



RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 327

SANTIAGO, 23 SET. 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, artículos 24, 25, 26 de la Ley N° 19.966, artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud que aprobó el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES; la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N° 19, de 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 115 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, es función de esta Superintendencia velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES).
2. Que la Ley N° 19.966 en su artículo 24 establece la obligación de los prestadores de salud de informar tanto a sus pacientes beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA) como a los de las Isapres, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que para dichos efectos establece el reglamento.
3. Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 24 y 25 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, la referida obligación comprende el deber de informar a los beneficiarios la confirmación del diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES, el momento a partir del cual tienen derecho a tales garantías, y que para tener derecho a las prestaciones garantizadas deben atenderse a través de la Red de Prestadores que les corresponda, debiéndose dejar constancia escrita de ello conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que al efecto, y mediante Oficio Circular IF/N° 60, de 2005 y Circular IF/N° 57, de 2007, publicada en el Diario Oficial con fecha 27 de noviembre de 2007, esta Superintendencia impartió las mencionadas instrucciones, estableciendo el uso obligatorio del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", que se encuentra disponible en la página web institucional de este Organismo (www.superdesalud.gob.cl), con los ajustes introducidos por las Circulares IF/N° 142, de 2011, IF/N° 194, de 2013 e IF/N° 227, de 2014. Excepcionalmente, y sólo respecto de los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", se autoriza a los prestadores de salud que otorgan atenciones de

urgencia, reemplazar el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", utilizado por los servicios públicos, o el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, los que en todo caso, y de conformidad con la Circular IF/Nº 195, de 2013, deben contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", y regirse por las mismas instrucciones establecidas para dicho formulario. Adicionalmente, todas estas instrucciones se encuentran incorporadas al Título IV "Normas Especiales para Prestadores", del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, disponible en la página web de esta Superintendencia.

5. Que en este contexto, el día 16 de febrero de 2015, se realizó una fiscalización al prestador de salud "CESFAM Dr. Adalberto Steeger", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido Formulario, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías. En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 9 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que, mediante Ordinario IF/Nº 1052, de 2 de marzo de 2015, se formuló cargo al citado prestador, por incumplimiento de la obligación de informar, mediante el uso y completo llenado del Formulario de Constancia de Información al paciente GES, a las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".
7. Que, en los descargos presentados con fecha 24 de marzo de 2015, la Directora (I) del CESFAM Dr. Adalberto Steeger señala que nunca ha existido la voluntad de faltar a tan importante obligación, y que en ese sentido, desde que se implementaron las patologías GES, se instruyó a los profesionales y personal del CESFAM a cumplir con dichas notificaciones. Agrega sin embargo, que la serie de complicaciones que se presentan tanto el CESFAM como el Servicio Público de Salud en Chile, tales como, la falta de horas médicas, la alta rotación de médicos, la insuficiente experiencia en salud pública y en especial el constante cambio y falta de continuidad de dichos profesionales en los CESFAM, sumado a la alta demanda de morbilidad de la población, provocan que en algunos casos excepcionales no se dé cumplimiento cabal a las instrucciones impartidas.

Adicionalmente, señala que un factor importante a considerar en los incumplimientos detectados es la constante latencia y muchas veces interrupción del uso de la ficha electrónica RAYEN, lo que hace más lenta la atención, provoca congestión en la agenda y disminuye el tiempo real para el examen médico, el llenado de fichas y las demás actividades. Indica, que precisamente dichas interrupciones del sistema electrónico de ficha clínica, dificulta en algunos casos la impresión inmediata de la notificación, tal como ocurrió en uno de los casos representados.

Hace presente además, que la constante escasez y falta de insumos que ha afectado a la comuna, alcanza en algunos meses tal nivel, que incluso provoca la absoluta carencia de papelería, no contando los prestadores con ese elemento básico para cumplir con su obligación.

Respecto a los casos observados, señala que en 6 de ellos, sí se habría realizado la notificación, encontrándose los formularios en poder de personal que al momento de la fiscalización estaban haciendo uso de su feriado legal.

