



## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

### RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N°420

SANTIAGO, 28 DIC. 2017

#### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 24, 25, 26 de la Ley N° 19.966; artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud que aprobó el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES; el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008; el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, ambas de esta Superintendencia de Salud; Resolución N° 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud; la Resolución N° 1600, de 2008, 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 dejarse 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 para dichos efectos, 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](http://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 autorizó a los prestadores 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 lo dispuesto en la Circular IF/Nº 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 este contexto, el día 24 de febrero de 2016, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Clínica Puerto Varas", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia de ello en el referido Formulario o documento alternativo autorizado, según fuere el caso, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías. En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 7 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que mediante Oficio Ordinario IF/Nº 2015, de 29 de marzo de 2016, se formuló cargo al citado prestador, "por 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" 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, a las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".
7. Que mediante carta presentada con fecha 15 de abril de 2016, el prestador evacuó sus descargos exponiendo que Clínica Puerto Varas SPA es una sociedad nueva, constituida en octubre del año 2015, que al momento de la auditoría llevaba menos de 3 meses operando y que nunca antes había sido fiscalizada en relación al cumplimiento de la normativa GES. Agrega que en diciembre de 2015 la sociedad adquirió y se hizo cargo de la operación de los bienes de la antigua CLINICA ALEMANA DE PUERTO VARAS, y procedió a la contratación de gran parte del personal que se desempeñaba en ésta, no existiendo relación de ninguna otra naturaleza con dicha Clínica, ni con sus accionistas o propietarios; siendo ambas sociedades, personas jurídicas absolutamente independientes.

No obstante lo anterior, señala que desde el momento mismo de inicio de sus operaciones, han entendido perfectamente la necesidad de cumplir con la normativa vigente en materia GES, debido al beneficio tanto económico como en cuanto a la oportunidad y calidad de la atención, que aquellas representan para los pacientes afectados. Señala que al momento de la auditoría ya se encontraba en una etapa de mejoramiento de la mayoría de sus procesos de atención, y especialmente aquellos relacionados con los pacientes con patologías GES. Agrega que lamentablemente, el escaso tiempo transcurrido desde el inicio de su operación, y los numerosos aspectos involucrados en un cambio de la envergadura que ha enfrentado con su puesta en marcha, juegan en contra de la velocidad con que pueden implementar las modificaciones.

En lo atinente a Los casos observados, expone lo siguiente:

- Respecto de los casos observados bajo los Nºs 1, 2 y 3, según acta de fiscalización, todos asociados a pacientes con el problema de salud Nº 5 "Infarto agudo del miocardio" señala que si bien es cierto no figura la fecha y hora de notificación en los formularios, éstos fueron entregados a los pacientes con una copia de la ficha de atención de urgencia, la que cuenta con esos datos.



- En relación a los casos observados bajo los N°s N° 4 y 5, según acta de fiscalización, asociados a pacientes con los problemas de salud N° 20 "Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más" y N° 19 "Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años", respectivamente, señala que el médico tratante de ambos pacientes registra asistencia a reunión sobre capacitación en el procedimiento de notificación GES. No obstante, y según indica, aún hay un incumplimiento por su parte, debido a lo cual, la Dirección Médica reinstruyó a todos los médicos, comprometiéndose a llevar un control más cercano caso a caso del cumplimiento por parte de éstos.
- Respecto a los casos observados bajo los N°s 6 y 7, según acta de fiscalización, asociados a pacientes con el problemas de salud N° 56 "Hipoacusia bilateral en personas de 65 años y más que requieren uso de audífono", señala que ambos pacientes fueron atendidos por otorrinolaringólogos, quienes registraron en la ficha clínica que los pacientes tenían patología GES. Refiere que los profesionales manifiestan haber entregado los formularios de notificación, omitiendo dejar la respectiva copia en la ficha de atención.

Finalmente, informa que se implementará un programa de auditorías internas al cumplimiento de los procedimientos establecidos y de la normativa vigente, con énfasis en la educación de los profesionales médicos y la colaboración de su estamento de enfermería para un mayor control.

