



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 156

SANTIAGO, 19 JUN 2017.

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los 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; el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008; el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 30 de Julio de 2010, ambas de esta Superintendencia de Salud; Resolución N° 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud; 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, debiendo dejarse constancia escrita del cumplimiento de dicha obligación, 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 para dichos efectos, 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 autorizó 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 lo dispuesto en 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 8 de febrero de 2016, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Clínica Hospital del Profesor", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia de ello en el referido Formulario o documento alternativo autorizado, según fuere el caso, 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 8 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que mediante Oficio Ordinario IF/Nº 1715, de 17 de marzo de 2016, se formuló cargo al citado prestador, "por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar, mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" o del 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, a las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".
7. Que mediante carta presentada con fecha 11 de abril de 2016, Clínica Hospital del Profesor evacuó sus descargos exponiendo que es un prestador de salud privado que lleva más de 25 años brindando atención de salud en la Región Metropolitana y como toda Institución hace sus mejores esfuerzos para cumplir a cabalidad con toda la normativa y reglamentación sanitaria, desarrollando y cooperando no solo en las materias y programas que conforme al Ministerio de Salud le son exigibles, sino que también respecto de toda la normativa en salud que es de competencia de esta Superintendencia. En dicho contexto, señala que en forma permanente está adoptando las medidas necesarias para notificar a sus pacientes sobre los derechos que les asisten y en particular, para informarles cuándo tienen acceso a una garantía explícita en salud, detallando algunas de éstas en su presentación.

A continuación, señala que en 6 de los 8 casos que motivaron la formulación de cargos en su contra, no se configuraría infracción alguna, por las siguientes razones:

1.- Respecto del caso individualizado bajo el Nº 1, según acta de fiscalización, asociado a un paciente con el problema de salud Nº 37 "Accidente cerebro vascular isquémico en personas de 15 años y más", junto con indicar que en este caso lo que se observa no es la falta de notificación al paciente, sino que el omitir el diagnóstico GES, el prestador reconoce que dicho dato no se consignó en el formulario, pero señala que como se daban los requisitos para certificar la Ley de Urgencia, el caso se informó en la plataforma UVGES de la SIS, debido a lo cual, este sí habría sido puesto en conocimiento de la respectiva institución previsional (FONASA), cumpliéndose con la finalidad última de la obligación de informar sobre el derecho a las GES cual es, que los pacientes puedan optar por atenderse en su red, a través de la información que ellos le proporcionan a su asegurador previsional.

2.- Respecto del caso individualizado bajo el Nº 8, según acta de fiscalización, asociado a un paciente con el problema de salud Nº 5 "Infarto agudo del

miocardio", junto con indicar que en este caso lo que se observa no es la falta de notificación al paciente, sino que el omitir la fecha de notificación, el prestador reconoce que sólo se consignó la hora de la notificación y que la omisión de la fecha solo se puede atribuir a un error involuntario del profesional. Señala que también se trataba de una patología que cumplía los requisitos para certificar la Ley de Urgencia y que al igual que en el caso anterior se informó en la página UVGES de la SIS, proporcionándose entre otra información, la fecha de la notificación. Señala, que también se cumplió con la finalidad última de la norma, al avisar del caso a la aseguradora del paciente.

3.- Respecto de los casos individualizados bajo los N°s 2 y 7, según acta de fiscalización, asociados a pacientes con los problemas de salud N° 62 "Enfermedad de Parkinson" y N° 32 "Desprendimiento de retina regmatógeno no traumático", respectivamente, y que fueron observados por falta de firma de la persona que notifica y del notificado, el prestador señala que según consta en sus Sistemas, las respectivas notificaciones fueron efectivamente emitidas, sin embargo, y debido a un error involuntario, no se quedó con copia del formulario firmado por el paciente y el médico.

4.- Respecto del caso individualizado bajo el N° 5, según acta de fiscalización, asociado a un paciente con el problema de salud N° 7 "Diabetes Mellitus Tipo 2", el prestador señala que la notificación GES fue correctamente realizada, toda vez que una vez establecido el diagnóstico de la mencionada patología, la paciente fue notificada sobre su derecho a las GES, lo que consta en el formulario que adjunta a su presentación.

5.- Respecto del caso individualizado bajo el N° 6, según acta de fiscalización, también asociado a un paciente con el problema de salud N° 5, el prestador señala que si bien efectivamente no se notificó la Garantía Explícita en Salud a través del respectivo formulario, sí se cumplió a cabalidad con el resguardo de los derechos del paciente, toda vez que como se contaba con información relativa a su sistema previsional, y previa conversación con sus familiares, una vez estabilizado, fue trasladado a un prestador de su Red GES.

De acuerdo a las alegaciones planteadas, y habida cuenta que es su intención mejorar en aquellos ítems en que se pueda configurar algún tipo de falta, solicita se le exima de toda responsabilidad o que aquellas sean consideradas como circunstancias atenuantes al momento de aplicar algún tipo de sanción.

