

Santiago, 29 ABR 2024

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1 letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto N°17, de 2022, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, con fecha 5 de abril de 2024, don Enrique Díaz Olgún, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0007763, cuyo tenor literal era el siguiente:

"- Sentencias judiciales contra FONASA e ISAPRE por incumplimiento de ley 19966  
- Motivos de fallo judicial y tipo de compensaciones a usuarios".

El solicitante agregó en el acápite "Observaciones" lo siguiente: "Año 2020 a la fecha".

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".

Asimismo, el artículo 7, N° 1, letra c) del Reglamento de dicha ley, establece que "se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones 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 los requerimientos de información dicen relación, principalmente, con el Subdepartamento de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, cuyas funciones son la de tramitar en coordinación con las Agencias Regionales las controversias que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios actuando como árbitro arbitrador; tramitar y resolver en coordinación con las Agencias Regionales los reclamos administrativos que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios, y tramitar los recursos de competencia del/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, interpuestos en contra de lo resuelto por éste, durante la tramitación de las controversias y/o de los reclamos administrativos, en coordinación con las Agencias Regionales.

6.- Que, la presente solicitud de acceso a la información se enmarca en una petición de carácter genérico, consistente en la entrega de las sentencias judiciales interpuestas contra el FONASA y las Isapres por incumplimiento de Ley N°19.966 (Garantías GES), desde el año 2020 a la fecha, es decir, 51 meses de trabajo equivalentes a 1566 sentencias de primera instancia por la materia consultada, cuyo cumplimiento importa afectar el debido cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia por cuanto el requerimiento no sólo implica un proceso de recopilación, lectura y solicitud de generación de URL para su almacenamiento y remisión (lo que implica la participación adicional del Departamento de Tecnologías de la Información), sino también un proceso de encriptación o de disociación de la identidad del demandante, del paciente o beneficiario, por cuanto las sentencias arbitrales, dada la naturaleza de los conflictos que resuelve la Superintendencia de Salud, contienen datos referidos al estado de salud de una persona determinada, datos de carácter sensibles, lo cual impide su divulgación.

7.- Que, en efecto, las actividades que deben desarrollarse para dar respuesta a la presente solicitud de acceso a la información implican, entre otras, efectuar una búsqueda del Expediente del Reclamo en el Sistema SUR Digital de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, descargar el archivo PDF de la sentencia, el que tiene una extensión que varía entre las 2 y 6 páginas, imprimirla, eliminar los datos personales y/o sensibles y luego escanear el documento censurado para crear el nuevo archivo PDF de la sentencia, abarcando un período que oscila entre los 30 minutos a una hora de labores por cada fallo, todo ello considerando la dedicación exclusiva de un funcionario.

---

8.- Que, teniendo como base el menor tiempo estimado para cumplir las tareas antes descritas, esto es, un tiempo de 30 minutos por cada sentencia, ello da por resultado que el total de 1566 sentencias exigen dedicar 783 horas de jornada laboral, lo que significa 18 días hábiles o 3,6 semanas administrativas de trabajo dedicadas únicamente a dar respuesta al requerimiento de acceso a la información.

9.- Que, de esta manera, es posible advertir que dar respuesta a la presente solicitud 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 Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través del Subdepartamento de Resolución de Conflictos y 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.

10.- 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.

11.- 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 determinan la imposibilidad de entrega en los términos solicitados.

12- Que, de esta manera, el conjunto de actividades -de búsqueda, sistematización y procesamiento-que deben ser desplegadas por esta Institución para la proporción de los antecedentes consultados, revisten una entidad suficiente que afectan el debido cumplimiento de sus funciones, ya que el Subdepartamento de Resolución de Conflictos vería afectada su labor de tramitación como árbitro arbitrador de las controversias que surjan entre las Isapre y/o Fonasa con sus cotizantes o beneficiarios, sin perjuicio de los reclamos administrativos que surjan en razón de estas materias y los recursos interpuestos en ambos tipos de procesos.

Por su parte, el Subdepartamento de Tecnologías de la Información vería afectada sus funciones regulares, tales como la planificación de estrategias de automatización de procesos y el uso de tecnologías de información; mantener un servicio de atención permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional y colaborar en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

---

13.- Que, bajo esta lógica, poner a disposición del solicitante la información requerida implicaría la utilización de un tiempo y recurso humano excesivo, considerándose la extensión de la documentación que debe ser revisada, ordenada procesada y remitida. Por ende, la satisfacción del requerimiento, en la especie, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo, en circunstancias de que deben atenderse las necesidades públicas en forma continua y permanente, y conjuntamente, observar los principios de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

14.- Que, a lo expresado precedentemente, y en cuanto a la petición de que se informen los motivos de los fallos dictados por el Tribunal Arbitral en juicios por incumplimiento de las GES, cabe reiterar que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, conoce y resuelve reclamos interpuestos en contra de las Isapres y Fonasa, por medio de dos procedimientos: Procedimiento Arbitral y Procedimiento administrativo.

Sobre el particular, se requiere precisar que la "Clasificación de reclamos en contra de FONASA o ISAPRES por tipo de tramitación en el SUR Digital", elaborada por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, registra el Grupo Submateria Sur Digital "Plan Auge (GES)", que abarca las submaterias de Garantía de Acceso, Garantía de Oportunidad de Atención, Garantía de Protección Financiera, Garantía de Calidad, Renuncia a GES, Solicitud modificación prestador GES, Medicamentos GES y Falta de notificación GES. Así, los reclamos por estas submaterias se conocen y deciden por la Autoridad a través del procedimiento de reclamo administrativo, el que termina con la dictación de una Resolución Exenta.

Por su parte, el Grupo Submateria Sur Digital "Plan Auge (GES)", comprende las submaterias Determinación procedencia GES y Negativa de cobertura GES - CAEC, y los reclamos de estas submaterias se conocen y deciden por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en calidad de Juez Árbitro, concluyendo por dictación de una sentencia.

Por lo expuesto, cabe señalar que no resulta posible entregar un mayor detalle de los motivos de las sentencias arbitrales, ya que éstos varían según las alegaciones y defensas de las partes del juicio, y de las peticiones que se formulan al Tribunal, por lo que dar cumplimiento a esta solicitud implicaría dar lectura a cada uno de los 1566 fallos explicitados, lo que conlleva un mayor lapso de tiempo del ya considerado para dar respuesta al presente requerimiento de acceso a la información.

15.- Que, seguidamente, y en cuanto a la solicitud de informar los tipos de compensaciones que se otorgan a los usuarios, resulta necesario indicar que esta Superintendencia no cuenta con competencia para ordenar el pago de compensaciones o indemnizaciones de perjuicios, por lo que, si el afectado desea obtener una reparación económica, deberá ejercitar la acción civil indemnizatoria ante el Tribunales Ordinarios.

16.- Finalmente, y sin perjuicio de lo expuesto en las consideraciones precedentes, por aplicación del principio de máxima divulgación esta Superintendencia hará entrega al solicitante de diez sentencias arbitrales dictadas en el período comprendido entre enero a marzo del año 2024, por

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

reclamos seguidos contra Isapres y Fonasa, por incumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud, a fin de darle a conocer el criterio de resolución del Tribunal Arbitral.

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

## RESUELVO:

1.- Denegar la entrega de la información requerida por don Enrique Díaz Olguín, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285, sin perjuicio de la entrega de sentencias explicitada en el considerando 16° de esta Resolución.

2.- Se hace presente que, en contra de esta resolución, el 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
- Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-392

