

Santiago, 21 MAR. 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 9 de febrero de 2024, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0007576, cuyo tenor literal era el siguiente: *"En relación al reclamo 5006515, solicito*

*2.-Original (con firma del Superintendente original) de la resolución exenta N° 27/23. Indique fundamentos enviar sólo copia de la resolución. Anexe normativa, Indique rol del Sr. Superintendente.*

*3.- Fundamentos para enviar al domicilio de la paciente la respuesta recurso jerárquico y no por el medio solicitado por la usuaria.*

*4.-Copia íntegra del expediente, indicando responsabilidades de los funcionarios en la tramitación (anexe todos los correos intercambiados con el prestador.*

*5.- Motivación del recurso jerárquico, considerando que sólo relata hechos que favorecen al prestado y no motiva ni en hecho ni derecho el rechazo.*

*6.-Copia del envió por correos de Chile.*

*7.-Legalidad que un funcionario en uso de feriado legal tramite documentos de la superintendencia. Anexe normativa*

*8.-Copias de las solicitudes de audiencia con el Sr. Superintendente respecto al presente reclamo y sus respuestas.*

*9.-Medio o forma que tiene un ciudadano de ser atendido por el Sr. Superintendente en razón del abuso y menosprecio a sus derechos en salud protegidos por ley.*

*10.-Forma o medio de denunciar a funcionarios de la intendencia de prestadores. Esto porque ya se hizo por correo electrónico, correos de chile, carta presencial y nada de respuestas.*

*11.- Cargo y curriculum y título si tuviera de don Ricardo Cereceda Adaro, como inhabilidades o incompatibilidades declaradas.*

*12.-Detalle que elementos, debe contener la resolución exenta de un recurso jerárquico, Ej., el del reclamo 5006515" (sic).*

2.- Que, seguidamente, con fecha 23 de febrero de 2024, la requirente ingresó la solicitud N°AO006T0007608, cuyo tenor literal es el siguiente: *"En relación a respuesta solicitud de información AO006T0007578, que a la fecha la usuaria no ha recibido del prestador los informes*

---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

que debe entregar, pero esta Superintendencia en notable abandono de deberes, ha cerrado el caso sin considerar los incumplimientos señalados por la reclamante incluido la notificación del prestador que los sobres no se encuentran, solicito

1.-Copia de los informes enviados por el prestador a esta Superintendencia, anexando copias de correos y otros del envío ASIA 912

2.-Copias de los incumplimientos ingresados por la requirente, señalando porque eliminó la notificación del recinto asistencial que no había informes al interior de los sobres en los sobres.

3.-En razón a solicitar la responsabilidad administrativa que asiste en el cierre del reclamo, solicito que de los funcionarios señalados indique funciones específicas en la tramitación y plazos que llevo en su área

4.-Plazos que debe cumplir el reclamado las resoluciones de esta Superintendencia y plazos extras a entregar. Anexe normativa

Respecto a la ficha clínica, esta misma superintendencia ha acreditado la entrega, sin que la usuaria a tres años de la resolución logre su entrega real, solicito

5.- Copia de los respaldos de la ficha clínica enviada y que tiene este servicio del mismo prestador Hospital Carlos Cisternas de Calama.

6.-Señale las obligaciones de este servicio para verificar el cumplimiento del prestador. Forma o medio de verificación

7.-Forma o medio que utiliza esta Superintendencia para proteger los derechos de entrega de la información del prestador al reclamante

8.-Forma por medio que se tramitan los cumplimientos solicitados por vía telefónica y forma que se ingresan al expediente.

9.-Copia de todas las solicitudes de cumplimiento reclamo 5010530 Observaciones". (sic)

3.- Que, con fecha 28 de febrero de 2024, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento de acceso a la información N° AO006T0007622, cuyo tenor literal es el siguiente: "En razón a las resoluciones de reclamos que la suscrita, sin que exista en los respectivos expedientes prueba material de lo expuesto por el prestador, pero que pueden ser insultantes para la solicitante, requiero:

1.-Copia de todos los documentos presentados por el prestador, para acreditar lo señalado en el punto 2, párrafo dos que comienza con hace presente que la paciente .... Esto de la resolución exenta 1544/2024 de fecha 20 de febrero del 2024.

2.- Copia de todos los documentos presentados por el prestador, para acreditar lo señalado en el punto 2, del oficio N° 2292 en el contexto del reclamo 5006507.

3.-Señale la normativa o similar que le permite al CPLT, acceder a información clínica de la paciente como señala en su resolución exenta 1544/2024. Anexe la misma.

4.- Observaciones o similar que debe efectuar esta superintendencia al trato irrespetuoso a una paciente de parte del prestador.

5.-Responda con un sí o un no si procede que esta Superintendencia transcriba textual lo señalado por el prestador en sus descargos.

5.-Funcionarios con sus respectivas responsabilidades en los reclamos 5103004-23

6.-Cop

7.-Normativa o similar que a ley permite en acceso libre a los antecedentes clínicos a los servicios públicos. Añada extracto

8.-Documentos que debe presentar el prestador en sus respuestas.

---

9.-Principios que debe observar funcionarios de este servicio al tramitar reclamos de los usuarios ante prestadores (respeto, imparcialidad, etc.,)" (sic)

4.- Que, con fecha 13 de marzo de 2024, ingresó la solicitud N°AO006T0007671, cuyo tenor literal es el siguiente: "a su resolución respecto al reclamo 5103004-23 y la motivación que debe existir de la misma y que es contraria a resoluciones de los organismos que se señalaran a continuación por haberse inhabilitado ante reclamos de la suscrita respecto a acceso a información clínica, solicito

- 1.- Normativa (sólo extracto) que le permite acceder a información clínica a la Contraloría General de la República.

