

RESOLUCION EXENTA SS/Nº

986

Santiago, 26 JUL 2024

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 8º 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 13 de junio de 2024, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0008008, cuyo tenor literal era el siguiente: *"De su respuesta 2429 del 12 de Junio del 2024, que no se ajusta a denuncia derivada desde la Presidencia de la Republica, como proferir terminos inbultantes a la usuaria requiero*

1.- Copia de todos los documento que señala en documento aludido.

2.-Copia de las denuncia derivada desde la Presidencia de la Republica y funcionarios que tramitaron con responsabilidades

3.-Normativa o similar para que el usuario presente certificado de discapacidad al día de que se inicia el reclamo y no al momento de ingresar reclamo (esto por no haberse considerado en la respuesta del oficio señalado)

4.-Forma o medio que se entera el usuario de la forma de ingresar recursos, si bloquean los expedientes (esto porque la información no esatá en la pagina)

5.Superior Jerarquico del Superintendente de Salud

6.-Forma o medio de ingresar denuncias por flta a la probidad de os jefes de unidades del servicio

7.-Funcviones o rol de la Superintendencia respecto al pago de multas de los servicios reclamados

8.-Forma o medio de solicitar inhabilidad de la intendenta de prestadores para conocer los casis de la suscrita en relación a denuncias por graves faltas a la probidad sin respuesta a la fecha". (sic)

2.- Que, seguidamente, también con fecha 13 de junio de 2024, la requirente ingresó la solicitud N°AO006T0008016, cuyo tenor literal es el siguiente: *"Derivado desde la Subsecretaría de Hacienda: "En relacion a la autorizacion por teletrabajo de servicios publicos y el desamparo que quedamos los usuarios de regiones respecto a que si quieren responden los telefonos , correos o presentaciones por correo de chile, y con esfuerzo viajando a Santiago no nos atienden, en especial el MINSAL, consejo para la transparencia, SEREMI salud Antofagasta, Supetintendencia de Salud, solicito*

1._ Decreto o similar de autorizacion teletrabajo de los servicios mencionados

2._ Forma que atenderan al publico los organismos señalados y horarios

3._ Forma o medio de denunciar incumplimiento atencion de publico

4._Formas o medios de ingreso de denuncias a los organismos señalados." (sic).

3.- Que, con fecha 5 de julio de 2024, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento de acceso a la información N° AO006T0008083, cuyo tenor literal es el siguiente: "Se adjunta requerimiento", indicando los siguientes archivos adjuntos: "Archivos adjuntos 2024_100078_Soledad_Luttino.pdf".

El referido archivo contenía la siguiente solicitud de información: "*Buen día, vengo por este medio y a su exigencia de solicitar pronunciamiento, negándose a la entrega de la información por transparencia:*

- 1.- *Copia de los documentos que dan cuenta de su resolución respecto al reclamo 5001401-2022. Esto porque en los expedientes que anexa, no existe prueba material alguna de lo que el prestador informa y este servicio resuelve y no es carga de la usuaria buscar (copia de documentos de traslado señalado, forma de notificación a la usuaria, etc.).*
- 2.- *Prueba documental que debe presentar el prestador para acreditar lo informado mediante oficio. De esta eximido, señale. (esto según o solicitado en consulta N° 9 de la solicitud de transparencia A0006T0007928.*
- 3.- *De no presentar prueba documental el prestador como acredita esta Superintendencia no dejar en la indefensión al paciente ante hechos falsos como los que acredita la paciente en reclamo ante el Hospital Regional de Antofagasta que si se presenta pero no se le atiende.*
4. *Señale los fundamentos para exigir prueba documental al paciente y no al prestador.*
- 3.- *Fundamentos por los cuales las resoluciones de doña Carmen Monsalve y don Víctor Torres, no son realizadas por firma electrónica.*
- 5.- *Copia de documentos enviados por el prestador, respecto al alta disciplinaria de la suscrita y derechos del paciente, en tanto como se entera de la misma.*
- 6.- *Forma o medio que tiene un usuario de denunciar el ejercicio ilegal de una especialidad en el HRA y maltrato al usuario por denunciar este hecho.*
- 7.- *Normativa que usa este servicio para eximir al prestador HRA. De mantener una paciente sin tratamiento alguno durante cuatro meses.*
- 8.- *Fundamentows para enviar denuncias contra don Firas Suki al Ministerio publico de Santiago y no Calama, sin siquiera mencionar los hechos ni la victma. Indique funcionario que lo hizo.*
- 9.- *Señale los fundamentos por los cuales los siguientes servicios, pueden acceder a información médica en el ejercicio de sus funciones.*
 - 9.1- *Consejo para la transparencia*
 - 9.2.- *FONASA en patologías no GES.*
- 10.- *Señale si corresponde que un funcionario del servicio siga tramitando reclamos de un paciente, si se encuentra denunciado por probidad administrativa. Aplique a don Ricardo Cadet, respecto al reclamo 5010530-23,. Al acreditar la entregga de informes a los cuales no puedo acceder a la fecha.*
- 11.- *Del reclamo 5000352-2023, señale acciones ejercidas contra doña Jacqueline Blanchard por emitir hechos falsos respecto a la atención de la suscrita. De no ejercer acción alguna fundamente. Anxe todos los documentos enviados por el prestador." (sic).*

4.- Que, con también con fecha 5 de julio de 2024, ingresó la solicitud N°AO006T0008084, cuyo tenor literal es el siguiente: "Se adjunta requerimiento", indicando los siguientes archivos adjuntos: "Archivos adjuntos 2024_100096_Soledad_Luttino.pdf".