Finalmente, informa una serie de medidas adoptadas para evitar que situaciones como las observadas se vuelvan a repetir, tales como, control diario de nuevos casos generados con la correspondiente notificación GES.

8. Que, analizados los descargos del CESFAM Dr. Adalberto Steeger, no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento que permita eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
9. Que en efecto, la circunstancia de que dichas infracciones eventualmente se hayan originado en la alta rotación de médicos, la insuficiente experiencia en salud pública de éstos, en la falta de continuidad de dichos profesionales o en fallencias del sistema electrónico de ficha clínica, es un hecho imputable a la entidad fiscalizada, por no haber adoptado todas las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la normativa en el citado contexto ya conocido por la entidad.
10. Que en cuanto a las razones que el referido prestador de salud esgrime para justificar la ausencia de los formularios el día de la fiscalización, en 6 de los 9 casos observados, cabe recordar que el Punto 1.2 del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta entidad de control señala que: *"El prestador debe conservar las copias de los Formularios en papel que quedan en su poder y archivar los Formularios electrónicos en un medio de almacenamiento electrónico, a fin de ponerlas a disposición de esta Superintendencia al momento de la fiscalización."* Asimismo, se hace presente que durante la fiscalización se brindaron todas las instancias para que dichos documentos fueran presentados, informando la representante del CESFAM, que de no estar archivados en las carpetas destinadas al efecto, no se contaba con el documento.
11. Que sin perjuicio de lo anterior, y debido a que los formularios acompañados respecto de las pacientes Sra. LLancaleo, Sra. Flores y Sra. Fuentealba sí cuentan con la totalidad de la información requerida y con la firma del beneficiario o de su representante, se tendrá por comprobada la notificación en lo atinente a estos casos, a pesar de no haberse presentado esta documentación durante el transcurso de la fiscalización, acogiéndose en esta parte los descargos del prestador.
12. Que por el contrario, en el caso de las pacientes Sra. Veliz, Sra. Cabrera y Sra. Valdés, respecto de los cuales el prestador también acompaña el correspondiente formulario, en el primer y segundo de los casos señalados no constan los datos del representante del paciente menor de edad y en el último no se consigna la fecha y hora de la notificación, por lo que no se da por acreditado el cumplimiento de la mencionada obligación.
13. Que en cuanto a las medidas que asevera se van a adoptar para cumplir con la normativa, se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad del prestador en dicho incumplimiento.
14. Que respecto del incumplimiento detectado, se debe tener presente que la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejándose constancia escrita de ello en el Formulario de Constancia de Información al paciente GES, tiene por objeto que los beneficiarios puedan acceder de manera informada a los beneficios a que tienen derecho, pudiendo exigir el cumplimiento de la garantía de oportunidad que el Régimen contempla.
15. Que, en relación con el prestador CESFAM Dr. Adalberto Steeger, cabe mencionar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2007, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/Nº 120, de 20 de marzo de 2008.
16. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador en el incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo excepcionalmente autorizado para los dos problemas de salud ya indicados; se

estima procedente sancionarlo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 de la Ley N° 19.966 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud que disponen que: "El incumplimiento de la obligación de informar por parte de los prestadores de salud podrá ser sancionado, por la Superintendencia, con amonestación o, en caso de falta reiterada, con suspensión de hasta ciento ochenta días para otorgar las Garantías Explícitas en Salud, sea a través del Fondo Nacional de Salud o de una institución de salud previsional, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud".

17. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

AMONESTAR, al CESFAM Dr. Adalberto Steeger, por el incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo excepcionalmente autorizado para los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria".

En contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


NYDIA PATRÍCIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)



CJ/LRG/LLB/HRA
DISTRIBUCIÓN

- Secretario General Corporación Municipal de Cerro Navia (S)
- Directora CESFAM Dr. Adalberto Steeger (I)
- Departamento de Fiscalización.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-25-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 327 del 23 de septiembre de 2015, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 23 de septiembre de 2015


MINISTRO DE FERIA Y COMERCIO
Lorena Argomedo
MINISTRO DE FERIA Y COMERCIO
