

**Documentos de trabajo**  
**Mesa de prestadores**  
2022 - 2023



## Presentación

En el contexto de las sesiones mensuales de la Comisión Ciudadana de Vigilancia y Control de LRS durante 2023, se generó la inquietud de conocer, desde el punto de vista de los prestadores el funcionamiento, en la implementación de la LRS.

## Objetivo

Conocer las brechas actuales en la implementación de la LRS desde el punto de vista de los prestadores públicos y privados.

## Método

Se invitó a los profesionales referentes LRS, de los 3 prestadores de salud, que atienden el mayor número de beneficiarios de la ley y que otorgan prestaciones heterogéneas (2 del sistema público y uno del sistema privado *que atienden al mayor número de pacientes LRS de cada sistema, a nivel nacional*), considerando que al menos uno de ellos, fuera de regiones:

### Centros de salud públicos:

Complejo Asistencial Sótero del Río: que atiende a 2.242 pacientes LRS.

Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente de Concepción con 2618 pacientes LRS.

### Centro privado:

Hospital Clínico Universidad Católica de Chile, que atiende al mayor número de pacientes del sistema privado. Aprox. 1850 paciente activos.

Se crea una mesa de trabajo, conformada representantes de DIPLAS, FONASA, y miembros de la CCVC.

El consolidado de la información obtenida, se detalla a continuación; destacando que, en los 3 prestadores, las brechas descritas con transversales.



## Hallazgos reportados por los prestadores

### Recurso humano

- LRS se implementó 2015 sin RRHH adicional, ni personal con dedicación exclusiva.
- Se observa un déficit médicos especialistas para NED, adulto y pediátrico, reumatólogos, gastroenterólogos inmunólogos (para adultos). También de QFs, personal de enfermería, personal administrativo (perfil bodega), nutricionista, y otros profesionales de la salud.
- Lo anterior genera que no siempre se cumpla el control por especialista cada 3 meses, ni seguimiento de control interdisciplinario ambulatorio, según define el protocolo.
- Se requiere de un equipo de Gestión de LRS, para realizar la trazabilidad completa.
- Los prestadores dan cuenta de sobrecarga laboral física y asistencial.

### Plataforma fonasa

- Página web: Lentitud en la carga, intermitencia.
- Se sugiere ampliar perfil gestor, ya que tiene limitaciones.
- En casos de traslados del extrasistema por gestor MINSAL, no se puede visualizar indicación.
- Déficit en registros en la plataforma. Dificultad en el registro de administración del producto.
- En traslados de pacientes por plataforma, no se puede visualizar el historial de administraciones del medicamento.
- Guías de despacho de los productos no son concordantes con el descriptor de la plataforma.
- No se puede descargar desde la plataforma, la totalidad de los pacientes por Problemas de Salud (PS).
- Falta trabajar en conjunto con los prestadores, en las problemáticas de la operatividad de la plataforma.
- Tiques por fallas, no hay respuesta.

### Perfil medico

- Plataforma solicita registro de control cada 3 meses. Esto no se cumple.
  - Falta adherencia por parte del usuario.
  - Casos descartados debiesen quedar en la plataforma con plazo de mejora, no causa de descarte.
  - Tiempo que demanda el proceso de postulación y recopilación de antecedentes.
-

## Equipamiento e infraestructura

- Falta de bodegas (AATT y NED), refrigeradores, computadores, puestos de trabajo, box de atención.
- Falta seguridad para los productos de alto costo.
- Herramientas de trabajo, recursos físicos: equipamientos, mobiliario, espacio físico

## Otros

- Falta registro integrado de la ficha clínica del paciente con las garantías LRS que reciben los pacientes Se requiere regularización de registros
- Falta capacitaciones periódicas: PS, que cubre la ley. SOME, recaudación Call Center, GES, especialidades ambulatorias, etc.
- Dificultad en dar respuesta a nivel central por atención a usuarios de la institución
- Pacientes abandonan tratamiento por copago (ISAPRES), por distancia, etc.
- Evaluación satisfacción usuaria: mejora de los flujos de atención y atención integral
- Evaluación de costos por atención de pacientes
- Gestión y apoyo estadístico a especialidades

## Resultados de la mesa de trabajo

Desde FONASA se definen mejoras en la plataforma, que darían respuesta a las brechas en la implementación de la LRS descritas por los referentes de los establecimientos (Sotero del Río, Hospital Gran Benavente de Concepción y Hospital Clínico Universidad Católica) en la Mesa de Prestadores de la CCVC.

