



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 396

SANTIAGO, 18 JUN 2020

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 aprueba 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 y 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; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, 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), 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 6 de agosto de 2019 se realizó una fiscalización al prestador de salud "Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río", 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 de constancia 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 15 de ellos el citado prestador omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.

6. Que, mediante Ordinario IF/Nº 7730, de 11 de septiembre de 2019, 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" 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 10 de octubre de 2019, el prestador evacuó descargos respecto de cada uno de los casos observados, según se expone a continuación:

- Respecto del caso observado bajo el Nº 1, según acta de fiscalización, señala que en gestión documental del Registro Clínico Electrónico PULSO, se encontraron IPD y Notificación GES firmada. Adjunta formulario.

- Respecto de los casos observados bajo los Nºs 2 y 5, según acta de fiscalización, señala que en Registro Clínico Electrónico PULSO, se encontraron IPD y Notificación GES sin firma. Informa, que se citará al paciente para completar proceso de notificación GES, y que paralelamente, la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación.

- Respecto del caso observado bajo el Nº 3, según acta de fiscalización, señala que se trata de un paciente atendido el 25 de julio de 2019, con diagnóstico de episodio depresivo, sin notificación ni IPD. Informa, que se citará al paciente para realizar proceso de notificación GES, y que paralelamente, la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación.

- Respecto del caso representado bajo el Nº 4, según acta de fiscalización, observado por "fecha de confirmación diagnóstica no coincide con fecha del formulario de notificación", señala que en atención clínica de 17 de mayo de 2019, y por razones de opacidad, el oftalmólogo no pudo evaluar ambos ojos del paciente, por lo que solicitó exámenes para confirmar diagnóstico y cx de

cataratas. Señala, que con fecha 21 de junio de 2019 el paciente trajo los exámenes, en base a los cuales, el oftalmólogo confirma e indica cx cataratas en ambos ojos. Adjunta evaluación clínica de ambas fechas y notificación GES.

- Respecto de los casos observados bajo los N°s 6, 11, 12 y 13 según acta de fiscalización, señala que efectivamente se trata de pacientes con diagnóstico GES, respecto de los cuales, no se completó la notificación GES. Informa, que estos serán citados para realizar proceso de notificación GES, y que paralelamente, la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación.

- Respecto del caso observado bajo el N° 7, según acta de fiscalización, señala que se trata de un paciente atendido los días 5 y 10 de junio de 2019, con diagnóstico de trastorno afectivo bipolar sin realizar IPD y notificación GES. Informa, que la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación y que agotará las gestiones para efectuar la notificación.

- Respecto del caso representado bajo el N° 8, según acta de fiscalización, observado por: *"fecha de confirmación diagnóstica no coincide con la fecha del formulario de notificación"*, señala que con fecha 11 de junio de 2109, el reumatólogo confirma diagnóstico e indica tratamiento, realizando notificación GES de manera completa. Adjunta formulario de constancia.

- Respecto del caso representado bajo el N° 9, según acta de fiscalización, señala que dentro del período de hospitalización del paciente, se completa estudio gastroenterológico encontrando e iniciando erradicación del helicobacter pylori. Agrega, que no se realizó IPD ni Notificación GES. Informa, que se citará al paciente para regularización de firmas de documentos GES, y que paralelamente, la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación.

- Respecto del caso observado bajo el N° 10, según acta de fiscalización, señala que se trata de un paciente con diagnóstico de ACV encefálico isquémico. Señala, que se realizó IPD de confirmación, pero que no se completó la notificación. Informa, que se citará al paciente para completar documentación GES, y que paralelamente, la Dirección del Hospital se entrevistará con médico que no realizó el proceso completo de notificación.

- Respecto del caso observado bajo el N° 14, según acta de fiscalización, señala que en gestión documental del Registro Clínico Electrónico PULSO, se encontraron IPD y Notificación GES firmada por representante legal, con fecha 17 de junio de 2109, día coincidente con la entrega de silla de ruedas.

- Respecto del caso observado bajo el N° 15, según acta de fiscalización, señala que tras ser diagnosticado y operado producto de un TEC con complicaciones, el paciente falleció, sin haber podido realizarse la notificación GES debido a su condición crítica.

