

INFORME REVISIÓN PROGRAMA DE
APOYO AL CUIDADOR DOMICILIARIO
DE PERSONAS DE TODA EDAD
POSTRADOS CON DISCAPACIDAD
SEVERA O PERDIDA DE AUTONOMIA.

TALCA, 18 DE MARZO DEL 2011.

DE : SONIA MARGARITA MUNIZAGA REYES
DIRECTORA CONTROL INTERNO

A : JUAN E. CASTRO PRIETO
ALCALDE I. MUNICIPALIDAD DE TALCA

En cumplimiento a la solicitud emanada de la Directora de Control, se realizó una revisión a los procedimientos de registros y mantención de pacientes postrados con discapacidad severa o pérdida de autonomía, perteneciente al Programa de Resolutividad en Atención Primaria de Salud.

El objetivo de la presente revisión tuvo por finalidad examinar el proceso de administración del ingreso, registro y mantención de la base de datos de los pacientes y cuidadores de pacientes postrados con discapacidad severa o pérdida de autonomía, en la Dirección Comunal de Salud y en los Centros de Salud en los cuales se lleva este programa,

La metodología aplicada esta de acuerdo a las normas de auditorias generalmente aceptadas, practicándose en consecuencia, las pruebas de validación estimadas necesarias para la circunstancia.

El universo del programa Postrados, es de 213 pacientes y cuidadores que registra la base de datos de la Dirección Comunal de Salud. Según consta en las listas enviadas a la Dirección de Control para decretar la cancelación.

La muestra seleccionada en un principio fue de un 20% (41 pacientes y cuidadores), la que en el transcurso de la revisión se estimó necesario ampliar a un 25%, (51 pacientes y cuidadores).

Antecedentes Generales, la Resolución Exenta N° 2 del 02 de enero del año 2007;- del Ministerio de Salud, aprobó el Programa de Resolutividad en Atención Primaria de Salud, Incrementando la cobertura del programa a nivel nacional e incorporando un aporte monetario a cuidadores de pacientes con postración severa y/o pérdida de autonomía bajo la denominación de “Estipendio”.

Sobre el particular la Municipalidad de Talca con fecha 26 de febrero del año 2007.- con Decreto Alcaldicio Número 502, aprueba el Convenio suscrito con fecha 30 de enero del mismo año, entre esta casa Edilicia y el Servicio de Salud del Maule, correspondiente al convenio “Programa de Resolutividad en Atención Primaria”

Los objetivos del programa en cuestión son los siguientes:

- ✓ Mejorar la calidad del cuidador, de la persona postrada en su domicilio.
- ✓ Capacitación permanente a la familia que cuida.
- ✓ Aliviar a la familia que cuida, a través de un apoyo monetario.
- ✓ Impedir la institucionalización.

Los requerimientos para calificar a un paciente como postrado severo son los siguientes:

- ✓ Calificar como postrado permanente según índice Katz y/o que la persona presente pérdida de autonomía severa diagnosticada, como enfermedades mentales que requieren del apoyo o supervisión permanente de un familiar o cuidador.
- ✓ Que la persona afectada se encuentre incluida en el programa Postrados de Atención Domiciliaria en APS.
- ✓ Que cuente con un familiar o cuidador responsable, que sea capacitado por el equipo del centro de Salud.
- ✓ El Paciente debe estar calificado en el Grupo A y B, o clasificado como Pobre No Indigente o Indigente, según la FPS, Chile Solidario o Beneficiarios de pensiones asistenciales (PASIS)

En cuanto a la responsabilidad que le compete al área Salud Municipal, entre otros se encuentran:

El envío mensual antes del 5 de cada mes, al servicio de salud respectivo, la nómina con los datos fidedignos de los pacientes y cuidadores beneficiarios del Programa.

Ingresar, egresar y validar la información de los beneficiarios del programa con el propósito de efectuar el seguimiento y el monitoreo en pos de la evolución cumplimiento de las metas propuestas.

Dar cumplimiento a la norma establecida en el convenio y la norma particular para “Cuidados Domiciliarios de Personas que Sufren de Discapacidad Severa”, en cuanto a procedimientos y actividades que esta norma señala.