Cabe destacar que DIGERA el 2021 realizó solicitud a Fonasa, por mejoras de la plataforma, las que aún estaban pendientes.

## Mejoras desarrolladas en plataforma

Para el gestor de casos, se solicitó mejora en la funcionalidad del perfil, de modo de dar la mayor autonomía a los referentes de los establecimientos.



1. Habilitar funcionalidad que permita al gestor de Casos realizar el cambio de medico tratante de un paciente de su establecimiento, sin tener que solicitarlo a MINSAL o FONASA.
2. Habilitar funcionalidad que permita editar datos del paciente (teléfono, correo electrónico, dirección, previsión, etc.).
3. Habilitar ventana de actualización de casos, estado actual, garantías vigentes y antiguas (historial), establecimiento de origen, de tratamiento y seguimiento, medico asignado para el seguimiento, acceso a archivos adjuntos, etc.
4. Habilitación de un nuevo sistema de derivación de pacientes que permita que gestores de casos puedan revisarlas, aprobarlas, rechazarlas, o re-derivarlas. Actualmente las derivaciones entre establecimientos que pasan por una validación MINSAL (demoras por gran cantidad de solicitudes).
5. Poner a disposición información con respecto al principio activo, producto y dosis autorizada (por paciente).
6. Crear alertas de colores con respecto al cumplimiento de las GO en cada paciente (gestión de las garantías incumplidas o por vencer).
7. Pacientes que se encuentran en estado "cambio de tratamiento", debe poder visualizarse el tratamiento actual (el que debe seguir entregándose al paciente (a menos que el médico tratante lo hubiera suspendido)).

De las brechas descritas por los referentes de los establecimientos, las mejoras en la plataforma, definidas por Fonasa, dan respuesta a:

- Ampliar perfil gestor.
- En casos de traslados del extrasistema por gestor MINSAL, no se puede visualizar indicación.
- En traslados de pacientes por plataforma, no se puede visualizar el historial de administraciones del medicamento.
- Perfil de usuario limitado, se requiere información a través de correos

**Todas estas mejoras ya están implementadas en la Plataforma FONASA, para beneficiarios LRS.**

## Recomendaciones

- Calcular las brechas entre RRHH e infraestructura por problema de salud, ya sea en un establecimiento o en un problema de salud.
  - Calcular tiempos de atención por paciente, ya que anualmente se van agregando pacientes
  - Cuantificar los costos para la solución de las brechas.
  - Considerar en la implementación de la ley, recursos para RRHH.
  - Se plantea trabajar en la solución de las brechas de los prestadores, con todos los actores necesarios involucrados. Se propone realizar un pilotaje de análisis de brecha sobre un problema de salud, que podría ser en los 2 centros de salud públicos, que presentaron hoy y transformar esto en una encuesta y pasarla a los otros centros de salud.
  - Categorizar a los establecimientos, a través de una plataforma de control, para visibilizar los problemas.
  - Visibilizar como CCVC, la situación de brechas
  - Propuestas realizadas por DIGERA ante la mesa de prestadores:
    - o Tratar de descentralizar la atención de pacientes de LRS, considerando APS para la Nutrición enteral domiciliaria. Se está evaluando desde DIPOL, DIGERA y Centros de atención primaria.
    - o Modificación de reglamento N°54 de LRS, para aprobación de establecimientos como prestadores de LRS de manera que, si cumple con requisitos, no se requiera aprobar desde MINSAL (DIGERA).
    - o Que la red de prestadores LRS sea obligatoria, al igual que GES.
-

## Anexo N° 1

### Plataforma Fonasa, Mejoras De Nuevo Perfil

El perfil de casos contaba con 7 pestañas:



Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo  
Administración de Establecimientos

INICIO MOVIMIENTOS CAMBIAR ESTABLECIMIENTO MANUAL DE USUARIO VIDEO TUTORIAL PREGUNTAS FRECUENTES

Tratamientos por Gestionar Tratamientos Gestionados Seguimientos por Gestionar Seguimientos Gestionados Solicitud Cambio de Seguimiento Inventario Actual Consultar Beneficiarios ▾

