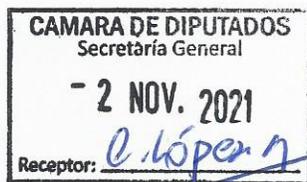




Oficio Ordinario N° 934

MAT. Información solicitada mediante Oficio N° 127/21 de la Comisión de Familia de la Honorable Cámara de Diputados.

Santiago, 29 de Octubre del 2021



DE: CARLOS CHARME FUENTES

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL.

A: SRA. PATRICIA RUBIO ESCOBAR

PRESIDENTA COMISIÓN DE FAMILIA

HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS

Junto con saludar cordialmente, vengo en responder su requerimiento efectuado mediante Oficio N° 127/21 de la Comisión de Familia de la Honorable Cámara de Diputados, en el cual se solicita se informe respecto de los cierres de Centros de Tratamiento a lo largo del país, detallando específicamente las medidas adoptadas para mitigar el impacto de cierres a los pacientes y población general, y las alternativas para subsanar las faltas menores que puedan derivar del convenio. En razón de lo anterior, cumplo con informar a usted lo siguiente:

I De los términos anticipado de contratos

En los último cinco años, SENDA ha terminado anticipadamente contratos por algún tipo de incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, a un total de 10 programas:

- **Año 2017**, de un total aproximado de 523 programas vigentes, se terminaron anticipadamente por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, 3 programas, lo que corresponde a un 0.57% de los programas totales.
- **Año 2018**, de un total aproximado de 535 programas vigentes, se terminó anticipadamente por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales 1 programa, lo que corresponde a un 0.18% de los programas totales.
- **Año 2019**, de un total aproximado de 545 programas vigentes, se terminaron anticipadamente por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, 4 programas, lo que corresponde a un 0.73% de los programas totales.
- **Año 2020**, de un total aproximado de 541 programas vigentes, se terminó anticipadamente por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales 1 programa, lo que corresponde a un 0.18% de los programas totales.
- **Año en curso**, de un total de 535 programas vigentes al mes de junio[1], se ha terminado anticipadamente 1 programa por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, lo que corresponde a un 0.19% de los programas totales.

II Del Centro de Tratamiento Ayni Samay de Fundación OIDA.

Ayni Samay es un Centro de Tratamiento perteneciente al prestador Fundación Oídas, contratado por SENDA a través de una asignación directa de recursos de la ley N° 20.000, materializada en un convenio de transferencia para la implementación del "Programa para población adulta específica de mujeres con consumo problemático de alcohol y drogas, con o sin hijos, en modalidad ambulatoria y residencial" en la Región de Arica y Parinacota, el cual fuera aprobado mediante Resolución Exenta N°609 de fecha 29 de mayo de 2020, de este Servicio Nacional.

Este proyecto contó con recursos para la habilitación de infraestructura y equipamiento que se inició en junio del año 2020, con una extensión de tres meses y con una segunda etapa de funcionamiento del centro de tratamiento, que se inició en septiembre del año 2020, a partir de la obtención de la autorización sanitaria del SEREMI de Salud que facultaba el ingreso de usuarias.

Desde junio de 2020 SENDA, realizó visitas de asesoría técnica con periodicidad promedio mensual, algunas de ellas en conjunto con el Servicio de Salud de la región, con el objeto de apoyar al Centro de Tratamiento en la implementación del Programa específico para mujeres con consumo problemático de drogas y alcohol.

En el ámbito de capacitación, profesionales del centro participaron en una actividad de capacitación sobre el sistema de registro SISTRAT de SENDA y otras jornadas sobre aspectos técnico clínicos (diagnóstico de compromiso biopsicosocial, plan de tratamiento individualizado).

Las supervisiones del programa se realizaron a través de las asesorías técnicas presenciales al Centro de Tratamiento, la revisión mensual de las rendiciones de cuentas realizadas por el prestador y mediante la evaluación de cinco Informes Técnicos presentados por la entidad. Debido a dificultades identificadas en la rendición de gastos y en la oportuna adquisición de insumos para el normal funcionamiento del programa, el ejecutor requirió de instancias específicas de asesoría administrativo- financiera en estas materias.

Cabe señalar que, en la evaluación de Informes Técnicos presentados por la entidad, una vez iniciado el

funcionamiento y atención de usuarias, se observaron falencias e inconsistencias importantes en datos de cobertura y de caracterización de la población atendida, evidenciando manejo insuficiente de conceptos básicos presentes en documentos de orientaciones técnicas y abordados en instancias de asesoría y/o capacitación. Por lo anterior, este Servicio debió observar los Informes Técnicos en dos oportunidades, solicitando una nueva presentación por parte del prestador.

Durante el período septiembre 2020 a febrero 2021 se observaron incumplimientos cometidos por el Centro de Tratamiento Ayni Samay que evidenciaban graves fallas técnicas en el manejo y contención de las usuarias del programa, así como también, deficiencias en la instalación de elementos técnicos y administrativos básicos para la implementación del programa contratado.