Del examen practicado y de acuerdo con las respuestas a los controles efectuados, las situaciones observadas son las siguientes:

I. Sobre Evaluación de Control Interno:

La evaluación del control interno del Programa Postrados se realizó en forma separada, la Dirección Comunal de Salud de los Centros de Salud, permitiendo evidenciar las siguientes observaciones:

Dirección Comunal de Salud:

El programa no cuenta con medidas efectivas de control interno, que permita mantener una base de datos real y fidedigna de los postrados que mantienen los diferentes Centros de Salud.

Se observó la inexistencia de manuales de procedimientos, de los procesos que se ejecutan en el programa postrado (Ingreso, egreso y mantención de Pacientes Postrados).

Las revisiones o controles de la base de datos del sistema se no efectúa con la periodicidad necesaria, por lo que no permite mantener una base actualizada y confiable.

No obstante lo anterior, se debe señalar que en mayo del 2010, el encargado comunal del programa Sr. Jorge Fuentes A., realizó reunión con los encargados del programa de postrados de cada centro, en el cual se expuso la nueva forma de trabajo, estableciéndose que los responsables tanto de los mandatos como del ingreso de los pacientes al sistema nacional de postrados eran los encargados de cada centro. Se estableció también un calendario mensual para que cada responsable del consultorio se reuniera con el encargado de la Dirección Comuna de Salud para verificar los datos de los pacientes postrados. Sin embargo estas medidas no pasan mas allá de ser buenas acciones, al no existir un control exhaustivo y una formalización de los procedimientos por parte de la Dirección Comunal de Salud.

Centros de Salud:

Se observa que no existe uniformidad en los procesos de ingreso, egreso y mantención de registros y base de datos de los pacientes postrados.

Existen Centros de Salud en los cuales ellos ingresan al Sistema Nacional a los pacientes y otros en los cuales se envía una lista al encargado de la Dirección Comunal, para que se ingresen o egresen según corresponda, como es el caso de los Centros La Florida y Carlos Trupp.

En forma general los Centros de Salud no tienen claridad respecto de quien es *la autoridad municipal* que debe firmar el Mandato.

El Centro la Florida no realiza control de las defunciones de pacientes, solo lo que informa FONASA, dos veces al año.

II. Evaluación de proceso de ingreso, egreso y mantención de beneficiarios:

En materia de procesos, ya se menciona en el punto anterior que si bien existió por parte del encargado comunal la formulación de un proceso, este nunca se formalizo, en consecuencia los procedimientos considerados en esta revisión, solo se apegan a lo señalado a las normas nacionales establecidas en el Programa Nacional de Postrados.

Por otra parte el encargado comunal del programa, Sr. Fuentes A., entregó la función de coordinación, administración y mantención del registro de postrados a una funcionaria de la Dirección Comunal de Salud; Doña Ana Rosa González M.

En cuanto a los Centros de Salud, se estableció un responsable en cada centro, quien coordina internamente el programa, e informa al encargado de la Dirección Comunal del registro del centro correspondiente.

Dirección Comunal de Salud:

Se detecto que la encargada de coordinar y administrar el registro de pacientes postrados de la Dirección Comunal de Salud, no lleva al día la base de datos.

Los formularios, compromiso de acuerdo y los mandatos no son llenados con todos los antecedentes que estos requieren.

Se comprobó que la base de datos que mantiene la Dirección Comunal de Salud contiene pacientes fallecidos, los que para la muestra considerada represento un 14%, presentando datas de defunción desde septiembre del año 2009. (Anexo N° 1)

Con respecto a la base de datos se pudo observar:

- ✓ La paciente Sra. Flor Muñoz González, registra su cedula de identidad incorrecta; (C.I. N° 02.912.789-7).
- ✓ De acuerdo a la información obtenida del sistema de postrados nacional, la paciente Ernestina Miño F. registra un domicilio distinto al de su cuidadora Maria Avaca Miño.
- ✓ El paciente Jason González Villagra y su cuidadora Sandra Villagra Muñoz registran un domicilio en el sistema y otro distinto en el registro entregado por la Dirección Comunal de Salud.
- ✓ Se presentan tres casos en que al ingresar el Rut del paciente, el sistema no arroja los datos y aparece en pantalla “Rut incorrecto”, sin embargo al ingresar el Rut del cuidador, los datos aparecen sin problema. Estos pacientes son: Paz Bobadilla Kaplan, Margarita González Bravo y Julieta Valdés Pereira.
- ✓ Existen situaciones, cuatro en particular, en la cual al ingresar el Rut. del paciente, el sistema presenta solo los datos de este, no asociando ningún dato del cuidador, A su vez se presentaron situaciones en la cual al ingresar el Rut. del cuidador, el sistema presenta los datos del cuidador y no asocia datos al paciente. Estos pacientes son: Raquel Méndez Vergara, Rogelio Sepúlveda Silva, Eduardo Mendoza Henríquez y Nancy Montecino Becerra.