- ✓ Tratamientos por gestionar
- ✓ Tratamientos gestionados
- ✓ Seguimientos por gestionar
- ✓ Seguimientos gestionados
- ✓ Solicitud cambio de seguimiento
- ✓ Inventario actual
- ✓ Consultar beneficiarios (por rut o establecimiento)



#### **Nuevo perfil:**

Fonasa agregaron 6 nuevas pestañas:

- Beneficiarios en tratamiento
- Solicitud de cambio de médico tratante
- Inventario
- Gestión de derivación
- Gestión de perfiles
- Generación de ticket, para solución de problemas en la plataforma.



Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo  
Administración de Establecimientos

INICIO MOVIMIENTOS CAMBIAR ESTABLECIMIENTO MANUAL DE USUARIO VIDEO TUTORIAL PREGUNTAS FRECUENTES CAMBIAR PROGRAMA GENERACIÓN DE TICKET

Beneficiarios en Tratamiento Seguimientos por Gestionar Seguimientos Gestionados Solicitud Cambio de Médico Tratante Inventario Consultar Beneficiarios ▾ Gestión de Derivación Gestión de Perfiles

Casos en establecimiento Consultar pacientes

- ✓ Tratamientos por gestionar
- ✓ Tratamientos gestionados
- ✓ Seguimientos por gestionar
- ✓ Seguimientos gestionados
- ✓ Solicitud cambio de seguimiento
- ✓ Inventario actual
- ✓ Consultar beneficiarios (por rut o establecimiento)
- ✓ Beneficiarios en tratamiento
- ✓ Seguimientos por gestionar
- ✓ Seguimientos gestionados
- ✓ Solicitud cambio de médico tratante
- ✓ Inventario
- ✓ Consultar beneficiarios (por rut o establecimiento)
- ✓ Gestión de derivación
- ✓ Gestión de perfiles
- \*Generación de ticket

## Se realiza actualización perfil gestor de casos

### a. Habilitar funcionalidad que permita editar datos del paciente:

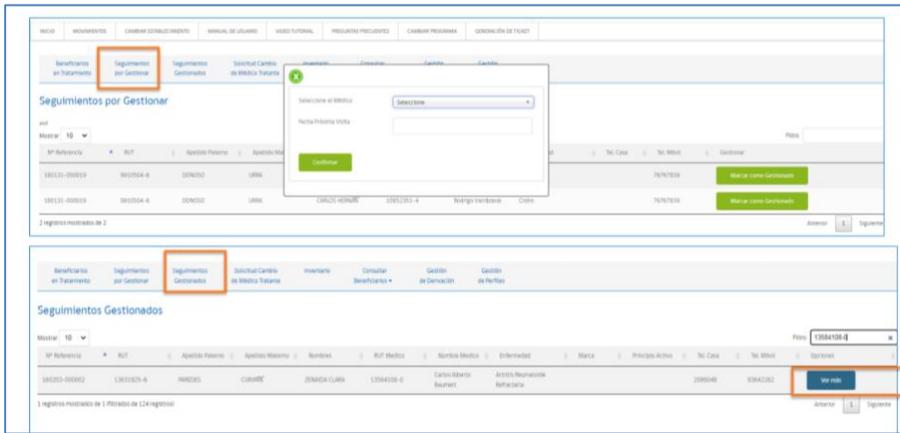
The screenshot shows a patient profile form for JACQUELINE VICTORIA LEIVA OÍZ. The form is divided into sections: 'Datos Beneficiario y Médico' and 'Tratamientos'. The 'Datos Beneficiario' section is expanded, and several fields are highlighted with orange boxes, indicating they are editable. These fields include: 'Región' (Valparaíso), 'Comuna' (SAN ESTEBAN), 'Dirección' (J FCO GONZALEZ 840 V), 'Correo' (155547197@fonasa.cl), 'Teléfono' (994461112), 'Nombre' (JACQUELINE VICTORIA LEIVA OÍZ), 'Sexo' (Femenino), 'País de Origen' (CHILE), 'Rut' (15554719-7), 'Dirección' (J FCO GONZALEZ 840 V), 'Correo' (155547197@fonasa.cl), 'Nombre / Tipo' (Fonasa), 'Tramo B', 'Nombre' (Arturo Hernán Martínez González), 'Correo Electrónico', 'Teléfono Fijo' (2493200), 'Rut' (10751169-7), 'Teléfono Móvil' (992798293), 'Centro/Consulta Privada' (Privado), and 'Médico Origen' (Arturo Hernán Martínez).

