

RESOLUCION EXENTA SS/N° 182

Santiago, 14 FEB 2025

**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), 21 N°2 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; Decreto Exento N°25 de 2024, ambos 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 20 de enero de 2025, don Felipe Peroti Díaz, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0008808, cuyo tenor literal era el siguiente: *"Estimados: junto con saludar, solicita acceso a la información pública de la siguiente información que obre en poder de la Superintendencia de Salud y de sus Intendencias durante los últimos 5 años (2020 a 2025):*

*a) Texto de sentencias arbitrales que impliquen ordenar a Isapres otorgar cobertura y bonificación del medicamento Emicizumab.*

*b) Textos de sentencias arbitrales que en virtud de la "Clasificación de reclamos en contra de FONASA e ISAPRE por tipo de tramitación en el SUR Digital" en que se haya ordenado otorgar cobertura y bonificación del medicamento Emicizumab.*

*c) Textos de sentencias arbitrales que en virtud de la "Clasificación de reclamos en contra de FONASA e ISAPRE por tipo de tramitación en el SUR Digital" en que se haya negado cobertura de medicamentos ambulatorios.*

*Les pido me puedan realizar el envío mediante correo electrónico mediante archivo pdf."*

2.- Que, según lo prescrito en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República, son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen, mandato constitucional que se complementa con lo señalado en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, que dispone que 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 primer término, 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."*

A su turno, el mismo artículo, en su numeral 2, establece lo siguiente: *"Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico."*

4.- Que, respecto de la interpretación de la primera 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 con 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 este Organismo y sus unidades de resolución de conflictos, particularmente la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. Cabe señalar que entre las funciones de dicha división se encuentra la resolución de controversias entre las afiliadas/os y las beneficiarias/os con las Isapres y/o el Fonasa; la regulación de las Isapres; y la fiscalización de éstas y del Fonasa. Asimismo, le corresponde controlar y fiscalizar el debido cumplimiento de los derechos y el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones que establece el D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Ley N° 19.966, Ley N° 20.850 y demás normativa atingente en favor de las personas.



6.- Que, en la especie, es posible constatar que la solicitud de acceso a la información requiere, en sus dos primeras letras (a) y b)), los textos de sentencias arbitrales de los últimos 5 años que, en síntesis, ordenen a las Isapres a otorgar cobertura y bonificación a un fármaco específico, a saber, Emicizumab, diferenciándose que en la letra b) se pide, además, el tipo de tramitación, información que si bien, está acotada en cuanto a su alcance, no está sistematizada en este Órgano de la forma en que se pide, tal como se explicará; y, en la letra c), se pretende una copia de los fallos arbitrales de los últimos 5 años que, de acuerdo al tipo de tramitación, se hayan negado coberturas de medicamentos ambulatorios en general, ampliándose en gran medida los posibles casos.

7.- Que, como preámbulo, es necesario explicar que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud resuelve los conflictos entre afiliados/as y/o beneficiarios/as con las Isapres o Fonasa por medio de dos procedimientos regulados en el Compendio de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, en el Capítulo V, a saber: Administrativo, en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 127 del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud; y Arbitraje, en virtud de la facultad dispuesta en los artículos 117 y siguientes del citado texto legal.

Ahora bien, aclarado lo anterior, se debe precisar que cada reclamo que ingresa a la Intendencia de Fondos, y que cumple los requisitos para su tramitación y resolución a través del procedimiento administrativo o de arbitraje, se contiene en un Expediente Electrónico, de cuya carátula se extrae la información que alimenta la Base de Datos que maneja esta Autoridad, la que permite suministrar información estadística de los reclamos. La carátula del Expediente se completa con los datos del reclamante: nombre, sexo, edad, domicilio, teléfono, correo electrónico, y, en su caso, de su representante; los de la Isapre o Fonasa; y la materia y submateria sobre la que versa el reclamo, aplicando para este efecto la "Clasificación de reclamos en contra de FONASA o ISAPRES por tipo de tramitación en el SUR Digital" –en adelante, la "Clasificación"–, elaborada por la Intendencia.