8. Que, analizados los descargos y antecedentes acompañados por el prestador esta Autoridad estima que ninguna de las alegaciones realizadas tiene el mérito de desvirtuar las infracciones representadas.
9. Que en primer lugar, cabe señalar que de acuerdo a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, el instrumento que debe utilizarse para dejar constancia del cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966 es precisamente el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" lo que no sólo incluye el uso de dicho formulario, sino que el correcto llenado del mismo, con toda la información que se solicita, además de la firma de la persona que notifica y del notificado. Por lo tanto, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas por el formulario, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.
10. Que lo señalado por el prestador respecto de los casos observados bajo los N°s N° 4 y 5, según acta de fiscalización, importa un reconocimiento de la falta, toda vez que no se esgrime ningún argumento que permita desvirtuar o controvertir los hechos infraccionales representados, limitándose a informar que el médico tratante de ambos pacientes registra asistencia a reunión sobre capacitación en el procedimiento de notificación GES.
11. Que lo alegado en relación a los casos observados bajo los N°s 6 y 7, según acta de fiscalización, no permite tener por acreditado el cumplimiento 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 el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES", debido a que tal como se señaló anteriormente, el instrumento idóneo para comprobar que el prestador cumplió con la obligación de informar al paciente GES, es precisamente la copia firmada del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" que debe conservar en su poder. .
12. Que en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, cabe señalar que se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad del prestador en dicho incumplimiento. Asimismo, constituye una obligación permanente para los



prestadores 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, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.

13. Que respecto del incumplimiento detectado, se debe tener presente que la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejándose constancia escrita de ello en el Formulario de Constancia de Información al paciente GES o en el documento alternativo autorizado, tiene por objeto que los beneficiarios puedan acceder de manera informada a los beneficios a que tienen derecho, pudiendo exigir el cumplimiento de la garantía de oportunidad que el Régimen contempla.
14. Que, en relación con el prestador, cabe señalar que en el marco de los procesos de fiscalización verificados en la materia, durante los años 2010 y 2011 dicho prestador fue amonestado, por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/N° 233, de 18 de marzo de 2011 e IF/N° 57, de 30 de enero de 2012. A su vez, en el marco de los procesos de fiscalización verificados en la materia, durante los años 2012, 2014, y 2015 dicho prestador fue multado con 130 U.F., 370 U.F. y 300 U.F., respectivamente, por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/N° 210, de 20 de marzo de 2013, IF/N° 184, de 28 de mayo de 2015 e IF/N° 328, de 29 de agosto de 2016.

En este contexto, cabe hacer presente que los casos que motivaron la última sanción aplicada al prestador fueron diagnosticados entre enero y mayo de 2015, de manera tal que se encuentran dentro del rango de un año anterior a los casos que motivan la sanción que se aplica mediante la presente resolución sancionatoria, que fueron diagnosticados entre octubre de 2015 y enero de 2016, debido a lo cual, se configura la hipótesis de reiteración de la falta dentro del plazo de un año prevista en el inciso final del artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

15. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador 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 sancionarlo de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud, el que faculta a esta Superintendencia, a que en caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por ella, pueda sancionar a los establecimientos privados de salud, con multas de hasta 500 UF, las que pueden elevarse hasta 1000 UF en caso de reiteración dentro del plazo de un año.
16. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador, se estima en 300 UF. el monto de la multa que procede aplicar.
17. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a la Clínica Puerto Varas una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el 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.



2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

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

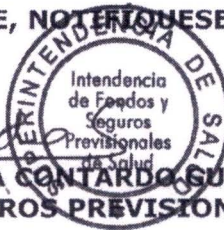
3. El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro del quinto día de solucionada la multa.
4. En contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico previstos 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

*Nydia Contardo Guerra*

**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**



*Alfonso*

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerente General Clínica Puerto Varas
- Médico Director Clínica Puerto Varas
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-44-2016**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 420 del 28 de diciembre de 2017, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 05 de enero de 2018

*Ricardo Cereceda Adaro*  
**MINISTRO DE FE**

