron cada uno de los expedientes, determinándose que 2 de ellos, correspondiente a los folios N°s 01-0371 y 01-0372, fueron respondidos con 22 días hábiles fuera de plazo; a su vez, para los reclamos N°s 07-0828-1101446, 07-0306-989753 y 01-1114, indica que el CASR emitió su respuesta con 1 día de retraso.

En consecuencia, añade que los 183 casos restantes fueron atendidos dentro de los plazos legales.

No obstante lo expuesto, atendido a que dicha autoridad confirmó la existencia de 5 casos resueltos con retraso y que no acompañó los antecedentes que acrediten la respuesta dentro del plazo para los 183 reclamos restantes, se mantiene la observación para la totalidad de ellos.

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río, CASR, ha aportado antecedentes e iniciado acciones que permiten salvar parte de las observaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO UNIDAD DE AUDITORÍA 2

En efecto, en virtud de los nuevos antecedentes aportados, se subsana lo objetado en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, punto 3.1, Inexistencia de criterios de priorización de especialidades médicas.

Por otra parte, y sin perjuicio de lo anterior, en relación con lo observado en el capítulo II, Examen de la Materia Auditada, en el punto 2.4, Funcionarios del CASR y del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, SSMSO, egresados de lista de espera No GES en menos de 30 días (C), y en el numeral 4, Sobre pacientes provenientes del año 2011 no incorporados al SIGTE (C), el CASR, deberá agregar tales materias al sumario administrativo instruido mediante la resolución exenta N° 763, de 16 de septiembre de 2020, de esa procedencia, y remitir a esta Entidad Fiscalizadora la resolución que lo afine para su control previo de legalidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 11, numeral 5, de la resolución N° 6, de 2019, de este Organismo de Control, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón en Materias de Personal que se Indican.

En cuanto a las observaciones que se mantienen, la respectiva autoridad deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que las rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

1. Respecto de lo observado en el capítulo I, Aspectos de Control Interno, numeral 1, Falta de actualización de manuales (MC), el CASR deberá, en el plazo de 60 días hábiles contado a partir de la recepción del presente informe final, acreditar la actualización de dicho documento, el cual debe considerar, al menos, todas las causales de egreso de la Lista de Espera No GES y hacer referencia a la plataforma Sistema de Gestión de Tiempos de Espera, SIGTE, que se encuentra vigente y en utilización desde 2018.

En cuanto a lo observado en el numeral 2, Falta de designaciones y descripción de funciones (MC), el CASR deberá, en el mismo plazo, acreditar la emisión del acto administrativo que apruebe la descripción de tareas de los funcionarios que se individualizan en la Tabla N° 4, del presente reporte.

En lo que dice relación con el punto 3.1, Inexistencia de criterios de priorización de especialidades médicas (MC), el CASR, específicamente para las intervenciones quirúrgicas, deberá elaborar un instrumento destinado a dicho efecto, informando de ello en el término antes señalado.

Respecto del punto 3.2, Desactualización de designaciones (MC), el CASR deberá, en el mismo plazo antes anotado, acreditar la emisión de la resolución exenta N° 1.083 de 2 de noviembre de 2020 de ese origen, con la cual se aprobó el documento denominado Nómina de Profesionales Priorizadores de Interconsultas Médicas y Dentales de ese establecimiento de salud.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

En lo concerniente al numeral 4, Base de datos con campos incompletos (MC), el Hospital acreditar en el mismo plazo de 60 días hábiles, la elaboración de un cronograma de trabajo con las acciones tendientes a corregir los registros de la señalada base de datos.

2. Respecto de lo observado en el capítulo II, Examen de la Materia Auditada, puntos 1.1, Antigüedad de los casos ingresados a la lista de espera (MC), y 2.1, Demora en egresar a pacientes de la lista de espera (MC), el Hospital deberá, en el referido término de 60 días hábiles, informar acerca de una estrategia que le permita resolver a la brevedad aquellos casos que se encuentran pendientes de egreso, de conformidad con las causales establecidas para tal efecto, en la Norma Técnica N° 118, sobre Registro de las Listas de Espera, aprobada mediante la resolución exenta N° 502, de 2011, del Ministerio de Salud, y en los oficios Ord. C2 N°s 3.522 y 2.254, de 2014 y 2015, respectivamente, ambos documentos emitidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales de dicha cartera de Estado.

En relación con el punto 1.2, Pacientes fallecidos que permanecen en lista de espera (MC) el Hospital deberá proceder al cierre de los 137 casos que permanecen en la lista de espera, detallados en el Anexo N° 2, lo que deberá acreditar en el mismo plazo de 60 días hábiles.

Respecto de los puntos 2.2.1, Egresados en virtud de una causal distinta a la de defunción (MC) y 2.2.2, Egresados antes y después de la fecha de defunción (MC), el CASR deberá, en el plazo de 60 días hábiles, acreditar la regularización de los casos observados en el Anexo N° 4 y en la Tabla N° 7 del presente informe final.

Sobre los puntos 2.3.1, Demora en atención en consulta nueva de especialidad médica (MC), y 2.3.2, Demora en espera de intervenciones quirúrgicas (MC), el CASR deberá, en el término antes anotado, informar sobre los casos que no fueron resueltos dentro de los plazos previstos en los compromisos de gestión establecidos por el Ministerio de Salud, detallados en los Anexos N°s 5 y 7, del presente reporte.

A su vez, y en lo sucesivo, el Hospital deberá realizar acciones tendientes a prestar atenciones médicas a sus pacientes de la lista de espera No GES con el fin de egresarlos dentro de los plazos que se establezcan en los aludidos COMGES, evitando incumplimientos como los observados en los Anexos N°s 6 y 8.