### b. Historial tratamiento:

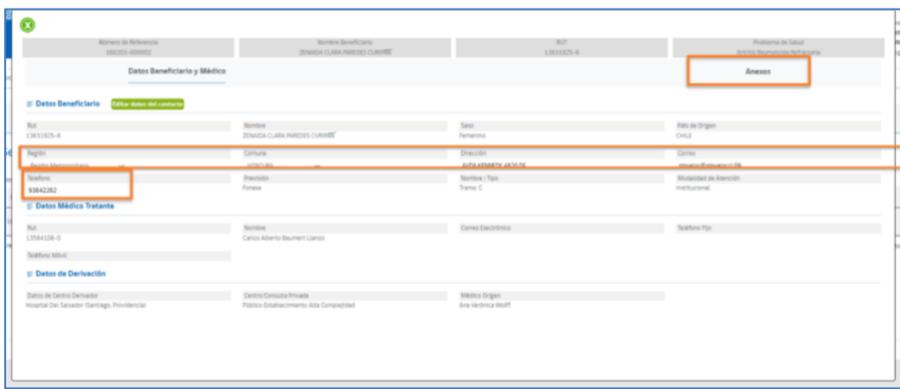
The screenshot shows a treatment history table for ONIDIO CARLOS ARAVENA ZUÑIGA. The table has a header row with columns: 'Establecimiento', 'Marca', 'Producto Clínico', 'Clasificación', 'Número Lote', 'Fecha de Envío al Servicio Clínico', 'Cantidad Entregada al Servicio Clínico', 'Fecha de Entrega al Beneficiario', 'Cantidad Entregada al Beneficiario', 'Administrado', and 'Estado'. The 'Marca' column is highlighted with an orange box. The table contains three rows of data:

Establecimiento	Marca	Producto Clínico	Clasificación	Número Lote	Fecha de Envío al Servicio Clínico	Cantidad Entregada al Servicio Clínico	Fecha de Entrega al Beneficiario	Cantidad Entregada al Beneficiario	Administrado	Estado
Clinica Antofagasta (BUPA)	HUMIRA AC 40 MG/0.4 ML SOL INY CAJ 2 JRP	Adalimumab 40 mg	Via Subcutánea	1158700			03-10-2022	2	NO	Dispensado
Clinica Antofagasta (BUPA)	HUMIRA AC 40 MG/0.4 ML SOL INY CAJ 2 JRP	Adalimumab 40 mg	Via Subcutánea	1158700	22-08-2022	1	22-08-2022	1	SI	Administrado
Clinica Antofagasta (BUPA)	HUMIRA AC 40 MG/0.4 ML SOL INY CAJ 2 JRP	Adalimumab 40 mg	Via Subcutánea	1158700	08-08-2022	1	08-08-2022	1	SI	Administrado

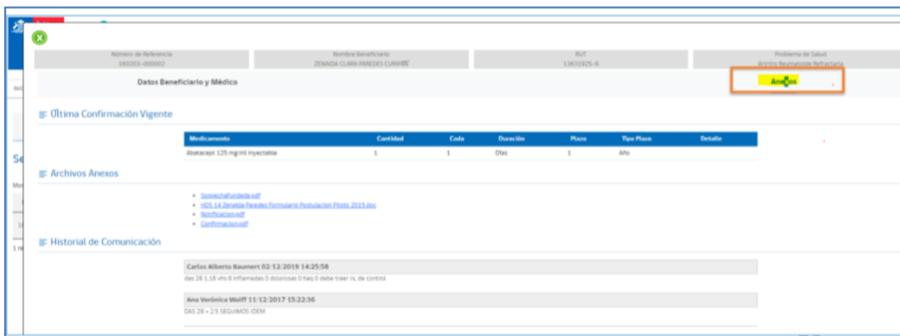
**c. Seguimiento Tratamientos por gestionar y gestionados**  
 - Por médico tratante:



- Por paciente:



- Ultima confirmación vigente – Anexos:



### d. Solicitud cambio médico tratante

Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo  
Administración de Establecimientos

Beneficiarios en Tratamiento | Seguimientos por Gestionar | Seguimientos Gestionados | Solicitud Cambio de Médico Tratante

Mostrar: 10

Nº Referencia	Estado	RUT	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Enfermedad	Productos	Principio Activo	Dosis autorizada por paciente	Fecha confirmación	Garantía	Estado	Fecha creación	Tel. Casa	Tel. Móvil	Ver detalle	
200916-00086	Seguimiento	5888955-6	ASTORGA														Asignar

1 registros mostrados de 1 filtrados de 974 registros

### e. Inventario

Beneficiarios en Tratamiento | Seguimientos por Gestionar | Seguimientos Gestionados | Solicitud Cambio de Médico Tratante | Inventario | Consultar Beneficiarios | Gestión de Derivación | Gestión de Perfiles

Mostrar: 10

Medicamento	Marca	Número Lote	Fecha de Vencimiento	Estado	Stock Abastecimiento	Stock Farmacia	Stock Servicio Clínico	Total
Abatacept 125 mg/ml inyectable CAU 4 JRP	ORENCIA 125 MG SOL. INY. CAU 4 JRP	AB01316	31-08-2023	Vencido	0	12	0	12

1 registros mostrados de 1 filtrados de 618 registros

### f. Consultar beneficiarios:

- Casos en establecimiento:

Beneficiarios en Tratamiento | Seguimientos por Gestionar | Seguimientos Gestionados | Solicitud Cambio de Médico Tratante | Inventario | Consultar Beneficiarios | Gestión de Derivación | Gestión de Perfiles

Casos en establecimiento

Mostrar: 10

Nº Referencia	RUT	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	RUT Médico	Nombre Médico	Enfermedad	Productos	Principio Activo	Dosis autorizada por paciente	Fecha confirmación	Garantía	Estado	Fecha creación	Tel. Casa	Tel. Móvil	Ver detalle
160203-00002	1361925-6	ARRIETA	CURRUT	ZENEDA CLARA	13584108-0	Carlos Alberto Baumert	Artritis Reumatoide Refractaria	Abatacept 125 mg/ml inyectable	Abatacept 125 mg/ml	1 cada 7 Días	19-04-2017	60 Días	Seguimiento	03-02-2016	2088048	89842262	Ver más

1 registros mostrados de 1 filtrados de 1.420 registros

- Casos en establecimiento y por Rut:

Formulario de datos del paciente:

- Número de Referencia: 160203-000002
- Nombre Beneficiario: ZENaida CLARA PAREDES CURIBRE
- RUT: 13631925-6
- Problema de Salud: Artritis Reumatoide Refractaria
- Tratamientos: [Resaltado]
- Datos Beneficiario y Médico:
  - Datos Beneficiario: [Editar datos del contacto] [Resaltado]
  - Rut: 13631925-6
  - Nombre: ZENaida CLARA PAREDES CURIBRE
  - Sexo: Femenino
  - País de Origen: CHILE
  - Región: [Resaltado]
  - Comuna: VITICURA
  - Dirección: AVDA KENNEDY 4820 DE
  - Ciudad: [Resaltado]
  - Correo: [Resaltado]
  - Teléfono: 93642262
  - Previsión Fonasa
  - Nombre / Tipo: Tramo C
  - Modalidad de Atención: Institucional
- Datos Médico Tratante:
  - Rut: 13584108-0
  - Nombre: Carlos Alberto Baument Llanos
  - Correo Electrónico: [Resaltado]
  - Teléfono Fijo: [Resaltado]
  - Teléfono Móvil: [Resaltado]
- Datos de Derivación:
  - Datos de Centro Derivador: Hospital Del Salvador (Santiago, Provincial)
  - Centro/Consulta Privada: Pùblico Establecimiento Alta Complejidad
  - Médico Origen: Ana Verónica Wolff

**g. Mapa de derivación:**

Mejoras de gestión de derivación de tratamiento y seguimiento

Beneficiarios en Tratamiento | Segimientos por Gestionar | Segimientos Gestionados | Solicitud Cambio de Médico Tratante | Inventario | Consultar Beneficiarios | Gestión de Derivación | Gestión de Perfiles

**Gestión de Derivación**

Estimado/a Gestor/a:  
Para gestionar los casos dentro de este establecimiento, recuerde ir a la sección de **Beneficiarios en Tratamiento** o **Segimientos por Gestionar**.