8.- Que, en ese sentido, es menester señalar que la Clasificación se aplica a todos los reclamos que ingresan a la Intendencia de Fondos, y que deben ser conocidos y resueltos por el Intendente, ya sea en su calidad de Juez Árbitro, o como Autoridad Administrativa, y es en base a dicha "Clasificación" que se construye la Base de Datos Institucional.

Por otra parte, cabe precisar que la "Clasificación", en el periodo del 1 de enero de 2020 al 30 de diciembre de 2024, ha contenido dos submaterias referidas a la negativa de cobertura de medicamentos ambulatorios, esto es, "Negativa de CAEC por medicamentos ambulatorios (trat. Cá o drogas inmunosupresoras trasplante)" y "Negativa de cobertura de medicamentos ambulatorios (NO trat Cá coadyuvantes QMT o inmunosupresoras)", sin embargo, éstas no se desagregan por el nombre del fármaco objeto del reclamo, por lo que la Base de Datos



Institucional no cuenta con información de los juicios arbitrales en los que se haya ordenado otorgar cobertura al medicamento Emicizumab.

Por ello, considerando el universo de reclamos que cumplen con los parámetros de esa búsqueda, que, de acuerdo con la Base de Datos Institucional, en el periodo del 1 de enero de 2020 al 30 de diciembre de 2024, ascendió a un total de 590 reclamos -en todos los cuales se dictó sentencia de término-, dicha información tendría que extraerse manualmente por funcionarios de la aludida Intendencia, es decir, la búsqueda y revisión tendría que realizarse caso por caso para verificar qué medicamento es el que está involucrado en cada procedimiento; y no sólo eso, sino que, en el caso hipotético de que se llegaran a encontrar estas sentencias, el siguiente paso no implicaría únicamente un proceso de recopilación, lectura y solicitud de generación de URL para su almacenamiento y remisión, sino también un proceso de encriptación o de disociación de la identidad de las personas naturales involucradas en tales procesos, sea un paciente o beneficiario, además de todos los datos ligados con su salud, por cuanto la resolución de estas controversias, dada la naturaleza de las labores de esta Superintendencia, contienen múltiples datos referidos al estado de salud de una persona determinada, los que en conformidad con la letra g) del artículo 2º de la Ley N° 19.628 constituyen datos sensibles, los que, como se explicará más adelante, no pueden ser tratados, salvo ciertas excepciones.

En síntesis, dicha labor resultaría excesiva y desproporcionada en términos de tiempo y de recursos humanos para este Órgano, afectando, asimismo, las funciones habituales de sus trabajadores, específicamente aquellos que se desempeñan en el Subdepartamento de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos, quienes ya tienen una alta carga de trabajo, unido al actual periodo del año, en el que preferentemente varios de los funcionarios solicitan y hacen uso de su feriado legal por vacaciones.

Por consiguiente, no resulta viable dar respuesta íntegra a las peticiones de las letras a) y b) antes descritas, sin perjuicio de que, a fin de poner al interesado en conocimiento de la jurisprudencia de esta Superintendencia sobre la materia consultada, se adjunta copia en formato PDF de dos sentencias arbitrales dictadas por el Intendente de Fondos en su calidad de Juez Árbitro; la primera, en el juicio arbitral Rol 201084-2019, de fecha 21 de agosto de 2019, y la segunda, en el juicio arbitral Rol 4087882-2023, de fecha 9 de enero de 2025.