En lo que dice relación con el punto 2.4, Funcionarios del CASR y del SSMSO egresados de lista de espera No GES en menos de 30 días, y sin perjuicio del aludido procedimiento disciplinario, en lo sucesivo, el CASR deberá resolver los casos que se encuentran en las listas de espera No GES, evitando la atención preferente de los funcionarios de ese centro asistencial.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

En relación con los puntos 3.1, Falta de respaldo de egreso por causal de salida N° 1, "Atención realizada (MC); 3.2, Falta de acreditación de causal de salida N° 6, "Renuncia o rechazo voluntario"; 3.4, Deficiencias en el registro de la causal de egreso N° 14, "No pertinencia" (MC); 3.5, Falta de respaldo en aplicación causal 15, "Error de digitación" (MC); y 3.6, Falta de acreditación de paciente egresado con la causal N° 17: "Atención por telemedicina" (MC), el CASR deberá, en el plazo de 60 días hábiles, antes mencionado, acreditar para cada uno de los casos observados la correcta aplicación de las referidas causales que justifiquen el egreso de la lista de espera y su regularización en el SIGTE.

A su vez, en cuanto al paciente RUN N° [REDACTED], egresado por la causal N° 14, y que al 17 de junio de 2020 no habría sido atendido, el CASR deberá acreditar, en el mismo plazo, que efectuó la prestación médica.

En lo que dice relación con el punto 3.3, Retraso en registro de la causal de salida en SIGTE (MC), el CASR deberá, en lo sucesivo, registrar oportunamente en la plataforma denominada Sistema de Gestión de la Demanda el historial clínico y administrativo de los pacientes, con el fin de evitar demoras como las consignadas en este informe.

Respecto del punto 3.7, Ausencia del nombre del profesional que efectuó la atención (MC), el CASR deberá, en el citado plazo de 60 días hábiles, acreditar que el profesional que atendió a los pacientes individualizados en la Tabla N° 13, del presente informe final, corresponda a la especialidad con la cuales fueron egresados de la lista de espera No GES.

Sobre lo consignado en el numeral 4, Sobre pacientes provenientes del año 2011 no incorporados al SIGTE, y sin perjuicio del sumario administrativo que se instruya, el CASR deberá, en el plazo de 30 días, identificar a todos los pacientes que no fueron incorporados en la referida plataforma y, además, informar documentadamente su regularización en citado sistema, junto con la estrategia para resolver los casos que están pendientes de atención médica.

En lo que dice relación con el numeral 5, Profesionales del CASR sin especialidad acreditada (MC), el CASR deberá, en lo sucesivo, adoptar los resguardos para que las atenciones de las listas de espera No GES, sean otorgadas por profesionales que posean la especialidad o subespecialidad, según corresponda, debidamente certificada.

3. En relación con lo observado en el capítulo III, Otras Observaciones, Reclamos resueltos fuera del plazo legal (MC), el CASR deberá, en el citado plazo de 60 días hábiles, acreditar con la documentación de respaldo pertinente que 183 de los 188 reclamos consignados en el Anexo N° 11 fueron resueltos y respondidos dentro de los plazos legales, tal como lo indicó en su respuesta.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron categorizadas como C, identificadas en el Anexo N° 12, “Informe de Estado de Observaciones de Informe Final N° 424, de 2020”, el Hospital deberá, en el plazo de 30 días hábiles contado de la recepción del presente informe, comunicar las medidas adoptadas acompañando los antecedentes de respaldo pertinentes, lo que deberá ser acreditado en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 2018, de este origen, que imparte instrucciones para la ejecución de los procesos de seguimiento a las acciones correctivas requeridas por la Contraloría General, como resultado de sus fiscalizaciones. Con la salvedad de aquellas observaciones que corresponden a un procedimiento disciplinario, cuya documentación de respaldo tiene que ser remitida a este Organismo de Control.

A su vez, respecto de las observaciones que se mantienen, que fueron categorizadas como MC, también detalladas en el Anexo N° 12, su corrección y validación deberá ser acreditada y validada por la Unidad de Auditoría Interna del CSR, en el anotado Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Remítase al Subsecretario de Redes Asistenciales y al Auditor Ministerial, ambos de esa secretaría de Estado, al Director y Auditor Interno del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, al Director y a la Jefa de la Unidad Auditoría Interna del Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río y al recurrente.

Saluda atentamente a Ud.,

Firmado electrónicamente por:

Nombre:	FERNANDO SUAZO ROJAS
Cargo:	Jefe de Unidad de Control Externo
Fecha:	31/12/2020



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 1

PACIENTES NO GES NO ATENDIDOS AL 17 DE FEBRERO DE 2020



Anexo N° 1 - IF
424_2020 CASR.xlsx

Nota: Este Anexo contiene 39.026 registros, y fue remitido al CASR mediante correo electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 2

PACIENTES FALLECIDOS QUE PERMANECEN EN LISTA DE ESPERA NO GES.

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
1		2124772	589
2		12385589	429
3		11776987	426
4		12385078	426
5		12716005	425
6		12384635	423
7		10977547	416
8		10978474	273
9		11236168	272
10		10540922	270
11		14962358	269
12		13905673	261
13		17195529	258
14		14856370	257
15		12596240	256
16		14251867	255
17		15866746	246
18		12042170	212
19		12385801	209
20		14963827	208
21		14413855	206
22		17197244	164
23		14856254	158
24		15526656	157
25		15169583	156
26		15864701	156
27		10532880	154
28		16268212	152
29		13269047	152
30		14252200	151

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
31		15871209	151
32		15870496	151
33		13442969	150
34		12460474	149
35		16267057	148
36		15869012	147
37		16268930	147
38		16269365	146
39		15526918	145
40		13132133	144
41		12715221	121
42		17077264	120
43		17073716	108
44		17075247	102
45		17083252	98
46		17074008	96
47		17077951	93
48		17080847	85
49		17081326	83
50		17073940	82
51		15867776	78
52		15528361	77
53		10978269	75
54		15529220	74
55		15165777	73
56		11325023	73
57		15871425	72
58		15530553	68
59		16461335	68
60		14413493	67