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

El referido archivo contenía la siguiente solicitud de información: "AL tiempo de saludarlo y en relación a la grave vulneración de los derechos que como paciente tengo respecto al Hospital Carlos Cisternas de Calama, requiero:

1.- Respecto al reclamo N° 5005867-2024:

a.- Copia de los medios de verificación tenidos a la vista por este fiscalizador a la expresión textual: "este Organismo ha constatado que el prestador otorgó copia de ficha clínica a la paciente, y con posterioridad a ella, frente a las diversas solicitudes de la reclamante, el Hospital de Calama, en reiteradas oportunidades, ha realizado las gestiones pertinentes, a fin de entregar y dejar a su disposición nuevas copias de ficha clínica, que a la fecha no han sido retiradas por la paciente, pese a encontrarse informada de dicha circunstancia".

b.- Copia de todos los documentos que den cuenta de las expresiones señaladas por la intendenta de prestadores doña Carmen Monsalve: "el prestador ha manifestado, en los antecedentes tenidos a la vista por esta Autoridad, que se le informó a la usuaria la imposibilidad de hacer entrega de su Ficha Clínica vía correo electrónico, dado el tamaño de ésta, motivo por el cual habría dispuesto copia de ella en un CD, el cual se encontraría disponible para su retiro en Oficina OIRS del establecimiento, situación informada personalmente a la usuaria según lo descrito por el prestador c.-Fundamento para tener cerrado expediente, para ingresar recurso de reposición y jerárquico.

2.- Respecto al reclamo N° 5013373-2023

a.- Copia de los documentos aportados por el prestador respecto al alta administrativa señalada.

b.- Forma que debe ser notificada un paciente respecto al alta administrativa y derechos que le asisten respecto a esta.

c.- Señale medios de prueba que debe aportar el prestador (documentos, imágenes, etc.), para resolver. De estar eximido señale normativa.

d.- Señale medios de prueba que debe presentar el paciente (documentos, imágenes, etc.), para resolver. De estar eximido señale normativa

3.- Respecto al reclamo N° 5012817-2023

a.- Pruebas documentales presentadas por el prestador.

b.- Forma o medio que esta Superintendencia verifica que el paciente se le ha entregado la atención requerida.

c.- Forma o medio que esta paciente accederá a atención clínica que requiere.

d.- Señale los fundamentos de hechos como derecho por los cuales los dichos _del prestador (sin prueba documental) son aceptados y los medios de pruebas documentados por el paciente son rechazados. Anexe normativa al respecto

4.- Respecto al reclamo 5010888-2023

a.- Medios de prueba de lo expuesto.

5.- Respecto al reclamo 5016507-2023

a.- Normativa por la cual el paciente debe tener certificado de discapacidad al momento de tramitar el reclamo esta Superintendencia (22 de Septiembre del 20203) y no al momento de ingresar reclamo (09 de mayo del 2023) .Anexe normativa de la extraña petición.

b.- Copia de los documentos o pruebas que den cuenta de las expresiones irrespetuosas del prestador señalado en documento N° 2292-2023 punto 2. Indique observaciones efectuadas al mismo por esta Intendencia. De no haber efectuado acción alguna fundamente. Añada del trato o conducta que debe tener el prestador al usuario al responder reclamo.

6.- Respecto al reclamo N° 5013386-2023

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

c.- Copia de las pruebas documentales, que den cuenta que el reclamo ya ha sido conocido.

7.- Respecto al reclamo N° 5013004-2023

a.- Copia de la prueba documental de la expresión insultante del prestador y que la Sra. Intendenta reproduce e resolución " Hace presente que la paciente, de manera persistente, insiste en ... De o existir prueba documental señale como le consta a este servicio la efectividad de lo señalado y observaciones que se hizo al servicio respecto al buen trato al usuario de no haber accionado señale.

b.- De la expresión " Agrega que los funcionarios que tienen acceso a los antecedentes clínicos, solamente son quienes realizan prestaciones sanitarias a los usuarios, incluida ella, los que se rigen por la Ley N°20.584 ..

Señale o fundamente el ingreso y respuestas del funcionario administrativo encargado de la OIRS del reclamado a antecedentes clínicos de la suscrita y tramitación de reclamos ante esta Superintendencia,

c.-Derecho o facultades del CPLT de acceder a información clínica sin que la titular lo haya solicitado. Anexe normativa

d.-Derecho o facultades del FONASA a antecedentes clínicos en patologías no AUGE."