9.- Que, en cuanto a la letra c) de la solicitud, cabe hacer presente que, tal como se indicó en el considerando anterior, luego de una búsqueda en la Base de Datos Institucional, en el periodo del 1 de enero de 2020 al 30 de diciembre de 2024, ingresaron a la Intendencia de Fondos, para su tramitación por la vía arbitral, un total de 590 reclamos, de los cuales, 25 fueron fallados "a favor de la aseguradora", es decir, que se rechazó la demanda y se confirmó la decisión de la Isapre de negar cobertura al medicamento ambulatorio.



En este orden de cosas, resultan atendibles los mismos argumentos referidos anteriormente para denegar la información de las letras a) y b), en tanto resultaría necesario efectuar una labor exhaustiva de estudio y lectura de cada fallo arbitral con el fin de anonimizar a las personas afiliadas, beneficiarias y reclamantes que se identifiquen en cada proceso, así como todos aquellos datos personales sensibles ligados con su salud, luego de lo cual se debería realizar una solicitud de generación de URL para su almacenamiento y remisión, con todos los riesgos que dicha actividad implica, principalmente la posibilidad de reidentificar o inferir con otras bases de datos accesibles al público, las identidades de los reclamantes, así como toda la información sensible que se expone en cada sentencia, tal como se abordará en lo referente a la segunda causal de reserva.

Bajo tal escenario, 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 la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud debe desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

Sin embargo, en reemplazo a lo solicitado por el interesado, es posible entregarle un archivo Excel que se adjunta, con la Base de Datos Institucional de los reclamos arbitrales resueltos en el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2024, ingresados por las submaterias antes descritas de la "Clasificación", en la cual se informan los casos con sentencia a favor del reclamante y a favor de la aseguradora.

10.- Que, en adición a lo antes expresado, el mismo Consejo para la Transparencia, en su decisión del Amparo Rol C13206-22, rechazó un amparo en relación con una solicitud denegada de esta Superintendencia, indicando, en lo medular, que *"en mérito de las consideraciones expuestas por la reclamada, este Consejo estima que el conjunto de actividades -de búsqueda, sistematización y procesamiento- que deben ser desplegadas para la proporción de los antecedentes consultados, revisten una entidad suficiente que afectan el debido cumplimiento de las funciones del órgano reclamado. En efecto, 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. (...) bajo esta lógica, poner a disposición del reclamante 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 de especie implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo, en circunstancias de que deben atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, y conjuntamente, observar los principios de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones".*

11.- Que, en relación a la segunda causal de reserva, esta es, la del artículo 21 N°2 de la Ley N°20.285, referente a que la publicidad, comunicación o conocimiento de la información "*afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico*", es necesario relevar el tipo y características de los datos que esta Superintendencia trata en sus procesos, particularmente en la resolución de conflictos.

Al respecto, cabe puntualizar que este Órgano fiscaliza tanto al sector asegurador de salud (Isapres y Fonasa), como al sector prestador de salud (clínicas, hospitales, centros ambulatorios, prestadores individuales, entre otros), por tanto, los reclamos que recibe de las personas siempre dicen relación con problemas ligados con su salud, exponiéndose una gran cantidad de este tipo de datos que evidentemente quedan registrados tanto en el expediente de cada caso, como también en las sentencias o resoluciones que deciden la controversia entre las partes.

12.- Que, al respecto, y por expresa disposición de la letra g) del artículo 2° de la Ley N°19.628, los datos que involucren estados de salud físicos o psíquicos de las personas son considerados como **sensibles**, cuestión que se complementa con lo establecido en el artículo 12 de la Ley N°20.584, de derechos y deberes de los pacientes, donde define el concepto de ficha clínica como el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, custodiada por uno o más prestadores de salud, que tiene por finalidad integrar la información necesaria en el proceso asistencial de cada persona, agregando en su inciso tercero que **toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como sensible.**

Es más, al revisar el artículo 13 de la Ley N°20.584, se puede evidenciar que sólo ciertas personas y entidades pueden acceder a una parte o a la ficha clínica completa de un individuo, encontrándose en su letra f) a la Superintendencia de Salud, con el fin de dar cumplimiento a sus facultades fiscalizadoras y sancionatorias, por tanto, se puede desprender evidentemente que el legislador quiso extraer este tipo de datos del conocimiento público de cualquier persona o ente, siendo su acceso sumamente restringido y controlado, atendido que los datos en salud constituyen posiblemente una de las categorías más delicadas de información.



