



ORD. A 111 N°

ID 1266

ANT. : Oficios N°31009 de fecha 13.01.2023 y N°31069 de fecha 17.01.2023 de la Cámara de Diputadas y Diputados y Ord. N°1181 de fecha 17.05.2023 del Servicio de Salud Osorno.

MAT. : Informa sobre la fecha en que se tomó conocimiento de la desaparición de una usuaria en el Hospital Pü Mulen de Quilacahuin, indicando en qué momento se activó el "Indicador Centinela", como asimismo cuál es el protocolo de búsqueda en los sectores rurales frente a desapariciones.

Santiago, 24 JUL 2023

DE : SRA. MINISTRA DE SALUD

A : H. PRESIDENTE DE LA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS

Junto con saludar, hemos recibido los documentos señalados en el antecedente, mediante los cuales la H. Diputada de la República, señora Emilia Nuyado Ancapichún, solicita se le informe sobre la fecha en que se tomó conocimiento de la desaparición de una usuaria en el Hospital Pü Mulen de Quilacahuin, indicando en qué momento se activó el "Indicador Centinela", como asimismo cuál es el protocolo de búsqueda en los sectores rurales frente a desapariciones.

Al respecto, comunico a usted que el Director (S) del Servicio de Salud Osorno dio respuesta a las materias consultadas, mediante Ord. N°1181 de fecha 17 de mayo de 2023, documento del cual adjunto copia.

A la espera de haber cumplido los requerimientos de su solicitud,

Se despide afectuosamente,



DRA. XIMENA AGUILERA SANHUEZA
MINISTRA DE SALUD



Subsecretario de Redes Asistenciales		
Jefatura Gabinete Ministra		
Jefatura Gabinete SRA		
Asesor Legislativo Ministerial		
Jefatura División Jurídica		
Jefatura DIGERA		
Jefatura Unidad OIRS		

Distribución:

- H. Diputada de la República, señora Emilia Nuyado Ancapichún.
- Gabinete Sra. Ministra de Salud.
- Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- División Jurídica.
- DIGERA.
- Servicio de Salud Osorno.
- Unidad de Atención al Usuario.
- Oficina de Partes.



DIRECCIÓN
Sub Depto. de Participación Ciudadana,
Promoción, Trato al Usuario, O.I.R.S
Int.A.5/ DSF3119

ORD. N.º 1181 /

ANT: Correo electrónico de D. Humberto Jimenez del 11.05.2023.

MAT: RESPUESTA A OFICIOS PARLAMENTARIOS PENDIENTES.

OSORNO, 17 mayo 2023

A : SR. HUMBERTO JIMENEZ LEÓN.
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
GABINETE MINISTRO

DE : DIRECTOR (S) SERVICIO DE SALUD OSORNO

Junto con saludar, a través del presente documento y en atención a lo señalado en correo electrónico de Respuesta a oficios parlamentarios pendientes de Insumo de los Servicios de Salud de fecha 11/05/2023, donde se indica que el SSO tendría pendiente de respuesta los oficios parlamentarios N°31009 y 31069. Se informa que ambos documentos fueron respondidos en Oficio N°196 del 26/01/2023, se adjunta.

Saluda atentamente a usted;



Firmado por Luis Orlando Barrientos García
Fecha 17/05/2023 17:19:46 CLT



Dirección

DSF3119
VERSION.: 1
ANT.: SI
MAT.: RESPUESTA A CORREO ELECTRÓNICO D.
HÉCTOR JIMÉNEZ LEÓN, POR OFICIOS
PARLAMENTARIOS PENDIENTES

VISADOR	VB	FECHA OPERACION
DANIELA BARRIA ANGULO	S	2023-05-17 10:29:10
MERCEDES AVENDAÑO REINALDO	S	2023-05-17 10:45:57
SANDRA JIMENEZ VARGAS	S	2023-05-17 15:36:46

FIRMANTE	VB	FECHA OPERACION
LUIS BARRIENTOS GARCIA	S	2023-05-17 17:19:46

Creador: ANDREA FERNANDEZ

Depto.: SUB. DPTO. DE PARTICIPACION CIUDADANA, PROMOCION, TRATO AL USUARIO Y PESPI



DIRECCIÓN

Sub Depto. de Participación Ciudadana,
Promoción, Trato al Usuario, O.I.R.S
SR.LBG/GAC/MAR/DBA/SJV/afm
Int.A.5/DSF622

196

ORD. N.º _____/

ANT: Oficios N°31007, 31009 y 31070
Solicitud Cámara Diputados de
Fecha 13.01.2023.

