

## **HELP S.A.**

Informe de Procedimientos Acordados de  
Afirmaciones Publicitarias

Por el período comprendido entre  
el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017



**Informe del Profesional Independiente  
sobre la Aplicación de Procedimientos Acordados**

Señores Directorio y Administración de  
Help S.A.:

Hemos efectuado los procedimientos que se describen a continuación, los cuales fueron acordados por el Directorio y la Administración de Help S.A., sólo para asistirlos en la evaluación de Afirmaciones Publicitarias por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017. La Administración de Help S.A. es responsable por las Afirmaciones Publicitarias. Este trabajo de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con normas de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile. La suficiencia de estos procedimientos es de exclusiva responsabilidad de las partes especificadas en este informe. En consecuencia, no hacemos representación alguna sobre la suficiencia de dichos procedimientos, tanto para el propósito para el cual se ha requerido este informe o para cualquier otro propósito.

Los procedimientos efectuados a las afirmaciones y los hallazgos resultantes, se describen en las secciones I "Procedimientos acordados" y II "Resultado de la aplicación de los procedimientos acordados" detallada en informe adjunto:

No fuimos contratados para, ni efectuamos un examen, cuyo objetivo sería expresar una opinión sobre el Informe de afirmaciones publicitarias. Por este motivo, no expresamos tal opinión. Si hubiéramos efectuado procedimientos adicionales, otros asuntos podrían haber llegado a nuestro conocimiento que habrían sido informados a ustedes.

Este informe es únicamente para información y uso del Directorio y la Administración de Help S.A. y no debe ser, ni tiene por objeto, ser utilizado por terceros distintos a estas partes especificadas.

Atentamente,



Alejandro Espinosa G.

KPMG Ltda.

Santiago, 31 de enero de 2018

## HELP S.A.

### INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS DE AFIRMACIONES PUBLICITARIAS

#### I. Procedimientos Acordados

Los procedimientos acordados consideraron la recopilación, inspección y comparación de información que sustenta las siguientes afirmaciones publicitarias.

##### 1.1 Producto

- 1.1.1 Todos nuestros móviles van liderados por un médico.
- 1.1.2 Vamos en un 100% de los casos de emergencia al lugar del incidente.
- 1.1.3 Contamos con móviles pediátricos y adultos de alta complejidad.

##### 1.2 Atenciones

- 1.2.1 En promedio entregamos más de 8.500 atenciones al hogar al mes.
- 1.2.2 Realizamos más de 100.000 atenciones de Emergencias y Urgencias en el hogar al año.
- 1.2.3 Realizamos más de 250.000 atenciones médicas al año contando la Orientación Médica Telefónica (OMT).

##### 1.3 Dotación

- 1.3.1 Contamos en promedio con más de 430 especialistas en rescate entre Médicos, Enfermeras y Paramédicos.
- 1.3.2 Contamos en promedio con más de 230 Médicos, 130 Enfermeras y 70 Paramédicos.

##### 1.4 Tipos de atenciones

- 1.4.1 Asistimos en promedio a 4 casos de TEC (Traumatismos Encéfalo Craneano) al día.
- 1.4.2 Realizamos en promedio más de 20 atenciones de Traumatismo al día (Fracturas, Luxaciones y Traumas).

Los procedimientos acordados se realizaron a la información (datos, registros, certificados) proporcionada por Help S.A., asumiendo que esta se encuentra completa y exacta, en consecuencia nuestros procedimientos no considera la revisión de la integridad y exactitud de la información proporcionada por Help S.A.

El período de revisión de las afirmaciones publicitarias, se encuentra comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, exceptuando para procedimientos acordados que requieren una afirmación anual, donde se consideró el período anual comprendido entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017.