5.- Que, con fecha 22 de julio de 2024, la solicitante ingresó la requirente ingresó la solicitud N°AO006T0008125, cuyo tenor literal es el siguiente:" *Habiendo enviado el prestador ficha clínica por correo electrónico a esta requirente a petición de la Corte de Apelaciones, por lo cual se desecha lo resuelto por esta Superintendencia, que vetó la entrega de la misma por ese sistema e ignoró los abusos a un paciente para acceder en los términos solicitados, requiero por las acciones que se ameriten :*

A.-Nombre y cargo de Funcionarios que tramitaron los siguientes reclamos y las respuestas a los recursos.

a.1.- 5019628-21

a.-2.- 5005867-24

a.3.- 5000817-23

Por otra parte:

2.-Nombre y cargo de Funcionarios que tramitaron y estado recurso de reposición y jerárquico de los siguientes reclamos

a.2.- 5005867-24

3.-Copia expediente reclamo 8855 (8815) y fundamentos por los cuales no se encuentra abierto en la pagina

4.-Estado reclamo 5006617-24 y fundamentos para la dilación, como nombre de funcionarios que tramitan

5.- Señale indicadores para tramitar reclamos por ley de derechos sobre otros. Ej. traMitar reclamo ingresado mes junio por otro que espera ingresado en marzo.

6.- Al extracto de su resolución reclamo 5005867-2024 " Sobre el particular, este Organismo ha constatado que el prestador otorgó copia de ficha clínica a la paciente, y con posterioridad a ella, frente a las diversas solicitudes de la reclamante, el Hospital de Calama, en reiteradas oportunidades, ha realizado las gestiones pertinentes, a fin de entregar y dejar a su disposición nuevas copias de ficha clínica, que a la fecha no han sido retiradas por la paciente, pese a encontrarse informada de dicha circunstancia. Haga entrega de los documentos que conste que el

prestador entregó la ficha clínica y gestiones realizadas. Añada funcionario que escribe las imputaciones señaladas y forma que acredita.

7.-Estado de reclamo ingresados por oficina de partes y otros, con fecha 15 de julio del 2024, por estar cerrado página web para ingreso. Señale los fundamentos por los cuales cierra la página a la suscrita, para ingresar reclamo

8.-Forma o medio de denunciar graves faltas a la probidad de funcionarios de la intendencia de prestadores

9.- Estado denuncia por tener a la fecha informes reclamo 5010530 -23.

Indique estado de la denuncia contra Ricardo Herrera Cadet

10.-Elementos de prueba que debe aportar un prestador en reclamo (sólo oficio, oficio con pruebas documentales. etc.)

11.- Normativa que permite el descargo de prestadores sólo por oficio sin prueba documental de lo señalado.

12.-Detalle claramente que pruebas debe anexar el prestador a oficio que envía de respuesta. (sic).

6.- 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.

7.- 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."*

8.- 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.

9.- 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.

10.- Que, en la especie, es posible señalar que se han generado 5 solicitudes de acceso a la información, formuladas en el plazo de 39 días corridos, esto es, desde 13 de junio hasta el 22 de julio de 2024, respectivamente, cuyo detalle es el siguiente:

- AO006T0008008, de 13 de junio de 2024
- AO006T0008016, de 13 de junio de 2024
- AO006T0008083, de 5 de julio de 2024
- AO006T0008084, de 5 de julio de 2024
- AO006T0008125, de 22 de julio de 2024

11.- Que, cabe advertir que atender que todas estas solicitudes están a su vez subdivididas en variados requerimientos. De esta forma, considerando las 5 solicitudes de acceso a la información aludidas en la presente Resolución, implicaría dar respuesta a un total aproximado de 43 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: "1.- **Copia de todos** los documentos que señala en documento aludido."

" b.- **Copia de todos los documentos** que den cuenta de las expresiones señaladas por la intendenta de prestadores doña Carmen Monsalve: "el prestador ha manifestado, en los antecedentes tenidos a la vista por esta Autoridad, que se le informó a la usuaria la imposibilidad de hacer entrega de su Ficha Clínica vía correo electrónico, dado el tamaño de ésta, motivo por el cual habría dispuesto copia de ella en un CD, el cual se encontraría disponible para su retiro en Oficina OIRS del establecimiento, situación informada personalmente a la usuaria según lo descrito por el prestador".

A ello debe sumarse la solicitud de expedientes completos: "3.-**Copia expediente reclamo 8815** y fundamentos por los cuales no se encuentra abierto en la pagina".

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 (AO006T0007480; AO006T0007951; AO006T0007552; AO006T0007895; AO006T0007500), constituyendo de esta forma una reiteración de solicitudes.

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 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.

13.- 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, 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.

15.- 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.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

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; C8161-22; C12083

En la especie sucede exactamente lo mismo, al tratarse de 5 solicitudes de acceso a la información que se han formulado en el exiguo plazo de 39 días corridos, divididas estas últimas en aproximadamente 43 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.

16. 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 5 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.

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



RCR (TT)

Distribución:

- Solicitante
- Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-398