Por otro lado, se constataron dificultades en la mantención de equipo, con una alta tasa de rotación de RRHH, así como también, insuficientes competencias clínicas y de idoneidad técnica en la conformación del equipo y especialmente a nivel de coordinación y dirección técnica del centro, todo lo cual obstaculiza la correcta organización de un programa de alta especificidad.

Durante la ejecución del programa, SENDA informó a la directora del centro de tratamiento problemas de comunicación y seguimiento de parte de la jefatura técnica, de las indicaciones brindadas por SENDA y Servicio de Salud. Estas situaciones se fueron complejizando en el tiempo de manera reiterada, con escasa respuesta de parte del prestador frente a las sugerencias e indicaciones entregadas.

Pese al constante acompañamiento técnico realizado por SENDA, a partir del cual se fueron subsanando algunas dificultades, todos los meses se presentaba un nuevo problema técnico que interfería con la correcta implementación del programa y que ponía en riesgo la atención y en algunos casos la seguridad de las usuarias, no dando las garantías necesarias respecto de la oferta que ahí se implementaba.

En febrero del 2021 se realiza visita al centro por parte de SENDA por problemas detectados en asesorías, sumado a denuncias de usuarias del programa. Las situaciones se relacionaban con falta de insumos de alimentación, frecuente rotación de personal, ausencia de atención clínica, registro incompleto de prestaciones, entre otros aspectos básicos de funcionamiento del centro. En entrevista a usuarias se confirman las deficiencias mencionadas y se agregan situaciones de malos tratos, problemas de relaciones al interior del centro y de discriminación hacia algunas usuarias, involucrando aspectos éticos y de derechos de ellas.

Por todo lo anterior, considerando la gravedad de los hechos y la persistencia en las falencias presentadas tanto en el ámbito de derechos de las personas, como en aspectos técnico - clínicos y del RRHH, se decide realizar un Plan de Situaciones Críticas (PSC), con objetivos claros y precisos, que permitan regularizar el adecuado funcionamiento del centro, permitiendo que el prestador pudiese cumplir con la ejecución del programa, de acuerdo a lo contratado.

Dicho instrumento (PSC) fue firmado con fecha 19 de febrero de 2021 por la directora y jefe técnico del centro en presencia del equipo técnico de SENDA. Con fecha 22 de marzo del presente año, la Dirección Regional de SENDA de Arica y Parinacota junto al profesional de salud mental del Servicio de Salud, realizaron visita con el objeto de monitorear el avance del referido plan, así como de asesorar en el cumplimiento de los objetivos y plazos estipulados.

Sin embargo, pese a todo el acompañamiento técnico y asesorías realizadas al centro de tratamiento y el Plan de Situaciones Críticas ejecutado, el resultado fue deficiente. La evaluación realizada por SENDA y Servicio de Salud, da cuenta del incumplimiento de gran parte de los objetivos establecidos en el referido Plan, y desde la oficina regional de SENDA se derivó la situación para la revisión y gestión del nivel central de este Servicio.

En virtud de todos los antecedentes recopilados y las graves infracciones contractuales cometidas por la Fundación Cultural y Educacional OIDA Chile, en el Centro Ayni Samay, este Servicio llegó a la convicción de que la continuidad en la ejecución del programa de tratamiento específico para mujeres ejecutado por Fundación OIDA, no sólo no garantizaba el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos, sino que incluso ponía en riesgo la continuidad del servicio de tratamiento, habiéndose constatado además, una clara vulneración de derechos y situaciones de discriminación de la entidad hacia las usuarias del centro de rehabilitación.

En síntesis, conforme a los deficientes resultados obtenidos por Fundación Oída en el Plan de situaciones críticas implementando por SENDA en el programa Ayni Samay durante el año 2020 e inicios del 2021, así como los hallazgos de incumplimientos contractuales constatados durante las asesorías y visitas de supervisión realizadas, y la transgresión reiterada de parte del equipo técnico hacia los derechos fundamentales de la usuarias, se configura la causal de incumplimiento grave de las obligaciones contractuales y se aplica el procedimiento establecido en el contrato suscrito por las partes.

Los hechos anteriormente señalados fueron comunicados al prestador mediante Oficio de cargos N° 509 de 2021, el cual fue notificado personalmente con fecha 2 de junio de 2021. De acuerdo al procedimiento establecido por las partes, Fundación Oídas tuvo el derecho de presentar sus defensas y alegaciones, las que fueron materializadas a través de la presentación de sus descargos con fecha 16 de junio de 2021.

A través de la Resolución Exenta N°611 de fecha 15 de julio del presente, este Servicio, previo análisis de los antecedentes del caso, rechaza los descargos presentados por Fundación Oídas y pone término anticipado al contrato suscrito por las partes.

III De las medidas para mitigar el impacto del cierre en los pacientes y población general

La continuidad de cuidados en tratamiento es una responsabilidad que SENDA asegura y promueve permanentemente. En ese sentido, el acceso y la oportunidad en la atención son muy relevantes y deben estar siempre acompañados del resguardo de los derechos y respeto de la dignidad de las personas, el cumplimiento de las normativas legales vigentes referentes a procesos de atención en salud, y con un recurso humano estable responsable de brindar una atención utilizando el más avanzado nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y juicio profesional para el tratamiento de consumo problemático de sustancias.

En esa línea, cuando se toma la lamentable decisión de poner término anticipado de contrato con programas de tratamiento que no garantizan la calidad de atención y ponen en riesgo el servicio de tratamiento con una población que ya es altamente vulnerable, se actúa mediante los procedimientos que SENDA dispone, entre ellos el término anticipado de contrato.

No obstante lo anterior y con el objetivo de mitigar el impacto que esto puede conllevar, este Servicio, en directa coordinación con el Servicio de Salud correspondiente, se responsabiliza en la gestión de todas las acciones requeridas para asegurar la continuidad de cuidados de las personas que se encontraban en programas de tratamiento afectados por un término anticipado de convenio. Para lo anterior, se contemplan estrategias como el aumento de coberturas en otros programas o centros que puedan brindar una mejor atención, la derivación asistida a otros dispositivos y niveles de atención en virtud de la evaluación de las personas, contención y acompañamiento para ellas y sus familias. A su vez, se contempla el resguardo de los recursos para aumentar la capacidad de atención de otros programas, o garantizando los recursos necesarios para levantar una nueva oferta que permita en el menor plazo posible contar con un dispositivo que cumpla con todos los requisitos y competencias necesarias para asegurar la calidad de los servicios.

En todos los casos de término anticipado de contratos, este Servicio ha asegurado la continuidad de tratamiento a las usuarias, ya sea con nuevos oferentes públicos - privados o nuevos proyectos que mantengan la oferta en el territorio.

En el caso particular del programa Ayni Samay, en razón de la situación contingente, transitoriamente todas las usuarias fueron derivadas de manera asistida, asegurando la continuidad en la atención en la red de tratamiento ambulatoria que presenta la región de Arica y Parinacota. Cabe señalar que, si bien en algunos casos se abrió la posibilidad de derivación momentánea a dispositivos residenciales existentes en otras regiones del país, las usuarias prefirieron mantenerse en atención ambulatoria, a la espera de contar con oferta residencial en la misma región.

En complemento a lo anterior, es posible informar que con fecha 1 de septiembre del año en curso se ha implementado un nuevo proyecto financiado por SENDA, el cual actualmente permite contar nuevamente con la oferta especializada en el territorio, y que incluso aumenta la forma de atención ambulatoria y residencial específica para mujeres adultas y sus hijos existente en la región de Arica, y que cumple con todos los estándares de calidad y carácter resolutivo que SENDA y MINSAL exigen a sus prestadores.

Por último SENDA mantiene el compromiso central de acompañar y desarrollar progresivamente una cultura de la calidad en los equipos de atención, a través de la entrega de herramientas específicas que permitan revisar la propia práctica, identificando los nudos críticos, las fortalezas en el funcionamiento y gestión en los programas de tratamiento. De ese modo, se espera apoyar la mejora continua de la oferta de tratamiento, subsanando las "faltas menores" que pudiesen presentarse. Sin embargo SENDA no puede asegurar la mantención de los recursos y convenios con prestadores, cuando las funciones y servicios contratados no se realicen con los estándares de calidad mínimos requeridos, o las prestaciones de salud brindadas no resulten seguras o no cubran satisfactoriamente las expectativas y necesidades de las y los usuarios en tratamiento, o que no aseguren el resguardo de sus derechos y el respeto de su dignidad como personas. Lo anterior, resulta aún más complejo, cuando por su persistencia en el tiempo o la gravedad que revisten, las situaciones de incumplimiento contractual se transforman en un riesgo para la salud de las personas.

Es todo cuanto puedo informar de acuerdo a lo solicitado,

Sin otro particular, se despide atentamente.

[1] Se considera hasta el mes de junio de 2021, atendido los procesos de licitación que se encuentran en curso.

Visaciones:

NR/RD

Distribución:

- 1.- DIV. JURÍDICA
- 2.- DIV. PROGRAMÁTICA
- 3.- GABINETE
- 4.- U. GESTIÓN DOCUMENTAL
- 5.- SENDA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

S-8147/21



Documento firmado digitalmente por CARLOS FRANCISCO CHARME FUENTES
Fecha 29-10-2021 13:21:11
Santiago, Chile

Este documento cuenta con una firma electrónica avanzada según lo indica la ley N° 19.799.
Para verificar su validez, escanear el código QR o acceder a <https://sidoc.senda.gob.cl/consulta> e ingresar el siguiente código:
48f3d549a98ccc92307a937feb8f1012b5f271a4