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
61		14247718	67
62		14964178	66
63		15529537	65
64		16458465	64
65		17084165	64
66		10536149	63
67		17083779	63
68		17076900	63
69		13906257	62
70		17082570	62
71		11324264	62
72		17079321	60
73		17081830	59
74		10544998	58
75		12041452	56
76		12040079	56
77		12594266	55
78		10532457	55
79		17256235	55
80		17132784	54
81		17131492	54
82		15872231	54
83		17082027	53
84		16269470	53
85		14858053	50
86		16459129	49
87		14413710	49
88		15874473	49
89		14413252	48
90		14249835	47
91		17131209	47
92		15873335	47
93		12845390	47

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
94		16269772	45
95		10529934	45
96		17084123	45
97		17084793	44
98		11774919	42
99		17085387	42
100		17129223	41
101		17133941	41
102		17133033	41
103		17134785	41
104		15867301	38
105		17133535	38
106		17073547	38
107		17132741	35
108		17081137	34
109		16268183	34
110		17133168	33
111		15526110	33
112		17135090	32
113		12461052	30
114		15170638	30
115		13274336	29
116		13276365	29
117		17075538	26
118		17075860	26
119		17085516	25
120		11778720	24
121		16265836	24
122		12461175	23
123		15167332	23
124		17076352	21
125		16267317	21
126		17074738	21



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
127		16545917	20
128		16461916	18
129		17073846	18
130		11466293	17
131		12461653	17
132		17082079	17

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE ID	NÚMERO DE DÍAS ENTRE FECHA DE DEFUNCIÓN Y EL 17 DE FEBRERO DE 2020
133		14414393	16
134		17084377	16
135		17130976	14
136		11242197	12
137		15864900	11

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago e información aportada por el SRCel por medio de correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 3

NÓMINA DE PACIENTES EGRESADOS DE LISTA DE ESPERA CON DEMORA
DE MÁS DE 30 DÍAS.



Anexo N° 3 - IF
424_2020 CASR.xlsb

Nota: Este Anexo contiene 264.595 registros y fue remitido al CASR a través de electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 4

DEMORA EN REGISTRAR EGRESO DE LA LISTA DE ESPERA Y ADEMÁS
UTILIZANDO UNA CAUSAL DIFERENTE.



Anexo N° 4 - IF
424_2020 CASR.xlsx

Nota: Este Anexo contiene 144 registros y fue remitido al CASR a través de electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago e información aportada por el SRCel por medio de correos electrónicos de 25 de marzo y 15 de abril de 2020.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 5

PACIENTES INGRESADOS A LISTA DE ESPERA NO GES -CONSULTA
NUEVA DE ESPECIALIDAD- ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 SIN
RESOLVER AL 17 DE FEBRERO DE 2020.



Anexo N° 5 - IF
424_2020 CASR.xlsx

Nota: Archivo Excel contiene 1.066 registros y fue remitido al CASR a través de electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 6

PACIENTES INGRESADOS A LISTA DE ESPERA NO GES -CONSULTA
NUEVA DE ESPECIALIDAD- HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
RESUELTO CON RETRASO.



Anexo N° 6 - IF
424_2020 CASR.xlsx

Nota: Archivo Excel contiene 3.603 y fue remitido al CASR a través de electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen..

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 7

PACIENTES INGRESADOS A LISTA DE ESPERA NO GES –
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS- HASTA DEL 31 DE DICIEMBRE DE
2015 SIN RESOLVER AL 17 DE FEBRERO DE 2020.

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA	N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA
1		8397619	20/5/2015	36		2146964	28/11/2015
2		3490111	14/12/2015	37		16545253	11/2/2011
3		16921640	12/9/2012	38		16286338	23/8/2012
4		16656266	16/10/2013	39		16483994	2/6/2015
5		17167777	14/12/2011	40		16463889	19/10/2011
6		16463908	19/4/2013	41		16483984	20/1/2012
7		17231835	18/3/2015	42		17436889	12/7/2012
8		12278586	3/6/2015	43		16380877	6/1/2011
9		2199232	29/7/2014	44		2177317	11/3/2015
10		16286337	13/11/2015	45		16286390	9/1/2013
11		16372614	26/11/2012	46		2160151	3/6/2015
12		12315261	2/6/2015	47		16286363	30/6/2015
13		17085535	26/2/2014	48		16463917	29/12/2011
14		16286351	21/3/2013	49		16595964	14/4/2012
15		16286348	14/6/2013	50		16493623	28/12/2015
16		16286350	4/8/2015	51		16921651	7/5/2014
17		2270485	28/11/2015	52		16545222	7/11/2012
18		16545266	19/5/2015	53		16286398	16/9/2013
19		16463901	6/11/2014	54		16286635	25/3/2013
20		16286342	30/7/2015	55		16286377	4/11/2015
21		2240594	16/3/2015	56		16545277	26/8/2013
22		16286369	16/4/2014	57		17503491	4/11/2011
23		16286352	24/11/2015	58		16463902	9/5/2012
24		16286421	22/1/2014	59		16545234	9/9/2013
25		2277066	28/7/2015	60		16286618	14/1/2013
26		12225664	29/8/2014	61		16286410	3/11/2014
27		16545227	17/12/2012	62		16286423	19/6/2014
28		16286394	29/10/2013	63		2268381	3/6/2014
29		16286392	13/1/2015	64		2191055	19/5/2015
30		16286353	8/6/2015	65		2130500	13/7/2015
31		16286344	7/10/2011	66		16483985	10/8/2014
32		16286419	8/12/2011	67		17085529	31/5/2012
33		16545275	2/2/2015	68		16463910	17/5/2012
34		17280247	15/3/2011	69		16483998	6/8/2013
35		2127297	9/9/2015	70		16372411	2/3/2011