- 2.- Normativa (sólo extracto) que le permite acceder a información clínica al Fondo Nacional de Salud en patologías NO AUGE y como debe tramitar.

- 3.- Normativa (sólo extracto) que le permite al Consejo para la transparencia acceder a información clínica de un usuario. Sin que este haya pedido alguna información. Es decir, por iniciativa propia. Añada que función cumpliría de sus funciones

- 4.- Normativa (sólo extracto) que le permite al Consejo para la transparencia acceder a información clínica de un usuario (ficha clínica). Añada que función cumpliría de sus funciones

- 5.- Estado de cumplimiento reclamo 5010530 y denuncia efectuada al funcionario a cargo.

- 6.- Normativa (extracto) que le permite al prestador Hospital Carlos Cisternas, compartir antecedentes clínicos de la suscrita, con el servicio público que quiera.

- 7.- Copia de los documentos anexos por el prestador que den cuenta de las solicitudes de la CGR, FONASA y Consejo para la transparencia y que información clínica se compartió.

- 8.- Quees del prestador pueden acceder a información clínica en la tramitación de reclamos ante esta Superintendencia." (sic).

5.- 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.

6.- 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."

7.- 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.

8.- 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 la Intendencia de Prestadores de Salud, cuyas funciones 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.

Sin perjuicio de lo expresado, también correspondería la participación de la Fiscalía de esta Superintendencia como del Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad.

9.- Que, en la especie, es posible señalar que se han generado 11 solicitudes de acceso a la información, formuladas en el plazo de 65 días corridos, esto es, desde el 8 de enero al 13 de marzo de 2024, respectivamente, cuyo detalle es el siguiente:

- AO006T0007480, de 8 de enero de 2024
  - AO006T0007500, de 15 de enero de 2024
  - AO006T0007526, de 25 de enero de 2024
  - AO006T0007525, de 26 de enero de 2024
  - AO006T0007529, de 27 de enero de 2024
  - AO006T0007552 de 1 de febrero de 2024
  - AO006T0007576, de 9 de febrero de 2024
  - AO006T0007578, de 13 de febrero de 2024
  - AO006T0007608, de 33 de febrero de 2024
  - AO006T0007622, de 28 de febrero de 2024
  - AO006T0007671, de 13 de marzo de 2024
-

10.- Que, cabe advertir que atender que todas estas solicitudes están a su vez subdivididas en variados requerimientos. De esta forma, únicamente considerando las 4 solicitudes de acceso a la información aludidas en la presente Resolución, implicaría dar respuesta a un total aproximado de 36 requerimientos contenidos en ellas, lo que evidentemente se traduce en la distracción indebida de las funciones de, al menos, un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud, debiendo hacer presente, además, que muchas solicitudes presentan un carácter genérico: "9.-**Copia de todas las solicitudes** de cumplimiento reclamo 5010530 Observaciones".

"1.-**Copia de todos** los documentos presentados por el prestador, para acreditar lo señalado en el punto 2, párrafo dos que comienza con hace presente que la paciente .... Esto de la resolución exenta 1544/2024 de fecha 20 de febrero del 2024."

"2.- **Copia de todos** los documentos presentados por el prestador, para acreditar lo señalado en el punto 2, del oficio N° 2292 en el contexto del reclamo 5006507".

A ello debe sumarse la solicitud de expedientes completos: "**Copia íntegra del expediente**, indicando responsabilidades de los funcionarios en la tramitación (anexe todos los correos intercambiados con el prestador."

Todo lo anterior conlleva la realización de procesos revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información, que implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo, sin perjuicio de hacer presente que, en algunos casos, los requerimientos solicitados ya fueron debidamente atendidos, constituyendo de esta forma una reiteración de solicitudes.

11.- 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 a este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que la Intendencia de Prestadores y otras dependencias de esta Superintendencia, deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

12.- 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.

13.- 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,

---

circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

14.- Que, en efecto, este tipo de situaciones ya ha sido objeto de revisión por parte del propio Consejo para la Transparencia, entre las mismas partes (Soledad Luttino y Superintendencia de Salud), **en el Amparo Rol C5048-21**, donde respecto de la multiplicidad de requerimientos contenidos en solicitudes de acceso a la información formuladas dentro de un escaso espacio temporal indicó: "***Se rechaza el amparo interpuesto contra de la Superintendencia de Salud, referido a la entrega de determinados antecedentes relacionados con la dictación de la resolución exenta N°403/2021.***

*Lo anterior, toda vez que, teniéndose presente la cantidad de solicitudes presentadas por la peticionaria, 11 requerimientos de acceso a la información en 27 días, como asimismo, el número de puntos que contiene cada solicitud, en total 81, sumado al tiempo y labores referidos por la reclamada, y que se deberían contemplar para efectos de dar respuesta a lo solicitado, a juicio de este Consejo, la revisión, procesamiento y remisión de la información requerida, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo.*

*Aplica criterio adoptado a partir de su decisión Rol C1186-11, en orden a que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicha institución."*

En el mismo sentido se han pronunciado los Amparos Rol C8159-22; C8160-22 y C8161-22.

En la especie sucede exactamente lo mismo, al tratarse de 4 solicitudes de acceso de un total de 11 que se han formulado en el exiguo plazo de 65 días corridos, divididas estas últimas en 36 requerimientos, cuya respuesta, como se ha explicitado en las consideraciones previas, implican labores de revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información que distraen indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales.

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

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida en las solicitudes identificadas en los numerales 1 a 4 de esta Resolución, 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.

---

---

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

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
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

**JIRA-RTP-338**

---