MAT: RESPUESTA A SOLICITUD
CÁMARA DE DIPUTADOS.

OSORNO, 26 ENE 2023

**A : SR. LUIS ROJAS GALLARDO.
PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS.**

**DE : SR. LUIS BARRIENTOS GARCÍA.
DIRECTOR (S) SERVICIO DE SALUD OSORNO**

Junto con saludar, a través del presente documento me permito enviar a Ud. respuesta a Oficios N°31007, N°31009 y 31070 de fecha 13 de enero del año 2023, de la Honorable Cámara de Diputados, recepcionado por esta Dirección del Servicio de Salud en el que solicita:

Oficio N°31007 y N°31009:

Para Seremi de Salud y Director Servicio de Salud Osorno:

1. *"Para que informe si poseen antecedentes de lo que está sucediendo con el Hospital Pü Mulen de Quilacahuín, sobre la desaparición de una persona desde su recinto, pero que además nos entregue un diagnóstico acabado sobre el caso en cuestión expuesto al principio de este oficio.*

El Servicio de Salud Osorno tomó conocimiento de la fuga el día 6 enero en forma verbal y el día 7 de enero a las 00.01 horas vía mail del director del Hospital Pü Mulen (HPM) al director del SSO.

La internación de la paciente en dicho recinto de salud aconteció el 30 de septiembre emanada de la magistrada del Juzgado de Familia D. Lorena Riquelme, vía orden verbal a Carabineros 1ra. Comisaria de Osorno, quienes la habían encontrado deambulando.

La paciente era portadora de patologías ~~_____~~ con tratamiento no farmacológico. Durante esa fecha y hasta su desaparición presentó 2 intentos de fuga que fueron frustrados por el personal y se tomaron algunas medidas para evitar otra fuga.

El día de la fuga se dio aviso a las instancias correspondientes según, como se indica más adelante. Lamentablemente, el día 13 de enero se encontró a la Sra. Eloísa sin vida, aproximadamente 1000 metros del establecimiento.

2. *Para que informe los protocolos que poseen los hospitales de nuestra región en caso de desaparición de un paciente de sus recintos.*

Por norma de seguridad, MINSAL corresponde activar un evento adverso el cual debe ser notificado a la encargada de calidad del establecimiento, lo que se realizó el día 5. Posteriormente se transformó en evento centinela debido al lamentable fallecimiento de la Sra. Eloísa, el que fue notificado en días posteriores.

El HBSJO es el único establecimiento hospitalario que contaba entonces con protocolo de fuga, el que fue compartido al HPM para su uso el día 6 de enero, durante la mañana, no obstante, por la noche, momentos después de la fuga, ya se había avisado a Carabineros para la búsqueda, e inclusive a bomberos del sector. Actualmente, cada Hospital contará con un protocolo propio.

3. *Para que informen si existe algún sumario en curso sobre los hechos sucedidos en el Hospital Pü Mulen de Quilacahuín.*

Si existe un sumario en curso.

Para Director Hospital Pü Mulen de Quilacahuín:

1. *Para que informe el protocolo realizado, cuando se constata la desaparición de la Señora Eloísa Chacón, del hospital del cual está a cargo.*

A continuación, se describe lo realizado al constatar la fuga de la paciente:

- El día jueves 05/01/2023 la paciente fue vista por última vez a las 21:30 horas en su habitación, posterior a recibir su cena.
- A las 21:40 horas, TENS de hospitalizados se percata de la ausencia de la paciente y se inicia búsqueda con el equipo de turno, más guardia de seguridad en las dependencias del hospital.
- Auxiliar de turno sale en camioneta a buscar a la paciente por caminos cercanos al hospital, consulta a paletero del puente, refieren que no vieron a la paciente.
- Enfermera de turno avisa a Carabineros del Retén Quilacahuín y a Médico Jefe de la unidad, quién informa a subdirección médica.
- Según registro en libro de guardias, Carabineros llegan al hospital a las 22:15 hrs. y se inicia búsqueda.
- A las 23:07 hrs. regresan Carabineros junto con Bomberos para continuar la búsqueda.
- Se informa a Carabineros de San Pablo, quienes van a la casa de la paciente, se verifica que no se encontraba ahí.
- Equipo de turno, Carabineros y Bomberos del sector realizan nueva búsqueda en el perímetro del hospital y sectores aledaños durante 4 horas.
- A las 00:50 hrs. Enfermera de turno oficializa denuncia por presunta desgracia a Carabineros.
- El día 06/01 a las 08:00 hrs. Gestora del cuidado informa a Encargada de calidad sobre la fuga de la paciente, también se informa a subdirectora médica y directora (S), quien en ese momento se encontraba en Servicio de Salud Osorno.