## **II. Resultado de la aplicación de los Procedimientos Acordados**

Los procedimientos efectuados a las afirmaciones publicitarias y los hallazgos resultantes, son los siguientes:

### **2.1 Producto**

**2.1.1** Todos nuestros móviles van liderados por un médico.

#### **Procedimiento realizado**

La asignación de los turnos es realizada por el Coordinador médico corresponde a la planificación de que todos los móviles deben de ser liderados por un médico a cargo. Por lo que evaluamos que todos los servicios prestados fueron liderados por un profesional, solicitando el listado de los servicios que la Sociedad registró desde el 1 de enero al 30 de septiembre del 2017, respondiendo a un total de 105.441 casos atendidos.

Solicitamos el listado de todos los médicos registrados que prestaron servicios en la Sociedad desde el 1 de enero al 30 de septiembre del 2017, de los cuales seleccionamos aleatoriamente mediante la herramienta de auditoría IDEA (software de extracción y análisis de datos), 30 médicos y se cotejó su registro como médico en la Superintendencia de Salud y liquidación de remuneraciones y boleta de honorarios según corresponda al tipo de contrato de trabajo o servicios que posea el profesional.

El listado de los servicios prestados entre enero y septiembre de 2017, fue expuesto a la herramienta de auditoría IDEA (software de extracción y análisis de datos), la cual extrajo aleatoriamente 400 registros de servicios prestados, chequeando que cada servicio considera un móvil y un médico asociado.

#### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

**2.1.2** Vamos en un 100% de los casos de emergencia al lugar del incidente.

### **Procedimiento realizado**

Las emergencias son clasificadas en alerta roja, naranja, amarilla o verde, en el momento que son atendidas por medio de llamadas telefónicas, dependiendo de la información entregada por el solicitante (afiliado, beneficiario y/u otro). Las llamadas asociadas al color rojo, son aquellas llamadas clasificadas como emergencias de mayor prioridad por ser emergencias de riesgo vital inminente.

Solicitamos el listado de la totalidad de servicios prestados en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, para los cuales, identificamos los casos correspondientes a alertas rojas (Emergencias), donde obtuvimos un total de 9.666 casos, de los cuales se seleccionaron aleatoriamente mediante la herramienta de auditoría IDEA (software de extracción y análisis de datos), 50 casos de muestra. Dicha muestra, fue revisada para identificar que las fichas médicas con despacho correspondiente a emergencias considerasen la siguiente información completa: móvil, médico, código (rojo) asociado, nombre del médico, Rut del Médico, prescripción y bitácora de atención efectuada en el lugar del incidente.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

**2.1.3** Contamos con móviles pediátricos y adultos de alta complejidad.

**Procedimiento realizado**

Se verifico para cada uno de los móviles de la flota de la Compañía, contarán con la certificación como vehículo apto para atender emergencias pediátricas y de alta complejidad.

Como parte de nuestro examen, solicitamos el listado de la totalidad de los móviles vigentes del cual seleccionamos todos aquellos clasificados como móviles pediátricos y adultos de alta complejidad. Se extrajo una muestra de 10 móviles por medio de la herramienta IDEA (software de extracción y análisis de datos), del cual se comparó que el equipamiento de estos móviles cuente con la certificación que otorga la Secretaria Regional Ministerial de Salud, autorizando y aprobando el equipamiento según lo establecido en la Norma NCH-2426-Of.98 (Ambulancias para el transporte terrestre de pacientes – Clasificación requisitos de transformación y equipamiento).

**Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

## **2.2 Atenciones**

**2.2.1** En promedio entregamos más de 8.500 atenciones al hogar al mes.

### **Procedimiento realizado**

Solicitamos para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, el listado de la totalidad de servicios prestados clasificados como alerta roja, naranja, amarilla y verde, identificando y segregando los casos correspondientes a atenciones al hogar, obteniendo un total de 79.700 casos, procediendo a dividir este total por nueve meses, resultando un promedio de 8.885 atenciones

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

**2.2.2** Realizamos más de 100.000 atenciones de emergencias y urgencias en el hogar en un año.

**Procedimiento realizado**

Solicitamos para el período anual comprendido entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017, el listado de la totalidad de servicios prestados y clasificados como alerta roja, naranja, amarilla y verde, para los cuales, identificamos los casos correspondientes a atenciones al hogar, totalizando 105.441 atenciones.

**Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.



**2.2.3** Realizamos más de 250.000 atenciones de emergencias y urgencias en el hogar en un año contando la Orientación Médica Telefónica (OMT).

### **Procedimiento realizado**

Las emergencias son clasificadas en alerta roja, naranja, amarilla o verde, en el momento que son atendidas por medio de llamadas telefónicas y dependiendo de la información entregada por el solicitante (afiliado, beneficiario y/u otro), para los casos que son consideradas como llamadas de orientación médica, las llamadas son clasificadas como OMT ya que son llamadas que no son consideradas como atención en persona al solicitante.

Para el período anual comprendido entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017, solicitamos, el listado de la totalidad de servicios prestados y clasificados como alerta roja, naranja, amarilla, verde y atenciones por Orientación Médica Telefónica (OMT), para los cuales identificamos los casos correspondientes a atenciones al hogar, totalizando 255.114 atenciones en el período bajo examen

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

## **2.3 Dotación**

**2.3.1** Contamos en promedio con más de 430 especialistas en rescate entre médicos, enfermeras y paramédicos.

### **Procedimiento realizado**

Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, Solicitamos al departamento de Recursos Humanos de Help S.A., el listado de los profesionales vigentes por mes, asociados a Médicos, Paramédicos y Enfermeras, tanto nacionales como extranjeros.

El listado fue expuesto a la herramienta de auditoría IDEA (software de extracción y análisis de datos), la cual extrajo aleatoriamente 15 especialistas de rescate, de los cuales requerimos soportes con el fin de revisar la acreditación como especialistas y que se encuentre registrado debidamente en la Superintendencia de salud.

Por otra parte, del listado de la totalidad de profesionales vigentes asociados a Médicos, Paramédicos y Enfermeras, en promedio anualmente cuentan con 467 especialistas.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

**2.3.2** Contamos en promedio con más de 230 médicos, 130 enfermeras y 70 paramédicos.

### **Procedimiento realizado**

Solicitamos al departamento de Recursos Humanos de Help S.A. para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, el listado de los profesionales vigentes por mes, asociados a médicos, enfermeras y paramédicos, tanto nacionales como extranjeros.

El listado fue expuesto a la herramienta de auditoría IDEA (software de extracción y análisis de datos), la cual extrajo aleatoriamente 15 especialistas de rescate, de los cuales requerimos soportes con el fin de revisar la acreditación como especialistas (médico, enfermera o paramédico) y que se encuentre registrado debidamente en la Superintendencia de salud.

Por otra parte, del listado de la totalidad de profesionales vigentes por mes asociados a médicos, paramédicos y enfermeras, se agruparon según el mes correspondiente, identificando que el promedio corresponde a 233 médicos, 156 enfermeros y 78 paramédicos.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

## **2.4 Tipos de atenciones**

**2.4.1** Asistimos en promedio a 4 casos TEC (Traumatismo Encéfalo Craneano) al día.

### **Procedimiento realizado**

Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, solicitamos de nuestra revisión el listado de la totalidad de los servicios prestados por concepto de TEC (Traumatismo Encéfalo Craneano), donde obtuvimos 1.173 casos, por lo cual se agruparon según los días correspondientes, identificando que el promedio diario corresponde a 4,26 atenciones.

### **Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.

**2.4.2** Afirmación publicitaria: Asistimos en promedio a 20 casos de traumatismo al día (fracturas, luxaciones y traumas).

**Procedimiento realizado**

Para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, solicitamos el listado de la totalidad de los servicios prestados por concepto de Traumatismo, donde obtuvimos 6.307 casos, por lo cual se agruparon según los días de atención, identificando que el promedio diario corresponde a 20,26 atenciones.

**Conclusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos de nuestro trabajo, se consideró la información y antecedentes suficientes para la afirmación declarada.