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA	N°	RUN DE PACIENTE	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA
71		16286366	13/1/2015	98		16286376	1/12/2015
72		16286371	7/4/2015	99		16286417	17/8/2015
73		17085522	23/7/2012	100		16286406	6/6/2014
74		17085523	27/10/2015	101		16286413	15/7/2015
75		12278575	9/1/2015	102		16463899	22/4/2014
76		2191160	19/5/2015	103		16463890	14/3/2012
77		17168246	9/10/2015	104		16595960	14/4/2012
78		16595947	4/6/2012	105		16286395	28/11/2015
79		17280298	2/2/2011	106		16820741	29/7/2013
80		17280297	26/10/2011	107		16656276	6/11/2013
81		16372601	12/11/2015	108		16372600	31/5/2012
82		16286407	3/10/2015	109		16656252	23/11/2011
83		16286389	1/3/2013	110		16737759	1/1/2011
84		2222940	1/12/2015	111		16545261	26/3/2015
85		2241711	27/7/2015	112		16545314	11/6/2015
86		17167778	19/8/2011	113		16893125	1/7/2011
87		16463922	16/6/2014	114		16921624	2/2/2012
88		16545312	9/8/2013	115		2164099	10/8/2015
89		16286367	13/5/2015	116		16463912	3/11/2013
90		16286361	27/11/2014	117		16545214	3/7/2013
91		16286372	23/3/2015	118		16372429	18/3/2013
92		16286362	8/7/2014	119		16286396	21/8/2012
93		16286409	21/10/2015	120		16286404	26/6/2015
94		16286418	28/11/2015	121		16286403	18/12/2015
95		16286374	4/4/2012	122		16286434	9/7/2013
96		2251469	8/12/2015	123		16286386	4/11/2011
97		16286347	13/10/2015				

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 8

PACIENTES INGRESADOS A LISTA DE ESPERA NO GES –
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS- HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
RESUELTOS CON RETRASO.

N°	RUN	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	DÍAS DE RETRASO
1		16286397	24/3/2015	7/2/2020	313
2		16545273	11/12/2012	4/2/2020	310
3		16286378	13/7/2015	3/2/2020	309
4		16545212	9/4/2013	3/2/2020	309
5		16463863	18/12/2012	1/2/2020	307
6		16545217	13/12/2012	27/1/2020	302
7		16372570	17/5/2011	24/1/2020	299
8		16463871	11/12/2012	20/1/2020	295
9		16286387	6/5/2014	14/1/2020	289
10		3408615	31/7/2013	10/1/2020	285
11		16545268	7/9/2012	2/1/2020	277
12		16286370	29/3/2012	31/12/2019	275
13		16595962	6/7/2012	20/12/2019	264
14		16286379	2/8/2013	19/12/2019	263
15		16545287	12/11/2012	19/12/2019	263
16		16463911	1/2/2011	18/12/2019	262
17		15660435	11/9/2013	14/12/2019	258
18		16463918	21/12/2015	12/12/2019	256
19		8341944	29/9/2014	11/12/2019	255
20		16286391	12/11/2012	6/12/2019	250
21		16463929	8/2/2012	5/12/2019	249
22		16286415	4/9/2014	5/12/2019	249
23		16463886	24/7/2013	5/12/2019	249
24		16286383	28/1/2015	3/12/2019	247
25		16286382	15/12/2015	3/12/2019	247
26		16463900	25/3/2013	28/11/2019	242
27		16286345	14/12/2015	23/11/2019	237
28		16463907	10/3/2014	22/11/2019	236
29		16286346	23/11/2015	19/11/2019	233
30		16463935	7/10/2011	13/11/2019	227
31		16286617	5/5/2014	13/11/2019	227
32		16545213	20/6/2012	11/11/2019	225
33		16286414	29/10/2013	5/11/2019	219
34		16372415	15/7/2013	5/11/2019	219
35		16372408	28/6/2012	4/11/2019	218
36		16286358	26/11/2015	28/10/2019	211



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	RUN	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	DÍAS DE RETRASO
37		16286420	29/10/2011	17/10/2019	200
38		16286360	6/11/2014	16/10/2019	199
39		16286422	1/2/2012	15/10/2019	198
40		16286349	18/4/2013	15/10/2019	198
41		16286355	13/8/2015	14/10/2019	197
42		16286424	15/7/2013	11/10/2019	194
43		16350486	14/4/2012	10/10/2019	193
44		16286636	22/4/2013	9/10/2019	192
45		16286381	24/12/2012	4/10/2019	187
46		16286359	2/2/2013	4/10/2019	187
47		16161396	22/2/2012	28/9/2019	181
48		15880233	13/6/2014	14/9/2019	167
49		16124081	10/1/2014	6/9/2019	159
50		15938392	30/6/2014	5/9/2019	158
51		2248950	22/7/2015	4/9/2019	157
52		16286532	22/4/2013	3/9/2019	156
53		16286375	13/9/2013	30/8/2019	152
54		16286574	12/4/2013	29/8/2019	151
55		2208512	17/6/2015	29/8/2019	151
56		16286384	11/8/2014	28/8/2019	150
57		16286551	21/1/2013	27/8/2019	149
58		2173190	25/11/2015	24/8/2019	146
59		16286550	26/8/2013	22/8/2019	144
60		16286553	6/11/2014	20/8/2019	142
61		15403886	9/1/2013	20/8/2019	142
62		2250968	26/6/2015	12/8/2019	134
63		16286552	11/1/2013	10/8/2019	132
64		11231412	2/7/2015	3/8/2019	125
65		2120299	21/10/2014	1/8/2019	123
66		13557839	13/9/2013	1/8/2019	123
67		15489176	22/1/2014	24/7/2019	115
68		2239399	28/7/2015	22/7/2019	113
69		16286416	3/11/2014	15/7/2019	106
70		12278568	11/3/2015	15/7/2019	106
71		15489161	14/4/2012	8/7/2019	99
72		15203024	17/4/2013	5/7/2019	96
73		15203028	27/5/2013	5/7/2019	96
74		15203026	23/10/2012	4/7/2019	95
75		15207544	13/5/2013	2/7/2019	93
76		2163832	21/7/2015	27/6/2019	88
77		2132545	28/10/2014	27/6/2019	88