Centros de Salud:

Con la finalidad de comprobar en terreno los datos agregados en las listas de pacientes postrados presentadas por la Dirección Comunal de Salud, se realizaron visitas domiciliarias a los beneficiarios seleccionados en la muestra seleccionada aleatoriamente, la cual se dividió por centros de salud, observándose lo siguiente:

- Centro de Atención Primaria de Salud Familiar La Florida:

Para este centro de salud se visitaron 25 pacientes

1.- Cinco pacientes de la muestra, se encontraban fallecidos, llamando la atención que el más antiguo había muerto a fines del 2009. Al respecto las cuidadoras entrevistadas, mencionan haber informado al Consultorio dentro de la misma semana del fallecimiento.

2.- Tres de los pacientes postrados visitados no se encontraban en ese momento en la casa. A uno lo habían llevado a Vilches por el calor, el segundo estaba en la casa de la tía porque la cuidadora estaba enferma y el tercero había salido con el hijo pero en la casa no sabían donde.

3.- Del total de visitas realizadas, en dos domicilios no había gente, por lo que no se pudo realizar la encuesta.

4.- En forma general los cuidadores manifestaron no tener problemas con la cancelación de los estipendios, a excepción de la Sra. Inés Martínez U., quien mencionó que en dos ocasiones, tuvo problemas con el pago.

5.- La entrevista a los cuidadores reflejó que existen casos en los cuales, las visitas normadas para este programa, no se realizan de acuerdo a lo señalado.

- Centro de Atención Primaria de Salud Familia Julio Contardo

A este centro de salud por muestra le correspondieron 6 pacientes:

1.- En un domicilio no se encontraba gente, por lo que solo pudimos realizar 5 encuestas.

2.- Un cuidador entrevistado manifestó que a el no se le realizo la capacitación correspondiente.

3.- Entrevistada la Sra. Inés Silva Avaca, cuidadora de la paciente Lidia Avaca González, señala no haber recibido estipendio, revisada esta situación, se corrobora que la paciente se encuentra inscrita en el sistema nacional de junio del 2009, y en la Tesorería Municipal no registra pago.

- CECOF Brilla el Sol

Este centro no se considero dentro de la muestra, por haber sido revisado con anterioridad, mantiene 8 pacientes postrados inscritos, y no presenta observaciones.

- Centro de Atención Primaria de Salud Familiar Carlos Trupp

La muestra para este centro de salud fue de 4 pacientes postrados de los cuales podemos mencionar lo siguiente:

1.- De los cuatro pacientes postrados visitados, dos habían fallecido el año 2010.-; y un domicilio se encontraba sin gente.

2.- Un encuestado menciona que el doctor nunca ha ido a visitarlo, solo ha ido enfermero, kinesiólogo y asistente social.

3.- El encuestado en cuestión manifestó que el paciente fue inscrito en junio de 2010 y a la fecha no han recibido estipendio. Revisado el tema se comprobó que el paciente se ingreso al sistema en agosto del 2010.-

4.- Menciona también que no se le ha realizado capacitación sobre el cuidado a postrados.

- Centro de Atención Primaria de Salud Familiar D. Astaburuaga

A este centro de salud por muestra le correspondieron 7 pacientes:

1.- En particular, no se pudo realizar la encuesta a la cuidadora de paciente Sr. Teofilo Assadi A, ya que no estaba en el domicilio, entrevistándose con una cuidadora particular que lo atendía, quien no quiso entregar información.

2.- La paciente Sra. Julieta Valdés P. y la cuidadora Sra. Miriam Orellana V. no fueron halladas en el domicilio.

