



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 374

Santiago, 18-05-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; las instrucciones contenidas en el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios y en el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobados respectivamente por las Circulares IF/N° 77, de 2008 e IF/N° 131, de 2010, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud; la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 115 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, es función de esta Superintendencia velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES).
2. Que, la Ley N° 19.966 en su artículo 24 establece la obligación de los prestadores de salud de informar tanto a sus pacientes beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA), como a los de las Isapres, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que para dichos efectos establece el reglamento.
3. Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 24 y 25 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, la referida obligación comprende el deber de informar a los beneficiarios la confirmación del diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES, el momento a partir del cual tienen derecho a tales garantías, y que para tener derecho a las prestaciones garantizadas deben atenderse a través de la Red de Prestadores que les corresponda, debiendo dejar constancia escrita del cumplimiento de dicha obligación, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que al efecto, y mediante Oficio Circular IF/N° 60, de 2005 y Circular IF/N° 57, de 2007, publicada en el Diario Oficial con fecha 27 de noviembre de 2007, esta Superintendencia impartió las mencionadas instrucciones, estableciendo el uso obligatorio del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", que se encuentra disponible en la página web institucional de este Organismo (www.superdesalud.gob.cl), con los ajustes introducidos por las Circulares IF/N° 142, de 2011, IF/N° 194, de 2013 e IF/N° 227, de 2014. Excepcionalmente, y sólo respecto de los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", se autoriza a las prestadoras de salud que otorgan atenciones de urgencia, reemplazar el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", utilizado por los servicios públicos, o el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, los que en todo caso, y de conformidad con la Circular IF/N° 195, de 2013, deben contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", y regirse por las mismas instrucciones establecidas para dicho formulario. Adicionalmente, todas estas

instrucciones se encuentran incorporadas al Título IV "Normas Especiales para Prestadores", del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, disponible en la página web de esta Superintendencia.

5. Que, en relación con el incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por esta Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, como es el caso de las instrucciones mencionadas en el considerando anterior, el inciso 2° del artículo 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, faculta a este Organismo de Control para sancionar a los establecimientos de salud privados, con una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que puede elevarse hasta 1.000 unidades de fomento en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

6. Que, en este contexto, entre los días 12, 13 y 15 de octubre de 2021, se realizó una fiscalización a la prestadora de salud "Clínica Las Condes", con el fin de fiscalizar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" o del documento alternativo autorizado, según fuere el caso, a toda persona a quien se le diagnostique una patología o problema de salud amparado por dichas garantías.

En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que, en 7 de ellos, la citada prestadora no dejó constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.

7. Que, en virtud de lo anterior y mediante Ordinario IF/N° 37.506, de fecha 16 de diciembre de 2021, se formuló el siguiente cargo al prestador:

Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de informar, mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", a las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES.

8. Que, a través de presentación de fecha 6 de enero de 2022, la prestadora evacuó sus descargos señalando que mediante el oficio de cargos se le exigió implementar medidas correctivas en orden a reforzar sus protocolos de notificación a pacientes GES.

Al respecto, señala que cuenta con dos protocolos para dichos efectos, denominados "Procedimiento de Notificación de Patologías GES" y "Notificación de Patologías GES en caso de ingreso con riesgo vital o de secuela funcional grave", que han sido confeccionados para proteger los derechos de cada paciente, y que determinan la responsabilidad del médico, en su calidad de prestador de salud, en la utilización y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", la oportunidad, patologías y toda materia relativa al llenado del referido formulario.

Agrega, que no obstante existir plena conformidad entre los protocolos diseñados por la Clínica y la normativa sanitaria aplicable al caso, procedió a revisar cada protocolo y detectó la necesidad de reforzar en los profesionales de salud la obligatoriedad de notificar a los pacientes.

Al respecto, señala que el día 5 de enero de 2022, adoptó un plan de acción denominado "Propuesta de Plan de Acción Compliance con Notificación GES" que contiene las siguientes medidas:

- Instruir vía correo electrónico masivo a todos los profesionales de la salud de la Clínica, sin importar su antigüedad en la institución, sobre la normativa, capacitándoles sobre los mecanismos existentes para ello en el prestador, y los problemas de salud que deben ser notificados.

- Programar para este año una serie de jornadas obligatorias con tiempo protegido y fecha detallada, para la realizar capacitaciones a los médicos de manera presencial y vía remota en materias de GES, Ley de Urgencia y otros beneficios a los que los pacientes tienen derecho.

- Generar una sección de evaluación desempeño médico anual que cuantifique fallas en la notificación, revelados por auditorías internas o fiscalización de la autoridad sanitaria, y considere incentivos para evitar dichas fallas.

- Levantar información en forma anual sobre razones que entorpecen la notificación de problemas de salud GES a los pacientes, mediante encuesta digital a todos los profesionales de la salud de la clínica.

Por lo anterior, señala, que la Clínica Las Condes ha cumplido con lo ordenado por esta Superintendencia, garantizando el conocimiento y aplicación de la notificación del formulario, resguardando en forma prudente los derechos de sus pacientes, razón por la cual, en aplicación del principio de necesidad de la sanción administrativa, procedería finalizar el procedimiento administrativo sin la imposición de gravámenes.

Finalmente, solicita se le otorgue copia del procedimiento administrativo y se tengan por acompañados los protocolos que indica.

9. Que, en primer término, cabe establecer que la entidad fiscalizada no realizó ninguna alegación tendiente a controvertir o desvirtuar las infracciones constatadas en relación a los 7 casos observados y que constan en el oficio de cargos bajo el apartado "Pacientes sin respaldo de notificación", debiendo concluirse, por tanto, que el prestador reconoce las infracciones que se le reprochan.

Por su parte, al constar los referidos incumplimientos, en acta levantada tras la instancia de fiscalización, la que fue ratificada y firmada por un representante del prestador, no cabe si no dar por establecido que en dichos casos el prestador incumplió con la obligación de información prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966, en los términos instruidos por esta Superintendencia.

10. Que, en cuanto a las medidas adoptadas y al Plan de Mejoras informado, cabe hacer presente que constituye una obligación permanente para las prestadoras el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la notificación de las patologías GES.

Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.

11. Que, en cuanto a las alegaciones referentes a que el cumplimiento de las instrucciones relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar constancia escrita de ello en la forma establecida en la normativa, no es de responsabilidad de la prestadora institucional en cuyo establecimiento se otorga la atención de salud, sino que del prestador individual que efectúa el diagnóstico, se hace presente, en primer lugar, que de conformidad con el artículo 115 N° 1 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Autoridad está legalmente facultada para "interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y demás normas que rigen el otorgamiento de las Garantía Explicitas en Salud (...)", como es el caso de la Ley N° 19.966 y del D.S. N° 136, de 2005, de Salud, y que en ejercicio de dichas atribuciones legales, esta Autoridad ha interpretado y resuelto de manera reiterada y uniforme, que la responsabilidad administrativa de informar las patologías GES a las personas que han concurrido a atenderse a un establecimiento de salud, corresponde al respectivo prestador institucional, sin perjuicio que la notificación sea realizada por el profesional que formuló el diagnóstico, u otra persona habilitada por el prestador

institucional para efectuar dicha notificación.

12. Que, finalmente, en cuanto a lo alegado por el prestador, en relación a que no resultaría necesaria la aplicación de una sanción, al haberse adoptado medidas que habrían satisfecho ya el interés público que se buscó tutelar mediante la fiscalización, debe hacerse presente que esta Autoridad ha interpretado y resuelto de manera reiterada y uniforme que el sólo hecho de incumplir la obligación de informar sobre el derecho a las GES, y de dejar constancia escrita de ello en la forma establecida en la normativa, hace procedente la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 24 inc. 2° de la Ley N° 19.966 y en el artículo 27 del D.S. 136, de 2005, de Salud, y, además, tratándose de establecimientos de salud privados, la sanción de multa establecida en el art. 125 inc. 2° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en esta materia.

13. Que, en relación con la Clínica Las Condes, se hace presente que, en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2019 dicha prestadora fue sancionada por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 1059 de fecha 20 de diciembre de 2019.

14. Que, en consecuencia, habiendo incurrido la prestadora en el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo excepcionalmente autorizado para los dos problemas de salud ya indicados; se estima procedente sancionarla de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, el que faculta a este Organismo de Control, en el caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por esta Superintendencia en uso de atribuciones legales, para sancionar a los establecimientos de salud privados, con una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que puede elevarse hasta 1.000 unidades de fomento en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

15. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido la prestadora, toda vez que con ello se afecta el derecho de las personas beneficiarias de las Garantías Explícitas en Salud, las cuales no operan automáticamente, sino que requieren la realización de determinados trámites y el cumplimiento de ciertas condiciones, y por ello es indispensable que las personas a quienes se les diagnostica un problema de salud garantizado, sean debidamente informadas de su derecho a las GES en la forma y oportunidad establecida por la normativa, y considerando además, el número de incumplimientos (7) en relación al tamaño de la muestra auditada (20), se estima en 250 U.F. el monto de la multa que procede aplicar.

16. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la prestadora **CLINCA LAS CONDES una MULTA DE 250 U.F.** (doscientas cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES) mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o del documento alternativo excepcionalmente autorizado para los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", según fuere el caso, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por las referidas garantías.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días

hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduan@superdesalud.gob.cl

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo. Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (P-10-2021), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de dicha documentación.

4. Ténganse por acompañados los documentos individualizados en el tercer otrosí y remítase copia del expediente sancionatorio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

FSF/LLB/CTU

Distribución:

- Gerente General Clínica Las Condes
- Director Médico Clínica Las Condes (a título informativo).

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta.
- Oficina de Partes.

Adj.: Copia expediente sancionatorio P-11-2021.

P-11-2021