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	RUN	SIGTE_ID	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	DÍAS DE RETRASO
78		2201958	12/5/2015	27/6/2019	88
79		15207542	15/12/2014	20/6/2019	81
80		15203027	8/8/2013	8/6/2019	69
81		15207545	4/8/2013	8/6/2019	69
82		2156372	12/9/2014	5/6/2019	66
83		15203025	25/10/2013	28/5/2019	58
84		15203029	25/10/2013	28/5/2019	58
85		14745998	17/7/2012	27/5/2019	57
86		14837867	28/6/2013	18/5/2019	48
87		2175861	26/8/2014	17/5/2019	47
88		14840155	3/3/2011	16/5/2019	46
89		2245959	11/8/2015	14/5/2019	44
90		2246103	11/8/2015	14/5/2019	44
91		2252180	29/9/2015	9/5/2019	39
92		2276945	7/11/2015	3/5/2019	33
93		2260996	27/4/2015	2/5/2019	32
94		2178188	28/10/2014	30/4/2019	30
95		2178133	28/10/2014	30/4/2019	30
96		14837868	16/4/2012	30/4/2019	30
97		2120158	21/10/2014	26/4/2019	26
98		2271933	27/10/2015	26/4/2019	26
99		14337191	17/10/2013	25/4/2019	25
100		2195147	3/6/2015	15/4/2019	15
101		2192589	22/12/2015	15/4/2019	15
102		2230173	28/11/2015	15/4/2019	15
103		12278572	9/1/2015	15/4/2019	15
104		14745999	27/6/2014	10/4/2019	10
105		2206750	14/12/2015	9/4/2019	9
106		2232444	11/3/2015	5/4/2019	5
107		2247528	28/11/2015	5/4/2019	5
108		12278565	11/3/2015	5/4/2019	5
109		14230445	2/9/2013	4/4/2019	4
110		14230447	2/9/2013	4/4/2019	4
111		15066277	30/11/2015	2/4/2019	2
112		15066276	30/11/2015	2/4/2019	2
113		2179907	4/9/2015	2/4/2019	2

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 9

FUNCIONARIOS DEL CASR Y DEL SSMSO EGRESADOS DE LA LISTA DE
ESPERA EN MENOS DE 31 DÍAS DESDE QUE INGRESARON A TAL
REGISTRO.



Anexo N° 9- IF
424_2020 CASR.xlsx

Nota: Archivo Excel contiene 205 registros, y fue remitido al CASR a través de electrónico de 6 de octubre de 2020, junto al Preinforme de Observaciones N° 424, de 2020, de este origen.

Fuente: Base de datos extraída desde el SIGTE por la Jefa de Unidad de Control de Gestión del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente el 17 de febrero de 2020 y proporcionada en igual fecha a la I Contraloría Regional Metropolitana de Santiago y además, datos extraídos desde la base de datos SIAPER, de este Organismo de Control.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

ANEXO N° 10

PROFESIONALES DEL CASR SIN ESPECIALIDAD ACREDITADA

N°	NOMBRE DE PROFESIONAL	RUN	ESPECIALIDAD MÉDICA	ESPECIALIDAD MÉDICA CON LA CUAL SE EGRESÓ AL PACIENTE	FECHA DE EGRESO SEGÚN SIGTE	ID SIGTE	RESPUESTA AL PREINFORME DE OBSERVACIONES	ACREDITA	CONCLUSIÓN
1			Cirugía General	Coloproctología	25/10/2016	3527799	Especialidad inscrita en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.	SI	Se mantiene
2			Cirugía pediátrica	Urología	12/6/2017	8374888		NO	Se mantiene
3			Medicina interna	Cardiología	21/6/2017	3504219	40 años de experiencia en traumatología	NO	Se mantiene
4			Médico cirujano	Traumatología	21/4/2016	8450832	Con título profesional	NO	Se mantiene
5			Enfermera	Cirugía Adulto	24/4/2018	2149091	En proceso de validación de especialidad.	NO	Se mantiene
6			Médico cirujano	Oftalmología	28/11/2018	11467676	Con título profesional	NO	Se mantiene
7			Médico cirujano	Oncología	25/5/2017	2147707		NO	Se mantiene
8			Psicólogo	Neurología	5/4/2018	10532738	Especialidad inscrita en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.	SI	Se mantiene
9			Rehabilitación oral	Periodoncia	19/6/2017	8508115	En proceso de validación de especialidad.	SI	Se mantiene
10			Cirujano dentista	Ortodoncia	1/9/2017	8478355	Especialidad inscrita en el	NO	Se mantiene
11			Cirugía General	Gastroenterolo-gía	11/3/2016	3538597			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	NOMBRE DE PROFESIONAL	RUN	ESPECIALIDAD MÉDICA	ESPECIALIDAD MÉDICA CON LA CUAL SE EGRESÓ AL PACIENTE	FECHA DE EGRESO SEGÚN SIGTE	ID SIGTE	RESPUESTA AL PREINFORME DE OBSERVACIONES	ACREDITA	CONCLUSIÓN
12			Medicina interna	Cardiología	9/1/2019	12594612	Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.	SI	Se mantiene
13			Médico cirujano	Otorrinolaringología	21/11/2015	3489770		NO	Se mantiene
14			Médico cirujano	Traumatología y Ortopedia	21/2/2017	8442107		NO	Se mantiene

Fuente: Antecedentes clínicos de pacientes proporcionados por Jefa de Unidad de Gestión de la Demanda de CASR, a través de correos electrónicos emitidos en mayo y junio de 2020.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

ANEXO N° 11

RECLAMOS RESUELTOS FUERA DEL PLAZO LEGAL

N°	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA USUARIO	NÚMERO DE DÍAS DEMORA EN RESPUESTA
1	07-0039 - 912164-911648	15/1/2019	17/1/2020	260
2	01-0565	3/5/2019	17/8/2019	74
3	06-0124	7/12/2018	26/2/2019	55
4	01-0371	27/3/2019	22/5/2019	37
5	01-0372	27/3/2019	22/5/2019	37
6	01-1358	8/10/2019	28/11/2019	37
7	07-0214	30/4/2018	19/6/2018	34
8	04-0030	19/2/2019	29/3/2019	28
9	07-0327	24/6/2018	3/8/2018	27
10	07-0208	27/4/2018	6/6/2018	26
11	07-0202	23/4/2018	31/5/2018	26
12	07-0330	26/6/2018	3/8/2018	26
13	02-0013	8/1/2019	13/2/2019	26
14	07-0079 - 925600	6/2/2019	14/3/2019	26
15	07-0524	27/9/2018	6/11/2018	25
16	02-0010	7/1/2019	11/2/2019	25
17	02-0986	5/12/2018	10/1/2019	24
18	07-0521	26/9/2018	31/10/2018	24
19	07-0632	15/11/2018	19/12/2018	24
20	02-0018	10/1/2019	13/2/2019	24
21	07-0081 - 925836	6/2/2019	12/3/2019	24
22	07-0468	29/8/2018	4/10/2018	23
23	07-0654	28/11/2018	2/1/2019	23
24	07-0693	11/12/2018	15/1/2019	23
25	07-0695	12/12/2018	16/1/2019	23
26	02-0009	7/1/2019	7/2/2019	23
27	07-0529	30/9/2018	5/11/2018	22
28	07-0324	22/6/2018	26/7/2018	22
29	07-0389	26/7/2018	28/8/2018	22
30	05-0078	1/2/2019	5/3/2019	22
31	07-0074 - 923868	3/2/2019	6/3/2019	22
32	07-0628	13/11/2018	13/12/2018	22
33	02-0076	4/2/2019	6/3/2019	22
34	07-0467	28/8/2018	1/10/2018	21
35	07-0474	31/8/2018	4/10/2018	21
36	07-0576	18/10/2018	20/11/2018	21
37	07-0577	18/10/2018	20/11/2018	21



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Nº	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA USUARIO	NÚMERO DE DÍAS DEMORA EN RESPUESTA
38	07-0581	19/10/2018	21/11/2018	21
39	07-0666	30/11/2018	2/1/2019	21
40	07-0635	18/11/2018	18/12/2018	21
41	07-0637	20/11/2018	19/12/2018	21
42	07-0309	15/6/2018	17/7/2018	20
43	07-0634	17/11/2018	17/12/2018	20
44	07-0387	26/7/2018	24/8/2018	20
45	07-0627	13/11/2018	11/12/2018	20
46	02-0019	11/1/2019	8/2/2019	20
47	02-0023	14/1/2019	11/2/2019	20
48	02-0026	15/1/2019	12/2/2019	20
49	03-0189	1/12/2018	31/12/2018	19
50	07-0307	14/6/2018	12/7/2018	19
51	07-0386	26/7/2018	23/8/2018	19
52	07-0669	3/12/2018	31/12/2018	19
53	07-0639	21/11/2018	18/12/2018	19
54	07-0640	21/11/2018	18/12/2018	19
55	06-0016	8/2/2019	7/3/2019	19
56	07-0266	28/5/2018	22/6/2018	19
57	02-0501	19/6/2018	17/7/2018	18
58	07-0699	17/12/2018	14/1/2019	18
59	02-0431	18/5/2018	14/6/2018	18
60	07-0252	18/5/2018	14/6/2018	18
61	07-0507	20/9/2018	17/10/2018	18
62	07-0661	29/11/2018	26/12/2018	18
63	07-0662	29/11/2018	26/12/2018	18
64	07-0619	9/11/2018	5/12/2018	18
65	02-0016	10/1/2019	5/2/2019	18
66	06-0015	8/2/2019	6/3/2019	18
67	07-0599 - 1060984	4/9/2019	30/9/2019	18
68	07-0606 - 1062022	5/9/2019	1/10/2019	18
69	07-0627 - 1065317	11/9/2019	7/10/2019	18
70	02-0805	9/10/2018	6/11/2018	17
71	07-0228	27/4/2017	23/5/2017	17
72	02-0334	12/4/2018	8/5/2018	17
73	07-0178	11/4/2018	7/5/2018	17
74	07-0513	22/9/2018	18/10/2018	17
75	02-0449	24/5/2018	18/6/2018	17
76	07-0265	26/5/2018	20/6/2018	17
77	02-0740	30/8/2019	24/9/2019	17



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA USUARIO	NÚMERO DE DÍAS DEMORA EN RESPUESTA
78	07-0603 - 1061761	5/9/2019	30/9/2019	17
79	07-0605 - 1062018	5/9/2019	30/9/2019	17
80	07-0607 - 1062050	5/9/2019	30/9/2019	17
81	07-0609 - 1062108	5/9/2019	30/9/2019	17
82	07-0635 - 1066388	12/9/2019	7/10/2019	17
83	07-0717 - 1081734	10/10/2019	4/11/2019	17
84	02-1004	19/12/2019	13/1/2020	17
85	02-1007	20/12/2019	14/1/2020	17
86	05-0759	19/12/2019	13/1/2020	17
87	05-0763	20/12/2019	14/1/2020	17
88	07-0919 - 1119484	20/12/2019	14/1/2020	17
89	01-0839	28/8/2017	20/9/2017	17
90	06-0105	7/11/2018	30/11/2018	17
91	07-0625	13/11/2018	6/12/2018	17
92	07-0653	28/11/2018	21/12/2018	17
93	07-0623 - 1064806	10/9/2019	3/10/2019	17
94	07-0649 - 1068828	18/9/2019	11/10/2019	17
95	02-0840	15/10/2019	7/11/2019	17
96	02-0843	16/10/2019	8/11/2019	17
97	07-0741 - 1085001	15/10/2019	7/11/2019	17
98	07-0743 - 1086026	16/10/2019	8/11/2019	17
99	07-0745 - 1085962- 1087533-1087565	16/10/2019	8/11/2019	17
100	07-0746 - 1085953	16/10/2019	8/11/2019	17
101	07-0758 - 1088298	21/10/2019	13/11/2019	17
102	07-0761 - 1089586	23/10/2019	15/11/2019	17
103	07-0770 - 1091075	28/10/2019	20/11/2019	17
104	07-0780 - 1092541	30/10/2019	22/11/2019	17
105	07-0781 - 1092118	30/10/2019	22/11/2019	17
106	02-0980	11/12/2019	3/1/2020	17
107	02-0981	11/12/2019	3/1/2020	17
108	02-0988	16/12/2019	8/1/2020	17
109	02-0989	16/12/2019	8/1/2020	17
110	02-0993	16/12/2019	8/1/2020	17
111	02-0999	18/12/2019	10/1/2020	17
112	02-1000	18/12/2019	10/1/2020	17
113	02-1014	23/12/2019	15/1/2020	17
114	03-0239	24/12/2019	16/1/2020	17
115	06-0164	16/12/2019	8/1/2020	17
116	07-0896 - 1113197	10/12/2019	2/1/2020	17
117	07-0907 - 1117123	17/12/2019	9/1/2020	17



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

N°	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA USUARIO	NÚMERO DE DÍAS DEMORA EN RESPUESTA
118	07-0910 - 1117622	18/12/2019	10/1/2020	17
119	07-0912 - 1117846	18/12/2019	10/1/2020	17
120	07-0913 - 1117775	18/12/2019	10/1/2020	17
121	07-0914 - 1118166	18/12/2019	10/1/2020	17
122	07-0915 - 1118274	18/12/2019	10/1/2020	17
123	07-0925 - 1120408	23/12/2019	15/1/2020	17
124	07-0926 - 1120429	23/12/2019	15/1/2020	17
125	07-0928 - 1120881	24/12/2019	16/1/2020	17
126	02-0427	17/5/2018	11/6/2018	16
127	02-0780	4/10/2018	29/10/2018	16
128	07-0552	5/10/2018	30/10/2018	16
129	07-0306 - 989753	16/5/2019	10/6/2019	16
130	07-0368	15/7/2018	8/8/2018	16
131	07-0598	29/10/2018	22/11/2018	16
132	02-0647	2/8/2019	26/8/2019	16
133	02-0741	30/8/2019	23/9/2019	16
134	07-0611 - 1062382	6/9/2019	30/9/2019	16
135	02-0858	25/10/2019	18/11/2019	16
136	07-0753 - 1087436	18/10/2019	11/11/2019	16
137	01-1553	20/12/2019	13/1/2020	16
138	07-0921 - 1119558	20/12/2019	13/1/2020	16
139	07-0934 - 1121809	27/12/2019	20/1/2020	16
140	07-0936 - 1122157	27/12/2019	20/1/2020	16
141	07-0937 - 1122305	27/12/2019	20/1/2020	16
142	07-0938 - 1122327	27/12/2019	20/1/2020	16
143	02-0460	2/8/2017	25/8/2017	16
144	02-0487	13/6/2018	6/7/2018	16
145	02-0488	13/6/2018	6/7/2018	16
146	02-0511	20/6/2018	13/7/2018	16
147	07-0673	4/12/2018	27/12/2018	16
148	07-0588 - 1058456	1/9/2019	24/9/2019	16
149	07-0239	3/5/2017	25/5/2017	16
150	02-0538	12/9/2017	4/10/2017	16
151	07-0260	24/5/2018	15/6/2018	16
152	02-0659	20/8/2018	11/9/2018	16
153	01-1093	20/9/2018	12/10/2018	16
154	01-1332	8/11/2018	30/11/2018	16
155	07-0664	29/11/2018	21/12/2018	16
156	02-0635	31/7/2019	22/8/2019	16
157	02-0639	31/7/2019	22/8/2019	16



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

Nº	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RESPUESTA USUARIO	NÚMERO DE DÍAS DEMORA EN RESPUESTA
158	07-0434 - 1018917	9/7/2019	31/7/2019	16
159	01-1114	19/8/2019	10/9/2019	16
160	07-0513 - 1042947	7/8/2019	29/8/2019	16
161	02-0747	2/9/2019	24/9/2019	16
162	07-0633 - 1066076	12/9/2019	4/10/2019	16
163	02-0836	15/10/2019	6/11/2019	16
164	02-0837	15/10/2019	6/11/2019	16
165	02-0845	17/10/2019	8/11/2019	16
166	02-0846	17/10/2019	8/11/2019	16
167	06-0136	15/10/2019	6/11/2019	16
168	07-0736 - 1084137	14/10/2019	5/11/2019	16
169	07-0737 - 1084323	14/10/2019	5/11/2019	16
170	07-0751 - 1087297	17/10/2019	8/11/2019	16
171	07-0771 - 1091076	28/10/2019	19/11/2019	16
172	07-0775 - 1091297	28/10/2019	19/11/2019	16
173	07-0776 - 1091363	28/10/2019	19/11/2019	16
174	07-0778 - 1091819	29/10/2019	20/11/2019	16
175	07-0828 - 1101446	19/11/2019	11/12/2019	16
176	01-1546	19/12/2019	10/1/2020	16
177	01-1548	19/12/2019	10/1/2020	16
178	01-1549	19/12/2019	10/1/2020	16
179	01-1551	19/12/2019	10/1/2020	16
180	02-0982	12/12/2019	3/1/2020	16
181	02-0997	17/12/2019	8/1/2020	16
182	02-0998	17/12/2019	8/1/2020	16
183	02-1005	19/12/2019	10/1/2020	16
184	02-1017	24/12/2019	15/1/2020	16
185	07-0893 - 1112546	9/12/2019	31/12/2019	16
186	07-0899 - 1114629	12/12/2019	3/1/2020	16
187	07-0917 - 1119087	19/12/2019	10/1/2020	16
188	07-0924 - 1120351	23/12/2019	14/1/2020	16

Fuente: Registros proporcionados mediante correo electrónico de 3 de abril de 2020, por Asesora Técnica de la Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social, del CASR.



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

ANEXO N° 12

INFORME DE ESTADO DE OBSERVACIONES DEL INFORME FINAL N° 424, DE 2020.

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, Control Interno, numeral 1.	Falta de actualización de manuales	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el plazo de 60 días hábiles contado a partir de la recepción del presente informe final, acreditar la actualización de dicho documento, el cual debe considerar al menos, todas las causales de egreso de la Lista de Espera No GES y hacer referencia a la plataforma Sistema de Gestión de Tiempos de Espera, SIGTE, que se encuentra vigente y en utilización desde 2018.			
Capítulo I, Control Interno, numeral 2.	Falta de designaciones y descripción de funciones	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el mismo plazo, acreditar la emisión del acto administrativo que apruebe la descripción de tareas de los funcionarios que se individualizan en la Tabla N° 4, del presente reporte.			
Capítulo I, Control Interno, numeral 3, punto 3.1.	Inexistencia de criterios de priorización de especialidades médicas.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR, específicamente para las intervenciones quirúrgicas, deberá elaborar un instrumento destinado a dicho efecto, informando de ello en el término antes señalado.			
Capítulo I, Control Interno, numeral 3, punto 3.2.	Desactualización de designaciones.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el mismo plazo antes anotado, acreditar la emisión de la resolución exenta N° 1.083 de 2 de noviembre de 2020 de ese origen, con la cual se aprobó el documento denominado Nómina de Profesionales Priorizadores de Interconsultas Médicas y Dentales de ese establecimiento de salud.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo I, Control Interno, numeral 4.	Base de datos con campos incompletos.	MC, observación medianamente compleja.	el Hospital acreditar en el mismo plazo de 60 días hábiles, la elaboración de un cronograma de trabajo con las acciones tendientes a corregir los registros de la señalada base de datos.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, punto 1.1.	Antigüedad de los casos ingresados a la lista de espera.	MC, observación medianamente compleja.	El Hospital deberá, en el referido término de 60 días hábiles, informar acerca de una estrategia que le permita resolver a la brevedad aquellos casos que se encuentran pendientes de egreso, de conformidad con las causales establecidas para tal efecto, en la Norma Técnica N° 118, sobre Registro de las Listas de Espera, aprobada mediante la resolución exenta N° 502, de 2011, del Ministerio de Salud, y en los oficios Ord. C2 Nos 3.522 y 2.254, de 2014 y 2015, respectivamente, ambos documentos emitidos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales, de dicha cartera de Estado.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.1.	Demora en egresar a pacientes de la lista de espera.	MC, observación medianamente compleja.				
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, punto 1.2.	Pacientes fallecidos que permanecen en lista de espera.	MC, observación medianamente compleja.	El Hospital deberá proceder al cierre de los 137 casos que permanecen en la lista de espera, detallados en el Anexo N° 2, lo que deberá acreditar en el mismo plazo de 60 días hábiles.			



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.2.1.	Egresados en virtud de una causal distinta a la de defunción.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el plazo de 60 días hábiles, acreditar la regularización de los casos observados en el Anexo N° 4 y en la Tabla N° 7, del presente informe final.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.2.2.	Egresados antes y después de la fecha de defunción	MC, observación medianamente compleja.				
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.3.1	Demora en atención en consulta nueva de especialidad médica.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el término antes anotado, informar sobre los casos que no fueron resueltos dentro de los plazos previstos en los compromisos de gestión establecidos por el Ministerio de Salud, detallados en los Anexos Nos 5 y 7, del presente reporte.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, punto 2.3.2.	Demora en espera de intervenciones quirúrgicas.	MC, observación medianamente compleja.				



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.1.	Falta de respaldo de egreso por causal de salida N° 1, "Atención realizada.	MC, observación medianamente compleja.	<p>El CASR deberá en el plazo de 60 días hábiles antes mencionado, acreditar para cada uno de los casos observados, la correcta aplicación de las referidas causales que justifiquen el egreso de la lista de espera y su regularización en el SIGTE.</p> <p>A su vez, en cuanto al paciente RUN N° [REDACTED], egresado por la causal N° 14 y que al 17 de junio de 2020 no habría sido atendido, el CASR deberá acreditar, en el mismo plazo, que efectuó la prestación médica.</p>			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.2.	Falta de acreditación de causal de salida N° 6, "Renuncia o rechazo voluntario".	MC, observación medianamente compleja.				
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.4.	Deficiencias en el registro de la causal de egreso N° 14, "No pertinencia".	MC, observación medianamente compleja.				
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.5.	Falta de respaldo en aplicación causal 15, "Error de digitación"	MC, observación medianamente compleja.				
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.6.	Falta de acreditación de paciente egresado con la causal N° 17: "Atención por telemedicina.	MC, observación medianamente compleja.				



**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
I CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA DE SANTIAGO
UNIDAD DE AUDITORÍA 2**

NÚMERO DE LA OBSERVACIÓN	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN SOLICITADA POR CONTRALORÍA GENERAL EN INFORME FINAL	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DE LA ENTIDAD
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, punto 3.7.	Ausencia del nombre del profesional que efectuó la atención.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el citado plazo de 60 días hábiles, acreditar que el profesional que atendió a los pacientes individualizados en la Tabla N° 13, del presente informe final, corresponda a la especialidad con la cuales fueron egresados de la lista de espera No GES.			
Capítulo II, Examen de la Materia Auditada, numeral 4.	Sobre pacientes provenientes del año 2011 no incorporados al SIGTE.	C, observación compleja.	El CASR deberá, en el plazo de 30 días, identificar a todos los pacientes que no fueron incorporados en la referida plataforma y, además, informar documentadamente su regularización en el citado sistema, junto con la estrategia para resolver los casos que están pendientes de atención médica.			
Capítulo II, Otras Observaciones.	Reclamos resueltos fuera del plazo legal.	MC, observación medianamente compleja.	El CASR deberá, en el citado plazo de 60 días hábiles, acreditar con la documentación de respaldo pertinente que 183 de los 188 reclamos consignados en el Anexo N° 11 fueron resueltos y respondidos dentro de los plazos legales, tal como lo indicó en su respuesta.			