3.- Las cuidadoras Julieta Arriagada e Ilda Espinoza, señalan que nunca se les ha capacitado.

- Centro de Atención Primaria de Salud Familiar Las Américas

La muestra seleccionada para este centro es de 5 pacientes, los cuales no presentan observaciones.

- CECOF Faustino González

Este centro mantiene 11 pacientes postrados inscritos, la muestra seleccionada fue de 2 beneficiarios y no presentan observaciones.

- Posta Mercedes.

Este centro mantiene 10 pacientes postrados inscritos, la muestra seleccionada fue de 2 y no presenta observaciones.

III. Conclusiones:

En consideración a lo expuesto en los párrafos anteriores, cabe concluir que la administración, ingreso, egreso y mantención del registro de pacientes postrados con discapacidad severa o pérdida de autonomía, perteneciente al Programa de Resolutividad en Atención Primaria de Salud, en general cumplen medianamente con los objetivos propuestos, sin embargo, presentan debilidades de control interno que deberían ser regularizadas, con el propósito de alcanzar un alto grado de eficiencia y eficacia en el normal funcionamiento, como asimismo, su accionar se enmarque dentro del ordenamiento jurídico que le es aplicable.

1. No existen manuales de procedimientos, de los procesos que se ejecutan en el programa postrado (Ingreso, egreso y mantención de Pacientes Postrados), impidiendo la uniformidad en la ejecución del programa por parte de las diferentes unidades involucradas.

2. Las bases de datos de los postrados con discapacidad severa, tanto la de la Dirección Comunal de Salud, como la que se mantiene en el Sistema Nacional Postrados, no se encuentran actualizadas, impidiendo con esto el envío de nominas con datos fidedignos al Servicio de Salud, como lo establece el programa en cuestión.

3. No existe un control adecuado del programa de parte del encargado del programa de la Dirección Comunal de Salud, como por ejemplo no se da cumplimiento al seguimiento y monitoreo de los beneficiarios.

4. La dirección Comunal de Salud deberá validar la lista de beneficiarios, ya que en la muestra seleccionada, un 14% de los pacientes visitados, eran personas fallecidas. (Anexo N° 1), y un 20% de la muestra, los datos presentaban problemas o se encontraban incompletos.

5. Los formularios de compromiso de acuerdo y el mandato deben ser llenados con la totalidad de los datos que este requiere y con las firmas correspondientes.

6. Se deberá llevar un estricto cumplimiento a las normas de visitas y capacitaciones de los pacientes y beneficiarios del programa.

7. El encargado del Programa deberá investigar la situación de la Sra. Inés Silva Avaca, C.I. N° 12.104.240-1; cuidadora perteneciente al Centro Las Colines, quien se encuentra inscrita en el sistema nacional desde junio del 2009, y no registra pago de su estipendio.

8. Definir por parte de la Dirección Comunal de Salud, quien debe ser el responsable de firmar el mandato por parte de la Salud Municipal.

Atentamente a Ud.

ANDREA CAMUS IPINZA
ING. COMERCIAL

CHRISTIAN COFRE ADASME
CONTADOR AUDITOR

Anexo N° 1

LISTA DE PACIENTES POSTRADOS FALLECIDOS

Beneficiario	Rut	Domicilio	Consultorio	Fecha fallecimiento
Bernarda Arellano Henriquez	01.414.542-7	Pobl. Independencia Andalucia N° 341	La Florida	Mayo del 2010.-
Rogelio Sepulveda Silva	04.892.101-9	19 pte. 21 y 22 sur # 0282	La Florida	Diciembre 2009.-
Nancy Montecinos Becerra	04.730.529-2	23 pte. 29 sur # 0941	La Florida	Febrero 2010.-
Ema Gonzalez Villavicencio	00.982.085-k	9 1/2 sur 32 Ote. # 3503	C. Trupp	Octubre 2010.-
José Sepulveda Camillo	08.915.464-2	6 1/2 sur # 3515	C. Trupp	Agosto 2010.-
Eduardo Mendoza Henriquez	08.324.722-3	Pob. A de Chile calle R. Huelen # 932	La Florida	Septiembre 2010.-
Irma Sierra Acuña	02.368.410-1	Pobl. A de Chile 20 sur 3 y 4 ote. # 207	La Florida	Diciembre 2010.-