Finalmente, informa la adopción de medidas tendientes a dar cumplimiento a la obligación de información revista en el artículo 24 de la Ley 19.966.

8. Que, revisadas las alegaciones y antecedentes acompañados por el prestador, cabe indicar que estos no permiten eximirlo de responsabilidad en los incumplimientos reprochados.
9. Que en primer término, respecto de los formularios acompañados para acreditar el cumplimiento de la obligación en relación a los casos observados bajo los N°s 1 y 8, según acta de fiscalización, cabe señalar que, dado que la información contenida en el acta de constancia de fiscalización cuenta con presunción de veracidad, al haber sido validada, ratificada y firmada tanto por la fiscalizadora como por la representante del prestador, la prueba que se acompañe o produzca en contrario, debe ser de una calidad tal que permita desvirtuar dicho valor

probatorio, situación que no se da en este caso, puesto que no existe ningún elemento que permita determinar que efectivamente los formularios acompañados, fueron llenados y suscritos en la fecha que en aquellos se indica y no con posterioridad, y, por tanto, carecen de fecha cierta.

En todo caso y sin perjuicio de lo señalado precedentemente, cabe recordar que la normativa que se reprocha infringida no sólo está referida a la obligación de informar, sino que también a la obligación de dejar constancia de ello en la forma prevista en dicha normativa, y en este sentido, no sólo incurre en falta cuando no se informa sobre el derecho a las GES, no se utiliza el formulario o documento alternativo excepcionalmente autorizado o no se completa con toda la información que se solicita, sino que también cuando no se conservan ni se disponen las copias de estos documentos para los efectos de su revisión y fiscalización.

10. Que por su parte, se advierte que lo alegado en relación a los casos observados bajo los N°s 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12 y 13, según acta de fiscalización, importa un reconocimiento de las faltas reprochadas, sin que a su respecto se hubiesen esgrimido circunstancias eximentes de responsabilidad. Respecto de las gestiones que el prestador informa en relación a dichos casos, cabe hacer presente que estas corresponden a medidas adoptadas con posterioridad a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad del prestador en dichos incumplimientos.
11. Que respecto de las alegaciones y antecedentes acompañados en relación al caso observado bajo el N° 4, según acta de fiscalización, cabe indicar que según consta en los antecedentes clínicos acompañados, precisamente en la atención del día 17 de mayo de 2019, es cuando el médico realiza el diagnóstico de cataratas al paciente, indicándole, además, los exámenes preoperatorios. Conforme a lo anterior, también se desestimarán los descargos en esa parte.
12. Que en cuanto a lo alegado respecto del caso observado bajo el N° 14, según acta de fiscalización, 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, 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, por lo que la alegación del prestador debe ser desestimada.
13. Que respecto de lo alegado para el caso observado bajo el N° 15, según acta de fiscalización, cabe señalar que en el caso de pacientes que no estén en condiciones de ser notificados, la normativa que rige la materia contempla expresamente la posibilidad que sea otra persona la que reciba la información y firme el formulario en lugar del beneficiario.
14. Que en relación a las medidas informadas por el prestador, 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. En dicho contexto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo o por sí solo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa constatada.

15. Que sin perjuicio de lo anterior, se tienen por informadas las medidas adoptadas por el prestador, cuya eficacia podrá ser revisada en futuras fiscalizaciones que esta Entidad realice en la materia.
16. 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.
17. Que, en relación con el prestador Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, cabe señalar que en el marco de los procesos de fiscalización verificado en la materia, durante los años 2010, 2011, 2012 y 2017, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/N° 554, de 19 de julio de 2011, IF/N° 230, de 28 de marzo de 2012, IF/N° 211, de 20 de marzo de 2013 e IF/N° 475, de 13 de noviembre de 2018, respectivamente.
18. 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".
19. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

AMONESTAR al Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, 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", según fuere el caso, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico

oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de recibir los señalados recursos y la documentación que se estime necesario de enviar.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

SAQ/LLB/HBA

DISTRIBUCIÓN:

- Director Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río.
- Director Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-48-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 396 del 18 de junio de 2020, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 23 de junio de 2020

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

