



## RESOLUCIÓN EXENTA I.F.-N° 473

SANTIAGO, 13 NOV 2018

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, 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, y 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; el artículo 80 en relación con el artículo 51 del DFL N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución Exenta RA N° 882/166, de 30 de octubre de 2018, 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 dejar 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 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](http://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 15 de septiembre de 2017, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido Formulario o del 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 2 de ellos, el citado prestador omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia, debido a lo cual, no se pudo dar por establecido que en dichos casos, el prestador hubiese cumplido con el referido deber.
6. Que, por otra parte, en la misma visita inspectiva, se constató una situación del todo irregular, ya que habiéndose generado la instancia para la búsqueda y presentación de la información faltante en relación a los casos que conformaron la muestra auditada, se pesquisó la existencia de 1 formulario de constancia respecto de uno de los casos en que ya se había dado por establecido el incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966. Al revisar dicho documento, se pudo advertir que la fecha en que este había sido extendido, era coincidente con la fecha en que se estaba llevando a cabo la fiscalización, además de haber sido suscrito ese mismo día, a las 12:30 hrs, por la representante de la menor beneficiaria. La referida situación, fue puesta en conocimiento de la Enfermera Jefa, quien solicitó la presencia de la Enfermera del Servicio de Urgencia, aportando es última el documento para su evaluación y reconociendo haberlo firmado. Del referido hallazgo se dejó constancia en la correspondiente Acta de Fiscalización, la que fue validada y firmada por la representante designada por la entidad fiscalizada.

La situación antes descrita, generó una duda razonable respecto de la autenticidad de la documentación revisada en relación a los restantes casos que conformaron la muestra auditada y que en una primera instancia no habían sido objeto de observación, debido a lo cual, y salvo prueba en contrario, también fueron considerados como casos en los que no se había dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, relativas a la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966.

7. Que en dicho contexto, mediante Oficio Ordinario IF/Nº 8308, de 6 de octubre de 2017, se formularon los siguientes cargos al citado prestador:

- 1.- Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud, dejando constancia escrita de ello a través del uso y completo llenado del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", a todas las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES, respecto de la totalidad de casos que conformaron la muestra auditada por esta entidad fiscalizadora el día 15 de septiembre de 2017, que a continuación se individualizan, vulnerando con ello, lo dispuesto en el artículo 125 del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

2.- Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en cuanto a que una vez cumplida la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966 respecto de la beneficiaria que indica, se procedió a la suscripción de 1 formulario de constancia de información al paciente GES, poniendo a disposición de esta Superintendencia, al momento de la fiscalización, el correspondiente ejemplar del prestador, con información adulterada, situación reconocida por el representante del prestador fiscalizado, en contravención a lo dispuesto en el punto 1.2, del Título IV, en relación con lo dispuesto en el artículo 125 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

8. Que mediante carta presentada con fecha 9 de noviembre de 2017, el prestador evacuó sus descargos, exponiendo que desde la entrada en vigencia de la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966, ha mantenido una política de pleno apoyo a dicha situación, procurando entregar adecuadamente toda la información necesaria a los usuarios del establecimiento. Señala que prueba de ello, son los diferentes memorándums y comunicaciones de las anteriores autoridades del Hospital, en los que solicitan el cumplimiento de esta normativa.

Conforme a lo anterior, rechaza de manera absoluta el hecho que esta Superintendencia ponga en duda la autenticidad de la documentación presentada históricamente y en fiscalización de septiembre de 2017, lo que se hace extensivo a la presunción realizada por el fiscalizador, respecto de la autenticidad de la documentación revisada en relación a los restantes casos que conformaron la muestra auditada y que invalida el cumplimiento de la obligación en dichos casos.

En relación al caso del formulario extendido el día de la fiscalización, señala que efectivamente al momento de verificarse la inspección, su Enfermera Jefa puso en conocimiento de la Fiscalizadora de esta Superintendencia, el hecho que por un error involuntario, tanto el original como la copia del formulario habían sido entregados a la madre del paciente, quien en el mismo momento fue contactada telefónicamente por su personal, quedando ésta en volver al día siguiente y autorizándolos expresamente para emitir con esa fecha, un documento que diera cuenta que con antelación se había cumplido con la obligación de informarla debidamente, en los términos exigidos por el artículo 24 de la ley 19.966. De este modo, indica que el formulario extendido de buena fe por la funcionaria no contiene ninguna adulteración ni información falsificada, sino que se trata de un documento privado, firmado por una Enfermera con su propia media firma, sin contrahacer la rúbrica ni fingir la firma de nadie y en el que se consignó la fecha en que efectivamente estaba siendo extendido, esto es, el día de la visita inspectiva y no aquel en que la paciente fue informada, lo que da cuenta de su absoluta regularidad. Agrega, que el referido documento no tiene otro alcance que el de constituir el medio escrito por el cual una Enfermera, autorizada telefónicamente en forma expresa por la madre de la paciente, certifica y da cuenta, con su propia firma, que con antelación a la fecha de la fiscalización, ya había sido informada en los términos exigidos por la Ley 19.966, lo que se ajusta plenamente a lo ocurrido, sin constituir infracción alguna, ni menos un delito, ya que no contiene ninguna falsedad, engaño ni perjuicio.

En su presentación, adjunta carta de la madre de la paciente menor de edad, dando cuenta de los hechos y la forma como estos sucedieron.

Finalmente, adjunta fotocopia de registro del Servicio de Urgencia, del día 13 de septiembre de 2017, en el que los pacientes firman a conformidad la documentación entregada (GES incluido), donde se puede apreciar la correspondiente recepción por parte de la madre de la menor.

En lo que dice relación al Plan de Acción solicitado, señala que a lo menos desde el año 2011 tiene implementados sistemas informativos al usuario sobre la obligación prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966, y que desde junio de 2017, maneja en forma protocolizada un "Instructivo de registros de información médica de pacientes GES. En su presentación, adjunta además, una serie de

documentos a efectos de demostrar que realiza un control diario del cumplimiento de la obligación GES.

9. Que analizadas las alegaciones del prestador, y en particular, los resultados de la fiscalización consignados en la respectiva Acta de constancia, es dable concluir que en 18 de los 20 casos revisados en la visita inspectiva, el prestador "Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar" sí dio cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a la obligación de informar a los pacientes sobre 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 correspondiente Red de Prestadores.
10. Que dicho lo anterior, cabe señalar que respecto de los 2 casos representados como "casos sin respaldo de notificación", el prestador sólo realiza descargos tendientes a controvertir o desvirtuar la infracción constatada en relación a 1 de ellos, dándose por establecido el incumplimiento respecto del caso individualizado bajo el N° 1, según acta de fiscalización.
11. Que, aclarado lo anterior, cabe indicar que dentro de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la materia, tanto en el inciso 3 del punto 3 de la Circular IF/N° 57, de 20017, como en el Punto 1.2 del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta entidad de control, se encuentra precisamente aquella que establece 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*". Conforme a lo anterior, y de acuerdo a los hechos reconocidos por el prestador en cuanto a que por un error involuntario, tanto el original como la copia del formulario habían sido entregados a la madre del paciente, se da por establecido que el Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar no dio cumplimiento en esa parte a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la materia.
12. Que a su vez, en cuanto al formulario extendido el mismo día de la fiscalización y que según lo reconocido en el escrito de descargos, fue suscrito por una Enfermera de ese Hospital, cabe indicar en primer término, que al contrario de lo que indica el prestador, en este no existía ninguna constancia sobre el hecho que con antelación a la fecha de la fiscalización, la madre de la paciente ya había sido informada en los términos exigidos por la Ley 19.966.
13. Que en efecto, lo constatado el día de la fiscalización en relación al referido formulario fue que la notificación del paciente GES había sido realizada con fecha 15 de septiembre de 2017, en circunstancias que el diagnóstico de su problema de salud garantizado se realizó el día 13 de septiembre de 2017. Sobre el particular, cabe hacer 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, nace en el momento mismo que se efectúa la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, y, por otro lado, al no haber establecido la normativa ni las instrucciones impartidas por esta Superintendencia ningún plazo para su cumplimiento (como sí lo hizo, por ejemplo, el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966 respecto de la obligación de notificar los casos de Urgencia Vital GES, estableciendo un plazo de 24 horas para su ejecución), es evidente que se trata además de una obligación pura y simple, que nace y se hace exigible en el mismo acto, y, que debe ser cumplida de inmediato, de manera tal que el hecho de que la constancia de notificación consigne una fecha posterior a la de la confirmación diagnóstica, sí constituye una infracción a la citada obligación.
14. Que, independientemente de lo expresado por la madre de la paciente en la carta que el prestador acompaña en sus descargos, de acuerdo a las instrucciones contenidas en el inciso 5°, del punto 1.2, del Título IV, del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Normas Administrativas en materia de

Beneficios, el Formulario de constancia de información al paciente GES debe ser firmado en dos ejemplares, por el prestador de salud y por la persona beneficiaria o por quien la represente, calidad que en ningún caso ostenta la Enfermera que en definitiva lo suscribió.

15. Que, en cuanto al mérito probatorio de lo expresado por la madre de la paciente en la carta que se adjunta, en orden a ratificar que efectivamente fue informada sobre su derecho a las GES a la época de la confirmación diagnóstica, así como el de la fotocopia del Libro de Urgencia que presuntamente daría cuenta de la correspondiente recepción de documentos por parte de la madre de la menor, GES incluido, ello no acredita que se haya cumplido con la obligación de informar al paciente, puesto que no hay registro del contenido de la información que se habría entregado a éste, 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. Conforme a lo anterior, se tienen por desestimados los descargos en esa parte y por acreditada la irregularidad constatada en la instancia de fiscalización respecto de dicho caso.
16. Que, en cuanto a las medidas implementadas por el prestador, a fin de monitorear el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia respecto de la obligación de información prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966, cabe indicar 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, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.
17. Que, en cuanto a la situación irregular constatada en la visita inspectiva, cabe reiterar que las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el punto 2 de la Circular IF/Nº57, de 2007 y en el punto 1.2 del Título IV, Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios, aprobado por la Circular IF/Nº 77, de 2008, ambos de esta Superintendencia de Salud, señalan que del cumplimiento de la obligación prevista en el art. 24 de la Ley 19.966, el prestador debe dejar constancia en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", el que debe ser firmado en dos ejemplares por el prestador de salud y por la persona beneficiaria o por quien la represente, y entregarse en el mismo acto una copia de dicho instrumento al beneficiario.

En este sentido, el hecho que durante la visita inspectiva la fiscalizadora hubiere pesquisado la existencia de 1 formulario de constancia de información al paciente GES suscrito por quien no detentaba la calidad de representante de la paciente constituye una situación gravísima que vulnera las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la materia.

En este contexto, se previene al prestador la necesidad de generar y adoptar internamente los mecanismos necesarios para que el personal de su establecimiento encargado de facilitar las revisiones de los fiscalizadores de esta Superintendencia en los procesos de fiscalización, den fiel cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta entidad, debiendo velar por la entrega fidedigna de la documentación que se solicita por parte de este Órgano de Control, documentación que debe cumplir con los atributos de autenticidad e integridad, a fin de velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento del deber de denuncia establecido en la letra k) del artículo 61 del DFL Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº18.834 sobre Estatuto Administrativo y sus modificaciones, este Organismo remitirá los correspondientes antecedentes al Ministerio Público por constituir hechos que al parecer revistirían caracteres de delito.

18. Que respecto de los incumplimientos detectados, 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.
19. Que, en relación con el prestador Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar, cabe señalar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2015, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/Nº 456, de 29 de diciembre de 2015.
20. 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 2º del artículo 125 del DFL Nº1, 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 U.F., las que pueden elevarse hasta 1000 U.F. en caso de reiteración dentro del plazo de un año.
21. Que al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador y teniendo en consideración el número de casos observados en relación al total de casos que conformaron la muestra auditada, se estima en 150 U.F. el monto de la multa que procede aplicar.
22. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. IMPÓNESE UNA MULTA DE 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) al prestador Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar, por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES 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", según fuere el caso, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por las referidas garantías.
2. Se hace presente que 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 Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT del prestador, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (P-93-2017).  
  
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 ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho

comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

4. Además, se hace presente que 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**

  
**MARCOS PUEBLA AGUIRRE**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**





**DISTRIBUCIÓN:**

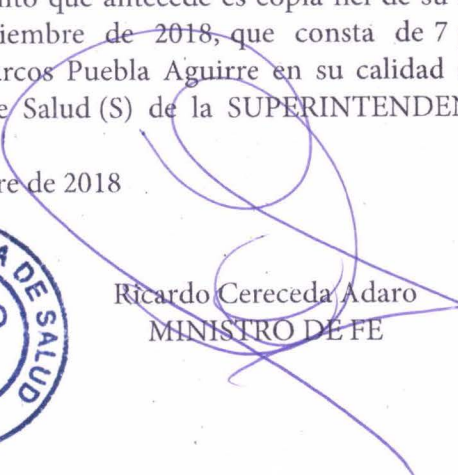
- Gerente General Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar
- Director Médico Hospital de Niños y Cunas de Viña del Mar (copia informativa).
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-93-2017**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 473 del 13 de noviembre de 2018, que consta de 7 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Marcos Puebla Aguirre en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 16 de noviembre de 2018



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE