



42

Ministerio de Salud  
Subsecretaría de Salud Pública  
División de Planificación Sanitaria  
Departamento de Estadísticas e Información de Salud  
DSC / MC / BMG / VRV / VRO / AVV / T. avv



ORD. B52 / 3429 /

ANT.: Memo A20-031 sobre compromisos de Auditoría Externa (UAE) N°25 "Atención de Urgencia a Inmigrantes"

MAT.: Instruye obligatoriedad uso Norma Técnica N°820 y Norma Técnica N°168 sobre uso formulario "Informe Estadístico de Egreso Hospitalario"

Santiago, 12 NOV 2015

De: Subsecretario de Salud Pública  
Subsecretaría de Redes Asistenciales

A: Director(a) de Servicio de Salud (29)

El Departamento de Estadísticas e información en Salud – DEIS, de conformidad al documento del antecedente en relación a los compromisos derivados del proceso de auditoría realizado a la atención de urgencia que se entrega a la población inmigrante, en donde se consigna un inadecuado registro de la variable nacionalidad en los formularios de Informe de Egresos Hospitalarios, tiene a bien recordar la normativa vigente respecto del registro de información en el informe de Egresos Hospitalarios, además de las normas acerca de estándares de información.

La Norma Técnica N°168 de 2014 tiene por objeto establecer los criterios y procedimientos que se deben seguir para producir, captar, integrar, procesar, sistematizar, evaluar y divulgar la información de egresos hospitalarios. Dicha norma establece que la responsabilidad de velar por el adecuado cumplimiento de la misma y sus actualizaciones corresponde al DEIS, además se explicita a los responsables de completar los datos solicitados. Para el caso de los datos de identificación, dentro de los cuales se encuentra la variable nacionalidad, serán de responsabilidad del personal y/o entidades encargados de realizar la admisión al centro asistencial y que se encargan de sus estadísticas y registros de salud. Asimismo, señala la obligatoriedad del reporte de los datos identificatorios del paciente.

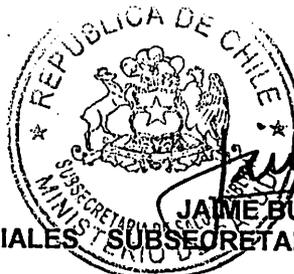
Por otro lado, la Norma Técnica N°820 de 2011 que establece los estándares a utilizar en los sistemas de información de salud para su uso en los establecimientos y organismos de Salud del territorio nacional, a fin de lograr que las diferentes iniciativas de desarrollo de tales sistemas abordadas por los distintos actores, permitan obtener una información confiable y comparable, utilizando criterios comunes, de modo que se logre la integración de la información del sector.

Esta norma contiene los estándares de identificación de la persona atendida, del proveedor, del punto de atención, del producto y los estándares de representación de datos clínicos. La Norma Técnica N°820 contiene el conjunto mínimo de datos que permiten la identificación unívoca de cada individuo lo que permite realizar una trazabilidad del paciente y caracterizar de modo apropiado a distintas poblaciones.

Esta norma, en el caso de la variable nacionalidad, establece la codificación de los países de origen de la población extranjera.

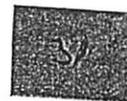
En este contexto se les recuerda la responsabilidad y obligatoriedad de completar todos los campos contenidos en el Informe Estadístico de Egreso Hospitalario, ya sea en el formulario papel o en el sistema diseñado para tales efectos. En caso que cada establecimiento realice elaboración propia del Informe, éste debe contener todos los campos indicados en la Norma Técnica N°168. Será de responsabilidad de cada Director de Servicio de Salud instruir que se cumplan ambas Normas Técnicas en los respectivos establecimientos hospitalarios de su jurisdicción y que adopten las medidas necesarias para dar cabal cumplimiento.

  
Saluda cordialmente  
*[Handwritten signature]*  
GISELA ALARCÓN ROJAS  
SUBSECRETARÍA(S) DE REDES ASISTENCIALES

  
*[Handwritten signature]*  
JAMÉ BURROWS OYARZÚN  
SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA

Distribución:

- Director(a) Servicios de Salud (29).
- Subsecretaría de Salud Pública.
- Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Departamento de Desarrollo Estratégico
- División de Planificación Sanitaria.
- Archivo DEIS.
- Oficina de Partes, MINSAL



Departamento Desarrollo  
Estratégico  
JIW/gam

MEMORANDUM A/20

031

- ANT. Memo A16 N° 00363, remite Informe de la Unidad de Auditoría Externa (UAE) N° 25, "Atención de Urgencia a Inmigrantes".
- MAT. Se adjunta compromisos suscritos de mejora validados por los respectivos referentes técnicos

SANTIAGO, 20 OCT 2015

**DE: CRISTIAN HERRERA RIQUELME**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO**

**A: JONATHAN LEIVA ESCOBAR**  
**JEFE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA**

Por medio del presente, el Departamento de Desarrollo Estratégico del Gabinete de la Ministra, informa los compromisos de mejora suscritos para subsanar las observaciones emanadas de la Auditoría "Atención de Urgencia a Inmigrantes" informadas con fecha 11 de Agosto de 2015. Los compromisos que se adjuntan fueron revisados y concordados con los referentes técnicos del Ministerio de Salud que a cada materia competen.

Sin otro particular, saluda atentamente Ud.



COMPROMISOS DE SEGUIMIENTO POR INFORMES 2015

Ministerio		SALUD				Fecha de emisión			
Servicio dependiente						Jefe Departamento de Auditoría			

COMPROMISOS DE SEGUIMIENTO A INFORMES DE AUDITORIA

N° Informe	Fecha Informe	Materia Auditada	Hallazgo	Efectos	Recomendación de auditoría	Compromiso asociado al hallazgo (Medidas)	Indicador del Logro	Fecha Propuesta para Implementación de las medidas	Responsable técnico	Responsable de la Implementación
UAE N°25	ago-15	Atención de Urgencia a Inmigrantes	En 5 (de las 7) Unidades de urgencia, no se ha realizado capacitación al personal de admisión, en relación a la atención de inmigrantes.	La falta de capacitación en relación a la atención de personas inmigrantes, podría traducirse en eventuales errores en la admisión y posterior atención de estos pacientes.	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de la Autoridad que corresponda, instruya a los Servicios de Salud para que generen capacitación a funcionarios de admisión y orientadores que se encuentran en las Unidades de urgencia, en el marco de derechos de salud de los inmigrantes	1.-La Subsecretaría de Redes Asistenciales, intruye a los Servicios de Salud a capacitar a sus funcionarios de Informaciones, Admisión, Orientadores y representantes del equipo clínico de Urgencia de las Unidades de Urgencia, en el marco de derechos de salud de los inmigrantes, satisfacción usuaria y normativas existente. 2.-La Subsecretaría de Redes y DIGERA apoyará lo anterior con el envío de un modelo de capacitación tipo y/o realización de una video conferencia en hospitales priorizados.	1. Envío de Ordinario con instrucción de capacitar a funcionarios de Unidades de Urgencia sobre derechos de salud de Inmigrantes. Medio de verificación: Ordinario de la Subsecretaría de Redes 2.- Videconferencia realizada. Medio de verificación: Nómina de asistentes	15-12-2015	DIGERA Margarita Pereira	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)
UAE N°25	ago-15	Atención de Urgencia a Inmigrantes	En los 7 Establecimientos evaluados, no fue posible identificar los reclamos de las personas extranjeras, ya que el campo "nacionalidad", no existe en el formulario que ocupan las OIRS.	La situación de no poder identificar los reclamos realizados por Inmigrantes, implica un desconocimiento de las situaciones que se podrían mejorar y así focalizar los esfuerzos en mejora continua.	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de la Autoridad que corresponda, realice una evaluación con la OIRS Ministerial, sobre la pertinencia de incorporar el campo "nacionalidad o país de origen" en el formulario en línea existente actualmente a nivel nacional, para poder focalizar las áreas de mejora y las situaciones que podrían estar afectando a los Inmigrantes.	Realizar una reunión para evaluar factibilidad con los equipos correspondiente la incorporación de la variable de nacionalidad de acuerdo al estándar Ministerial (Norma Técnica N° 820) en los registros de OIRS en formulario en línea y e informar la decisión.	1.- Reunión realizada (medio de verificación acta de la reunión)	30-10-2015	GABINETE SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES Lidice Tobar	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)
UAE N°25	ago-15	Atención de Urgencia a Inmigrantes	En la mayor parte (5 de 7) Unidades de urgencia el flujo habitual del paciente que ingresa a la Unidad de urgencia, debe regularizar el pago, previo a la atención del paciente.	Posible riesgo de abandono de la atención, especialmente en las personas carentes de recurso al solicitar cancelación de la atención previo a la atención, lo que puede afectar la imagen institucional.	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de la Autoridad que corresponda, evalúe la pertinencia del flujo de atención en las Unidades de urgencia, en relación a prestar la atención clínica previa al cobro.	La Subsecretaría de Redes Asistenciales a través de la DIGERA, instruirá la supervisión y corrección de los flujos de Ingreso y atención de Urgencia en que el cobro para los pacientes en general se debe realizar en el subproceso de alta, cuando así corresponda. En pacientes inmigrantes no correspondería pago en los casos establecidos en la circular N°6 Junio 2015	1.-Envío de Ordinario que instruya la supervisión y corrección de flujos de Ingreso y atención de urgencia. Medio de verificación: Ordinario con Instructivo	30-11-2015	DIGERA Margarita Pereira	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)
UAE N°25	ago-15	Atención de Urgencia a Inmigrantes	En cuanto a la atención de pacientes mayores de 15 años, existe disparidad en relación al cobro en los distintos establecimientos, debido a que en algunos de éstos se les hace firmar pagaré a las personas que no pueden cancelar, y en otras Unidades de urgencia, no existe pagaré ni otro documento que reemplace a éste	Posible incumplimiento de las instrucciones ministeriales enviadas a través de circular N° 6, del 9 de junio del 2015, en relación a que sólo se podrá cobrar en los casos en que afectado declare que le es posible pagar la prestación recibida.	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de las Autoridades que correspondan, evalúe el cumplimiento del cobro de las atenciones y prestaciones en las Unidades de urgencia, en cuanto al uso de pagaré u otro documento relacionado con el cobro posterior.	La Subsecretaría de Redes Asistenciales, a través de la DIGERA, difundirá el Dictamen de Contraloría y Circular N° 6 en la materia.	1. Dictamen de Contraloría y Circular difundida en las Unidades de Urgencias Hospitalaria. Medio de verificación: Ordinario con instrucciones a las redes asistenciales.	30-11-2015	DIGERA Margarita Pereira	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)
UAE N°25	ago-15	Atención de Urgencia a Inmigrantes	En un 29% de las hojas de Informe Estadístico de Egreso Hospitalario (IEEH) se encuentra el campo "nacionalidad" sin la información. También existe un 12% de hojas de IEEH que no tiene el campo para registrar la nacionalidad (Elaboración propia del establecimiento).	Incumplimiento de la normativa vigente en el ámbito relacionado con el llenado de los datos de identificación que es responsabilidad de las personas y/o entidades que realizan la admisión al establecimiento asistencial y que se encargan de sus estadísticas y registros de salud, según Decreto Exento N° 1.671.	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de las Autoridades que correspondan instruya a los Servicios de Salud a cumplir con la norma técnica del Informe Estadístico de Egreso Hospitalario, a fin de tener un registro completo y fidedigno de la atención de inmigrantes en los establecimientos de salud. Por otra parte, realizar las gestiones correspondientes para que el campo "nacionalidad" sea dato obligatorio a entregar al Departamento de Estadística e Información en Salud (DEIS), si la autoridad así lo estima.	El DEIS y el Departamento de Desarrollo Estratégico instruyen a los Servicios de Salud y Hospitales sobre estándar de registros de nacionalidad, estándar de registro de egresos hospitalarios e instructivo de registro en el Sistema de Registros de Egresos Hospitalario (Norma Técnica N° 820 y Norma Técnica N° 168 de egresos Hospitalario)	1.- Servicios de salud y Hospitales Instruidos. DEIS: Envío de Oficio recordando uso de Norma técnica N° 820 y Norma Técnica sobre Uso de formulario IEEH. Depto Desarrollo Estadístico: Instructivo que señale la obligatoriedad del campo "nacionalidad".	30-11-2015	DEIS Viviana Reyes	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)