Asimismo, al tener el carácter de sensibles, el mismo legislador señaló en el artículo 10 de la Ley N°19.628 el efecto de encontrarse en dicha clasificación, que no es otro que la prohibición de ser objeto de tratamiento alguno, salvo en tres circunstancias: cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular de los datos, o que sea necesario para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares, ninguna de las cuales se verifica en la especie.

Es más, el propio Consejo en diversos amparos (C267-10, A211-09, C240-10, C394-10), ha manifestado que tanto las licencias médicas como la ficha clínica de un paciente –y toda información que surja de ella-, constituyen datos sensibles, por referirse a estados de salud físicos o psíquicos, dando cuenta así de datos personales que se refieren a hechos o circunstancias de su vida privada o íntima, rechazando los amparos por tales razones.

13.- Que, adicionalmente, e incluso en el caso hipotético que este Organismo accediera a entregar dicha información, realizando el tarjado de los datos sensibles de cada persona que estuvo involucrada en cada proceso arbitral, de conformidad al principio de divisibilidad, aquello supondría un gran riesgo de reidentificación o inferencia de las identidades de los reclamantes conjuntamente con sus datos, que este Organismo no está en posición de asumir.

En efecto, con el desarrollo de nuevas tecnologías de procesamiento de información que existen en la actualidad (motores de búsqueda con inteligencia artificial, por ejemplo), y que, al mismo tiempo, se encuentran al alcance de cualquier persona que posea internet, sería posible someter a distintos procesamientos la información anonimizada que entregaría esta Superintendencia, que conjuntamente a través del cotejo con otras bases de datos, ya sean públicas o privadas, pueden dar como resultado la reidentificación de las personas reclamantes y la asociación con sus estados de salud o cualquier otra información sensible ligada a ellas, lo que sería inaceptable y vulneraría su derecho a la privacidad y a la protección de sus datos personales, reconocido en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, máxime si éstos no han consentido en la utilización de esa información para fines desconocidos.

14.- Que, por todo lo expuesto, 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, revisión, almacenamiento y encriptación involucrados, implica o se traduce en la distracción indebida de las funciones habituales de los funcionarios del Subdepartamento de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, sin perjuicio de las tareas que correspondería que ejecuten aquellos funcionarios del Subdepartamento de Tecnologías de la Información para la generación de una ruta de acceso, constituyendo una carga especialmente gravosa para este Organismo. A lo anterior, se suma el carácter sensible

que revisten los datos ligados con la salud de los afiliados y/o beneficiarios que están involucrados en los procesos arbitrales tramitados en la Intendencia, información que, por su sola definición y categoría, no pueden ser tratados de ninguna forma, salvo excepciones muy especiales, que no se verifican en este caso, situación que amerita que esta Superintendencia tome los resguardos necesarios con el fin de mantener en reserva esa información, configurándose claramente las causales del artículo 21 N°1, letra c), así como la del N°2 de la misma disposición, ambas de la Ley N°20.285.

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

**RESUELVO:**

1.- Denegar la entrega de la información requerida por don Felipe Peroti Díaz, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c), y la del artículo 21 N°2, de la Ley N°20.285, sin perjuicio de la entrega de información que se ofrece al solicitante en reemplazo de lo originalmente pedido, si así lo estima.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE**



**JORGE DIP CALDERÓN**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD (S)**

RCH  
Distribución:  
- Solicitante  
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos  
- Unidad de Transparencia y Lobby  
- Fiscalía  
- Oficina de Partes  
- Archivo  
- **JIRA-RTP-417**