- Encargada de Calidad, a las 08:13 hrs llama a Carabineros para consultar si tienen novedades y para informar sobre los lugares que la paciente frecuentaba para poder orientar la búsqueda.
- Durante la mañana, médico de turno se intenta comunicar con la hija Sra. Araya, quien corta el teléfono en todas las oportunidades y, el teléfono de D. Iso|de Chacón (sobrina) no se encuentra disponible.
- Encargada de Calidad solicita a Encargado de Participación (AS de hospitalizados no se encuentra el día de hoy) que dé aviso al CESFAM San Pablo, porque la familia no responde el teléfono tras reiterados llamados.
- Encargado de Participación se comunica con ISP, comenta la situación y solicita que se dé aviso si ven a la paciente en Caja de Compensación los Héroes.
- A las 10:45 hrs. AS Cristian Gonzalez Informa que la familia ya fue notificada de la situación, quedando registro en FC por médico de turno.
- Alrededor de las 11:00 hrs. am Carabineros acuden al hospital y tienen una reunión con Médico de turno, Gestora del cuidado y Encargada de Calidad. Informan que PDI está al tanto de esta situación. Ellos mantienen búsqueda en el territorio y, por el hecho de haber realizado la denuncia están al tanto todas las comisarias del país del extravío de la paciente.
- Aproximadamente a las 11:00 hrs. subdirectora médica y directora subrogante se reúne presencialmente con subdirectora del SSO para informar del caso.
- A las 11:28 hrs. Encargada de Calidad logra contacto con Director para informar lo sucedido considerando la gravedad, quien Informa que ya estaba en conocimiento del caso..
- Durante la mañana el Director Informa sobre el caso al jefe de gabinete del SSO.
- A las 12:30 horas y tras numerosos intentos, subdirectora médica notifica a magistrado Sra. Lorena Riquelme, quien se encuentra de vacaciones.
- A las 15:00 hrs. también, luego de varios intentos, subdirectora médica logra contactarse con Juez de turno, Sr. Marcelo Leiva para comunicar el hecho.
- A las 14:50 hrs Encargada de Calidad envía correo resumen a Dirección respaldando todo lo realizado hasta el momento.
- El día sábado 07/01 Directora subrogante envía oficio a magistrado de turno y fiscalía de turno.
- El día 12/01 Carabineros Informa nuevos antecedentes de caso a médico de turno y Gestora del cuidado.
- El 13/01/2023 a las 10:00 hrs. am se comunica que lugareños habrían encontrado el cuerpo de la paciente en alrededores del hospital, específicamente en el campo de la Fundación alrededor de 1,2 km de distancia.

2. *Para que informe el protocolo que posee el hospital en estos casos de desaparición de un paciente en su recinto.*

El protocolo de fuga local está en revisión por los referentes del SSO. Como no existía un protocolo local específico de fuga es ese momento, el equipo se basó en el protocolo del Hospital Base de Osorno.

3. *Para que informe en que momento se puso en contacto con los familiares de la señora que desapareció, el protocolo de notificación, y cuales fueron las acciones de acompañamiento al respecto.*

Según lo descrito en la ficha clínica, el día 6/01 en la mañana se llama múltiples veces a su hija Sra. Araya, quien cortaba la llamada y también a su sobrina Isolde, quien tampoco respondió el teléfono. A las 10:45 hrs. Asistente Social de nuestro centro informa al equipo de turno que la familia había sido informada de la fuga. El sistema de notificación a familiares no está protocolizado en sí mismo, si no que este paso se incluye en el protocolo de fuga. Destacar que, según los datos de la ficha clínica, la paciente durante su estadía en el hospital nunca recibió ninguna llamada o visita de algún familiar y que el equipo de hospitalizados llamó muchas veces a sus familiares (hija, sobrinos y también amigos) quienes rechazaban hacerse cargo de la paciente, a pesar de que no tenía ningún criterio clínico de hospitalización.