N° Informe	UAE Nº25	Fecha Informe	ago-15	Materia Auditada	Atención de Urgencia a Inmigrantes	Hallazgo	En un 27% de las fichas revisadas, no se encontró el Dato de Atención de Urgencia (DAU) en éstas, correspondiendo a pacientes ingresados por la Unidad de Urgencia.	Efectos	Incumplimiento de la normativa (Decreto Exento Nº 41, artículo 6º, letra b) en relación a que toda ficha debe contener registro cronológico y fechado de todas las atenciones de salud recibidas, lo que no ocurre.	Recomendación de auditoría	El Departamento de Desarrollo Estratégico, a través de las Autoridades que correspondan, instruya a los Servicios de Salud en relación a la completitud de la ficha clínica, esto es incluir el dato de atención de urgencia (DAU) en todas las fichas de los pacientes que se atiendan en ésta.	Compromiso asociado al hallazgo (Medidas)	La Subsecretaría de Redes Asistenciales instruye a los Servicios de Salud que el DAU debe ser adjuntado a los documentos de ingreso del paciente al momento del traslado al Servicio Clínico y hospitalización del paciente. Lo anterior, a objeto de archivar en la ficha única hospitalaria (estándar de atención de urgencia (Norma Técnica Nº 149 de Registro de atención de Urgencia y Decreto Exento Nº 41, artículo 6, letra b).	Indicador del Logro	1.-Envío de Ordinario que instruye sobre registros obligatorios a incluir en ficha única hospitalaria. Medio de verificación: ordinario con envío de instructivo	Fecha Propuesta para Implementación de las medidas	27-11-2015	Responsable técnico	DIGERA Margarita Pereira	Responsable de la Implementación	Jefe del Departamento de Desarrollo Estratégico (DDE)
------------	----------	---------------	--------	------------------	------------------------------------	----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------	---------------------	--------------------------	----------------------------------	-------------------------------------------------------

  
**CRISTIAN HERRERA RIQUELME**  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ESTRATEGICO  
 GABINETE DE LA MINISTRA  
 CARGO JEFATURA RESPONSABLE