8. Que previo al análisis de las alegaciones y antecedentes acompañados por el prestador en relación a los casos que le fueron representados, cabe consignar que este no efectuó descargos respecto de los casos observados bajo los N°s 3 y 4, según acta de fiscalización, ambos asociados a pacientes con el problema de salud N° 76 "Hipotiroidismo en personas de 15 años y más", debido a lo cual, se da por acreditado en aquellos casos, el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia respecto de la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966.
9. Que dicho lo anterior, y tras haberse analizado las alegaciones y documentación de respaldo acompañada por el prestador, no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió en los restantes 6 casos observados.
10. Que, en primer lugar, respecto de lo alegado por el prestador en cuanto a que lo observado en los casos individualizados bajo los N°s 1 y 8, según acta de fiscalización, no fue la falta de notificación al paciente, sino que la omisión en el formulario de los datos relativos al diagnóstico y a la fecha de notificación, respectivamente, cabe hacer presente que la obligación de informar al paciente sobre su derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el Formulario de Constancia de información al paciente GES incluye no sólo el uso del referido formulario, sino que el correcto llenado del mismo, con toda la información que

se solicita, además de la firma de la persona que notifica y del notificado. Por lo tanto, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.

Por otra parte, el hecho de que los mencionados casos hubiesen sido informados en la plataforma UVGES de esta Superintendencia, dándose cumplimiento a la finalidad última en cuanto a que los pacientes pudieron optar por atenderse en su red, producto de la información proporcionada a su asegurador previsional, no justifica ni exime a los prestadores de la obligación de informar a los pacientes sobre su derecho a las GES, ni de dejar constancia de esta notificación, toda vez que la normativa no establece excepción alguna al respecto.

11. Que en relación a los pacientes de los casos observados bajo los N°s 2 y 7, según acta de fiscalización, respecto de quienes la entidad fiscalizada sostiene que según consta en sus sistemas, sí fueron efectivamente notificados y que debido a un error involuntario no se dejó copia del formulario firmado por el paciente y el médico, cabe señalar ello no acredita que se haya cumplido con la obligación de información prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966, toda vez que no hay registro de una firma o huella digital que compruebe que aquellos recibieron tal información, y en todo caso, de acuerdo con la normativa vigente, el instrumento idóneo para comprobar que el prestador cumplió con la obligación de informar al paciente GES, es precisamente la copia firmada del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" que debe conservar en su poder.
12. Que, en relación al caso observado bajo el N° 5, según acta de fiscalización, en que el prestador señala que la notificación GES fue correctamente realizada al paciente, lo que constaría en el formulario que adjunta a su presentación, lo cierto es que en el mencionado instrumento se consigna como fecha y hora de notificación las 12:08 de día 3 de diciembre de 2015, en circunstancias que la evaluación realizada en terreno recayó sobre un diagnóstico realizado el día 29 de noviembre de 2015. Sobre el particular, cabe mencionar que la circunstancia de que no se haya practicado dicha notificación el mismo día del diagnóstico de la patología GES, sino que con posterioridad, configura una infracción a la normativa, y a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación prevista en el art. 24 de la ley N° 19.966, ya que la oportunidad para notificar sobre el derecho a las GES mediante el uso del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", es la época del diagnóstico de la respectiva patología, según lo dispuesto en el punto 1.2 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.
13. Que por su parte, también se desestimaré lo alegado por el prestador en relación al caso observado bajo el N° 6, según acta de fiscalización, toda vez que ni la Ley N° 19.966 ni el Decreto Supremo N° 136 establecen excepciones a la obligación de notificar al paciente GES, ni menos facultan a los prestadores de salud para que éstos puedan omitir dicha notificación en determinados casos. En este sentido, el traslado del paciente a un prestador de su Red GES no es un hecho que permita eximirlo de responsabilidad en el incumplimiento de la notificación GES.
14. Que por último, en relación a lo indicado por el prestador en cuanto a que ha realizado todos los esfuerzos tendientes a dar cabal cumplimiento a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, adoptando las medidas necesarias para notificar a sus pacientes sobre los derechos que les asisten y en particular, para informarles cuándo tienen acceso a una garantía explícita en salud, cabe tener presente que constituye una obligación permanente para los prestadores el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la notificación de las patologías GES. Por lo tanto, el haber realizado todos los esfuerzos tendientes a dar cabal cumplimiento a las instrucciones impartidas en la materia, implementando las correspondientes medidas, no son hechos que en sí mismos puedan eximir de responsabilidad al prestador frente a la inobservancia de la

normativa, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.

15. 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 o en el documento alternativo autorizado, 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.
16. Que, en relación con el prestador Clínica Hospital del Profesor, cabe señalar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2013 dicho prestador fue amonestado, por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exentas IF/N° 106, de 13 de marzo de 2014. Además, como consecuencia de la fiscalización realizada el año 2014, dicho prestador fue sancionado con una multa de 200 UF. (doscientas unidades de fomento) por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 87, de 17 de marzo de 2015.
17. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador en el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con 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 el inciso 2° del artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud, el que faculta a esta Superintendencia, a que en caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por ella, pueda sancionar a los establecimientos privados de salud, con multas de hasta 500 UF, las que pueden elevarse hasta 1000 UF. en caso de reiteración dentro del plazo de un año.
18. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador se estima en 250 UF. el monto de la multa que procede aplicar.
19. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Clínica Hospital del Profesor una multa de 250 UF. (doscientas cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar 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", según fuere el caso.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago
3. El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro del quinto día de solucionada la multa.

4. 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 CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD


DISTRIBUCIÓN:
- Gerente General Clínica Hospital del Profesor
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-30-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 156 del 19 de junio de 2017, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de junio de 2017




Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE