

## DEFENSA PÚBLICA DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER

**REINA OLMOS VERA**

**Título:** Causas de Reclamos GES en el Hospital Clínico Félix Bulnes Cerda años 2011-2016

### RESUMEN

**Introducción:** El año 2004 se promulga la Ley 19.966 de que establece un Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES) para problemas de salud priorizados que incluye ámbitos garantizados de acceso, calidad, protección financiera y oportunidad con que deben ser otorgadas las prestaciones de salud a los usuarios beneficiarios tanto de Fondo nacional de Salud (FONASA) como de ISAPRES. Cuando no se cumple con lo establecido por la ésta Ley, los usuarios pueden realizar Reclamos para exigir su cumplimiento.

**Objetivo:** Describir las causas de Reclamos GES en el Hospital Clínico Félix Bulnes Cerda en los años 2011- 2016.

**Metodología:** Estudio Cuantitativo, Descriptivo y Transversal, siendo la población de estudio los registros de reclamos GES del Hospital Clínico Félix Bulnes Cerda, la fuente primaria de la información la Base de datos digital de reclamos GES del Departamento GES – LEQ y la fuente secundaria la Plataforma SIGGES. Se realizó la extracción de los datos desde la fuente primaria de la información y se construyeron tablas de frecuencia para cada año del estudio y para el total del período de estudio. A su vez, desde la Plataforma SIGGES se extrajeron las confirmaciones diagnósticas realizadas en el período de estudio en el Hospital Clínico Félix Bulnes Cerda para establecer la proporción de Reclamos GES en relación a las Patologías GES confirmadas en el establecimiento, construyendo tablas de frecuencia para este análisis. Con la información extraída de ambas fuentes de información se construyó una Base de Datos Excel a la cual se realizaron diferentes análisis estadísticos descriptivos, dentro de los que se encuentran tablas de frecuencia (relativas, absolutas y con intervalos) y se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 25 para realizar el análisis del estudio.

**Resultados:** El perfil de reclamante corresponde a mujeres entre los 21 y 59 años, siendo los Problemas de Salud asociados a un mayor número de reclamos los de Artritis Reumatoide, Cáncer de Mama e Hiperplasia Benigna de Próstata. A su vez, la intervención sanitaria reclamada con mayor frecuencia fue el tratamiento, seguido por protección financiera y confirmación diagnóstica. La Intervención Sanitaria GES de Tratamiento se encuentra presente con mayor frecuencia en los reclamos de los Problemas de Salud Artritis Reumatoide, Hiperplasia Benigna de Próstata y Cataratas. Para los Reclamos GES asociados a las Confirmaciones Diagnosticas de los Problema de Salud con mayor frecuencia fueron Artritis Reumatoide, Cáncer de Mama y Cáncer de Próstata.

**Discusión:** Las causas de reclamos GES en el período de estudio están asociadas principalmente a Problemas de salud oncológicos y de carácter crónico, siendo a su vez el tratamiento la intervención de salud más reclamada, por lo que llegar oportunamente a entregar la prestaciones de salud garantizadas y que son de gran relevancia para la salud de nuestros usuarios es el gran desafío para la red pública de salud.

**Palabras claves:** AUGE- GES, reclamos, hospital, Servicio de Salud, Chile.