4. *Para que informe las acciones de búsquedas realizadas por el hospital. Y entregue un diagnóstico acabado del caso en cuestión.*

Las acciones de búsqueda el día de la desaparición fueron especificadas en la respuesta previa. Desde el 06/01 en adelante el procedimiento de búsqueda se dejó en manos de las entidades existentes para aquello, es decir, Carabineros y PDI.

5. *Para que informe si existen algún sumario en curso sobre los hechos sucedido en el Hospital Pü Mullen de Quilacahuín.*

Por parte del SSO se ordenó una investigación sumaria sobre el evento, desconozco si ya está en curso.

Oficio N°31070:

Para Seremi de Salud y Director Servicio de Salud Osorno:

1. *Para que informe en qué momento se activó el "Indicador centinela" por el caso de la desaparición de la señora Eloísa.*

En nuestro establecimiento no existe el concepto de indicador centinela. Al momento de identificarse la fuga de la paciente, esto se notifica como evento adverso, que es un documento que llena la enfermera de turno y que se entrega a la oficina de Calidad en horario hábil para investigar lo sucedido y crear el plan de mejora correspondiente, el cual fue entregado el 06/01/2023. De todas formas, la misma noche del 05/01/2023 la enfermera de turno notificó al médico jefe de la Unidad y éste a Subdirección médica, además de otras autoridades correspondientes (Carabineros, Bomberos). Una vez que se confirma el fallecimiento de la paciente, el evento adverso se convierte en evento centinela, lo cual también fue notificado y analizado por encargada de calidad.

2. *Para que informe cual es el protocolo de búsqueda en sectores rurales:*

La búsqueda fuera de los límites del establecimiento de salud les corresponde a otras instancias, tales como Carabineros, Bomberos, PDI u otras unidades de rescate y búsqueda en caso de contar con ellas. Al Establecimiento le corresponde coordinarse con el Servicio más cercano, en este caso, Carabineros del Retén de Quilacahuín.

Para Director Hospital Pü Mullen de Quilacahuín:

1. *Para que informe si con anterioridad se había desaparecido la señora Eloísa Chacón desde HPMQ. Si la respuesta fuese afirmativa, que nos señale las fechas anteriores. Y además que nos indique cuáles fueron las acciones de fortalecimiento realizados por su gestión, para poder resguardar la seguridad de la señora Eloísa.*

El día 18/09/2022: paciente sale de la Unidad de Hospitalizados, siendo encontrada inmediatamente por equipo de turno. La enfermera jefa de la Unidad realiza educación a la paciente, además se instruye al equipo de hospitalizados que deben turnarse para almorzar para mantener la vigilancia continua de los pacientes. Además, se agrega a la indicación médica la supervisión por 24 hrs por alto riesgo de fuga y se solicita la creación de un protocolo local de fuga. También se cierra la puerta del final del pasillo de hospitalizados con seguro plástico, quedando habilitado solo el acceso por puerta principal.

El día 20/09/22 se consulta caso al Tribunal de familia, quien comenta que ordenó al CESFAM San Pablo realizar las gestiones para ingreso de la usuaria al ELEM Alerce.

El día 21/09/22 médico de turno se contacta con hija para informar que la usuaria se encuentra de alta, ella rechaza hacerse responsable.

El día 23/09/22 se da de alta a la casa de una vecina, previa coordinación entre directivos del Hospital Pu Múlen y CESFAM San Pablo, este último queda a cargo del seguimiento del caso.

El día 30/09/22 usuaria es traída por Carabineros al servicio de urgencias del HPM, quienes traen parte N°416, donde refieren que por orden verbal de magistrada D. Lorena Riquelme se instruye internación obligada de la usuaria. Ese mismo día médico Jefe de la unidad conversa caso con la magistrada quien indica que en caso de fuga se debe dar aviso a Carabineros y poder judicial.

El día 24/11/22 la paciente se fuga de la unidad en la tarde-noche, escapando por el balcón trasero de la unidad (no se encuentra en altura), siendo encontrada por el equipo de turno en el jardín y evaluada por médico inmediatamente. Como plan de mejora se cierra con seguro plástico la puerta que da hacia el balcón y también se solicita la instalación de malla en el balcón, pero en el hospital no se contaba con dicho material por lo que finalmente no se concretó.

El 27/12/2022 médico de turno se comunica con hija nuevamente para informar alta médica e hija refiere que no la va a recibir.

El 05/01/2023 la paciente fue vista por última vez a las 21:30 hrs en su habitación, posterior a recibir su cena (fuga efectiva).

2. Para que nos informe la causa porque la señora Eloísa Chacón se encontraba en sus dependencias y cuál era su diagnóstico médico.

Por la ley 20.584 de derechos y deberes del paciente que exige el resguardo de su información clínica, no podemos compartir en forma pública sus antecedentes, a menos que una orden judicial lo solicite o que su familiar lo autorice de manera formal. Sin embargo, podemos señalar que la paciente no tenía diagnóstico de demencia y que no tenía ningún motivo clínico para estar internada. La paciente fue ingresada como caso social por orden verbal de una magistrada del tribunal de familia en espera de un cupo en ELEAM, ya que la familia no quería hacerse cargo de sus cuidados. Durante toda la internación la usuaria manifiesta deseos de alta en forma reiterativa, por lo que el equipo llamó múltiples veces a sus familiares, quienes rechazaron recibirla.

3. Para que informe en qué momento se activó el "indicador centinela" por el caso de la desaparición de la señora Eloísa.

En nuestro establecimiento no existe el concepto de Indicador centinela. Al momento de identificarse la fuga de la paciente, esto se notifica como evento adverso, que es un documento que llena la enfermera de turno y que se entrega a la oficina de Calidad en horario hábil para investigar lo sucedido y crear el plan de mejora correspondiente, el cual fue entregado el 06/01/2023. De todas formas, la misma noche del 05/01/2023, la enfermera de turno notificó al médico jefe de la Unidad y éste a Subdirección médica, además de otras autoridades correspondientes (Carabineros, Bomberos). Una vez que se confirma el fallecimiento de la paciente, el evento adverso se convierte en evento centinela, lo cual también fue notificado y analizado por encargada de calidad.

4. *Para que informe cuál fue el método de comunicación realizado por la Dirección del Hospital para informar a los funcionarios del HPMQ de la desaparición de la señora Eloisa Chacón y la fecha en que se realiza dicha comunicación.*

El flujo de información fue desde los mismos funcionarios de la unidad involucrada a sus jefaturas, Encargada de Calidad y desde ahí a Dirección. La información se compartió en las entregas de turno, ficha clínica y de forma verbal, de esta manera todo el equipo de Hospitalizados y Urgencias se encontraba informado. No se entregó un comunicado formal al resto de los funcionarios (administrativos, auxiliares, funcionarios de APS del Hospital), ya que inicialmente se trataba de un conflicto interno de la Unidad de Hospitalizados, pero a medida que aumentó la gravedad de la situación, la vocería del SSO se hizo cargo del aspecto comunicacional.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted.



**SR. LUIS BARRIENTOS GARCÍA.
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD OSORNO**

DISTRIBUCIÓN:

- Cámara de Diputados – Plataforma informática
- Jefa Dpto. de Participación Ciudadana, Promoción, Trato al Usuario y Salud Intercultural S.S.O C/D
- Jefa Dpto. Gestión Asistencial S.S.O. C/D
- Director Hospital Pù Mülen
- Oficina de Partes C/F
- Panel Andrea Fernández Mansilla.



SUB. DPTO. DE PARTICIPACION CIUDADANA, PROMOCION, TRATO AL USUARIO Y PESPI

DSF622
VERSION.: 1
ANT.: SI
MAT.: RESPUESTA A SOLICITUD CÁMARA DE
DIPUTADOS OFICIOS N°31007, 31009 y 31070 DE
FECHA 13/01/2023

VISADOR	VB	FECHA OPERACION
SANDRA JIMENEZ VARGAS	S	2023-01-25 17:27:41
DANIELA BARRIA ANGULO	S	2023-01-26 09:28:05
MERCEDES AVENDAÑO REINALDO	S	2023-01-26 09:45:36
GONZALO ARROYO CURUTCHET	S	2023-01-26 11:45:27

Creador: ANDREA FERNANDEZ

Depto.: SUB. DPTO. DE PARTICIPACION CIUDADANA, PROMOCION, TRATO AL USUARIO Y PESPI