

Santiago, 06 OCT 2022

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8º inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley Nº18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 Nº1 letra c) y demás pertinentes de la Ley Nº20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución Nº7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto Nº17, de 2022, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 9 de septiembre de 2022, doña Gabriela Tapia, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud NºAO006T0005990, cuyo tenor literal era el siguiente: *"En virtud de la ley Nº 20.285 de Transparencia y Acceso a Información Pública, solicito acceso y copia a los documentos que contengan las denuncias realizadas contra hospitales, clínicas y centros de terapia desde el 1 de enero de 2018 al 9 de septiembre de 2022.*

*Se solicita que se indique la fecha de la denuncia y hecho denunciado, el nombre y la comuna del centro de salud, especificando si es clínica, hospital o centro de terapia. Además se pide indicar el sexo y edad de los denunciantes para fines estadísticos."*

Agregó en el acápite *"Observaciones"* lo siguiente: *"Solicito la información de acuerdo al principio de divisibilidad, establecido en el Artículo 11 de la Ley 20.285, que indica que, si un acto administrativo contiene información que puede ser conocida, e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda. También solicito, de acuerdo al Principio de máxima divulgación, establecido en el mismo artículo, de acuerdo al que los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales."*

Finalmente, corresponde indicar que la solicitante efectuó la siguiente aclaración previo requerimiento de esta Institución: *"Mi nombre es Gabriela Tapia. Les escribo para subsanar la solicitud AO006T0005990 sobre denuncias en hospitales, clínicas y centros de terapia.*

*Con el término "denuncia" se hace referencia a hechos notificados a la Superintendencia que tengan que ver con malas prácticas dentro de los mencionados centros de salud que hayan afectado a pacientes.*

*Esto pueden ser malas praxis médicas, pero también se considera si es que contienen notificaciones de delitos como acoso o abuso, entre otros. Solicito confirmar si con esta explicación está aclarada la consulta."*

2.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley.

Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

3.- Que, sin perjuicio de lo anterior, el artículo 21 de la Ley N°20.285 establece causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: "1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

*c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."*

4.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que "la causal en comento depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado". Por ende, la configuración de la causal supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras.

5.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que el requerimiento de información dice

relación, principalmente, con las funciones de la Intendencia de Prestadores de Salud, cuyas atribuciones son gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias; además de lo relacionado con la Ley de Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Ministerio de Salud, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

6.- Que, en la especie, es posible constatar que la solicitud de acceso a la información no está circunscrita a un prestador específico, sino que se requiere obtener copia de las denuncias formuladas en contra de todos los hospitales, de todas las clínicas y de todos los centros de terapia del país, por lo que la solicitud, en relación con los sujetos cuya información se requiere, presenta un carácter genérico.

7.- Que, seguidamente, la limitación temporal indicada por la solicitante, se extiende a un período de generación de denuncias, en los términos especificados en su subsanación, que va desde el 1 de enero de 2018 al 9 de septiembre de 2022, es decir, correspondería que la Intendencia de Prestadores de Salud efectuara un proceso de recopilación de las denuncias formuladas en un período de 4 años y 8 meses.

8.- Que, considerando las variables aludidas precedentemente, la Intendencia de Prestadores de Salud ha informado que, en la especie, se trataría de un total de 5.219 documentos.

En este sentido, la entrega de la información solicitada conllevaría efectuar las siguientes actividades:

- Abrir cada uno de los expediente que contienen las denuncias;
- Seleccionar la presentación entre todos los antecedentes contenidos en cada expediente.
- Descarga de cada archivo
- Realizar un proceso de lectura y análisis de cada uno de los archivos, con el objeto de efectuar el correspondiente proceso de encriptación o tachado de datos personales y/o sensibles, atendida la naturaleza de los documentos solicitados

- Eventual solicitud de generación de una URL o ruta de acceso, al Subdepartamento de Tecnologías de la Información, en consideración al tamaño de los archivos que requerirían ser entregados.

9.- Que, a lo anterior, debe agregarse que el requerimiento implica efectuar, además de las actividades descritas, aquellas que permitan depurar la información con el objeto de identificar la fecha de la denuncia, el hecho denunciado, el nombre y la comuna del centro de salud, y especificar si se trata de una Clínica, un Hospital o un Centro de Terapia.

10.- Que, de esta manera, la Intendencia de Prestadores ha establecido que el tiempo que conllevaría la realización de las actividades descritas, implicaría invertir un tiempo promedio de -aproximadamente-, 5 minutos por cada denuncia, lo que da un total de más de 26.000 horas de trabajo, las que debieran ejecutarse de manera exclusiva por parte de un profesional de dicha Intendencia, por un lapso de 5 meses, con la única finalidad de satisfacer el presente requerimiento.

11.- Que, de tal modo, cabe advertir que la presente solicitud de acceso a la información, dada la cantidad de antecedentes que comprende, el período de tiempo que conlleva, como también los diversos procesos de recopilación y sistematización involucrados, implica o se traduce en la distracción indebida de las funciones habituales de, a lo menos, un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud, sin perjuicio de las tareas que correspondería que ejecute -como fuera expresado- un funcionario del Subdepartamento de Tecnologías de la Información, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo.

12.- Que, en efecto, dar respuesta al presente requerimiento implicaría la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que tanto la Intendencia de Prestadores de Salud como el Subdepartamento de Tecnologías de la Información deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

13.- Que, en este sentido, se debe hacer presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, en

---

la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

14.- Que, como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuente el órgano, circunstancias todas que de acuerdo a los fundamentos ya explicitados, ponen de manifiesto la configuración de la causal de secreto o reserva esgrimida.

15.- Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida por doña Gabriela Tapia, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.

3.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
  
**DR. VÍCTOR TORRES JELDES**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**JDC/RCR (TT)**

**Distribución:**

- Solicitante
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Unidad de Transparencia y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo
- **JIRA-RTP-336**