Casos a Derivar desde mi Establecimiento

Mostrar: 10 | Filtro: 13631925-6

Nro Referencia	Tipo	RUT	Nombre Completo	RUT Médico	Enfermedad	Productos	Marca	Fecha de Confirmación	Garantía	Estado	Fecha Creación	Teléfono Casa	Teléfono Móvil
160203-000002	Seguimiento	13631925-6	PAREDES CURIBRE ZENaida CLARA	13584108-0	Artritis Reumatoide Refractaria	Abatacept 125 mg/ml inyectable	irencia 125 mg/ml solución inyectable (bristol myers squibb)	19-04-2017	60 Días	Activo	03-02-2016	2086048	93642262

1 registros mostrados de 1 filtrados de 117 registros

Beneficiarios en Tratamiento | Segimientos por Gestionar | Segimientos Gestionados | Solicitud Cambio de Médico Tratante | Inventario | Consultar Beneficiarios | Gestión de Derivación | Gestión de Perfiles

**Gestión de Derivación**

Estimado/a Gestor/a:  
Para gestionar los casos dentro de este establecimiento, recuerde ir a la sección de **Beneficiarios en Tratamiento** o **Segimientos por Gestionar**.

Casos a Derivar desde mi Establecimiento

Mostrar: 10 | Filtro: 16659941-6

Nro Referencia	Tipo	RUT	Nombre Completo	RUT Médico	Enfermedad	Productos	Marca	Fecha de Confirmación	Garantía	Estado	Fecha Creación	Teléfono Casa	Teléfono Móvil
16659941-6	Tratamiento	16659941-6	EYNALDI RUIZ MARDIA THALLINA	15806991-1	Ecleriosis Múltiple Refractario	Natalizumab 300 mg/15 ml/20 mg/ml	tysabri 300 mg/15 ml/20 mg/ml SOLUCION INYECTABLE PARA INFUSION INTRAVENOSA biologica	08-04-2016	60 Días	Activo	08-04-2016		962305529

**Gestión de derivación**

Formulario de datos del paciente:

- Número de Referencia: 160203-000002
- Nombre Beneficiario: ZENaida CLARA PAREDES CURIBRE
- RUT: 13631925-6
- Problema de Salud: Artritis Reumatoide Refractaria
- Casos derivados desde mi establecimiento

## h. Gestión de perfiles

The screenshot displays the 'Gestión de Perfiles' section of a web application. At the top, there is a navigation menu with items: INICIO, MOVIMIENTOS, CAMBIAR ESTABLECIMIENTO, MANUAL DE USUARIO, VIDEO TUTORIAL, PREGUNTAS FRECUENTES, CAMBIAR PROGRAMA, and GENERACIÓN DE TICKET. Below this is a secondary menu with options: Beneficiarios en Tratamiento, Seguidores por Gestionar, Seguidores Gestionados, Solicitud Cambio de Médico Tratante, Inventario, Consultar Beneficiarios, Gestión de Derivación, and Gestión de Perfiles. The main content area is titled 'Gestión de Perfiles' and includes a 'Mostrar' dropdown set to '10' and a 'Filtro' search box. A table lists user profiles with columns for RUT, Nombre Completo, Correo, Teléfono, Perfil, and Opciones. Two rows are visible, each with 'Restablecer Contraseña' and 'Deshabilitar Cuenta' buttons. The 'Opciones' column header is highlighted in yellow.

RUT	Nombre Completo	Correo	Teléfono	Perfil	Opciones
	Enfermero Prueba	pgomez@soaint.com.invalid		Enfermero	Restablecer Contraseña, Deshabilitar Cuenta
	Rocio Velazquez Rojas	ycentreras@soaint.com		Perfil de Dispensación de Garantías	Restablecer Contraseña, Deshabilitar Cuenta

El gestor sólo puede reestablecer contraseña y deshabilitar cuentas