



RESOLUCIÓN EXENTA IP/Nº

459

SANTIAGO, 29 AGO. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 115 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; artículo 24 de la Ley N° 19.966; artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 77, de 2008, que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios; la Circular IF/N°131, de 2010, que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N° 49, de 25 de Junio de 2013, de esta 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 cabal y oportuno de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES), tanto por parte de las instituciones de salud previsual y el Fondo Nacional de Salud, como por parte de los prestadores de salud.
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, que aprueba el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, 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 de ello conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que al efecto, esta Superintendencia, con fecha 15 de noviembre de 2007, emitió la Circular IF/N° 57 que impartió instrucciones sobre la obligación de los prestadores de salud de entregar a los pacientes la citada información, a través de una constancia escrita en el documento denominado "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES".
5. Que, por su parte, la Circular IF/N° 142, de 14 de enero de 2011 introdujo ajustes al referido formulario, incorporando la solicitud de antecedentes adicionales relativos a datos personales del paciente GES, para facilitar su contacto y ubicación.

6. Que, el día 24 de octubre de 2012, se realizó una inspección al prestador de salud "Clínica Ciudad del Mar", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de notificar a todo paciente a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada con las GES. En dicha inspección, y sobre una muestra de 21 casos revisados, se pudo constatar que en 8 de ellos el citado prestador no dejó constancia de la notificación practicada al Paciente GES.
7. Que, mediante Oficio Ordinario IF/Nº 8179, de 31 de octubre de 2012, se formuló cargos a la Clínica Ciudad del Mar por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 38,1% de los 21 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario a la Clínica Ciudad del Mar, ésta evacuó sus descargos mediante carta presentada con fecha 26 de noviembre de 2012, en la que expone que en forma permanente ha estado adoptando medidas con el fin de que todo paciente a quien se le diagnostique una patología GES sea informado adecuadamente de las implicancias de tal condición, y que se registre tal comunicación a través del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES. Agrega que no obstante lo anterior y a pesar de los esfuerzos desplegados, dado el número de prestaciones que se otorgan diariamente, pueden existir situaciones en que no se cumpla a cabalidad con la normativa, las que motivan a la Clínica a insistir con sus profesionales y personal en la observancia de la norma, así como en la innovación de estrategias y procedimientos que, en la medida de lo posible, reduzcan a cero tales situaciones.

Por otro lado, señala que de los ocho casos observados, hay dos respecto de los cuales estima que no hubo infracción a la normativa. Uno es el caso de la paciente que fue atendida por parto normal sin utilización de analgesia, debido a que ingresó en "etapa de expulsivo", sin dar tiempo para administrarle anestesia alguna, resolviéndose el parto por vía normal y en forma natural; y el otro caso, el de un paciente que ingresó por isquemia cerebral transitoria, pero que ya había sido notificado de la condición GES de su patología, dado que anteriormente había concurrido al Hospital Dr. Gustavo Fricke y luego al Hospital Naval, como quedó consignado en su ficha clínica de hospitalización.

Además, en relación al caso de la paciente a quien se le diagnosticó hipermetropía, presbicia y degeneración de la mácula y del polo posterior del ojo, hace presente que si bien al momento de la fiscalización no se contaba con la constancia de notificación a través del formulario correspondiente, la ficha clínica da cuenta que el profesional tratante le informó de la condición GES de su enfermedad y le entregó el formulario respectivo, omitiéndose solamente la copia del prestador. Al respecto, sostiene que el artículo 24 de la Ley Nº 19.966 sólo establece la obligación de informar al paciente, y que es el reglamento respectivo y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, las que imponen la obligación de hacerlo por escrito y a través del formulario, motivo por el cual asevera que "la infracción a que hace alusión el cargo solo es parcial" (sic).

Por último, respecto de dos casos correspondientes a "Analgesia del Parto", aseveró que la omisión de la notificación probablemente se debió a que los profesionales lo olvidan, dado que ello no incide en lo más mínimo en la prestación, la que se otorgará de todos modos a la paciente. Además, muchas veces las pacientes, dado los dolores del trabajo de parto, no están en condiciones de firmar documento alguno, y se procede de inmediato a la analgesia, obviándose posteriormente la notificación de la misma.

9. Que, en primer lugar, en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, 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, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí

mismo pueda eximir o atenuar la responsabilidad del 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.

10. Que, en segundo término, respecto de la paciente que la Clínica sostiene que fue atendida por parto normal sin utilización de analgesia, la entidad fiscalizada incurre en una confusión originada por el hecho de que el día 22 de agosto de 2012 ingresaron dos pacientes al establecimiento, con veinte minutos de diferencia, a quienes identificó erróneamente con un mismo RUT, según se constata de la revisión del archivo "Egresos Junio a Sep. 2012" proporcionado por la Clínica para la toma de la muestra. Una de esas pacientes es la que la entidad fiscalizada menciona en sus descargos, sin embargo en el acta de fiscalización consta que el caso observado corresponde a la de la otra paciente identificada con el mismo RUT, quien en el señalado archivo registra como diagnóstico de egreso, el de parto único asistido, sin otra especificación, por lo que procedía haber dejado constancia de la notificación GES a esta paciente.
11. Que, en tercer lugar, respecto del paciente que ingresó por isquemia cerebral transitoria, pero que la Clínica sostiene que ya había sido notificado de la condición GES de su patología por otro prestador, lo cierto es que aparte de la ficha clínica de hospitalización en la que se consigna que aquél habría concurrido previamente al Hospital Dr. Gustavo Fricke y al Hospital Naval, la entidad fiscalizada no acompaña ningún antecedente que compruebe efectivamente que habría existido una confirmación diagnóstica previa de la señalada patología, en alguno de los referidos establecimientos.
12. Que, en cuarto lugar, en relación con la paciente respecto de quien la entidad fiscalizada sostiene que sí fue notificada mediante el formulario respectivo, y que sólo se habría omitido la copia que debe quedar en poder del prestador, si bien en las indicaciones generales de la ficha clínica cuya copia acompaña la Clínica, se registra escuetamente al respecto "Informe GES", 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, ni tampoco una firma o huella digital que compruebe que recibió 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.

En cuanto a la argumentación de la prestadora en el sentido que el deber de que la información al paciente GES tenga que "entregarse por escrito y a través del formulario" no está en la Ley N° 19.966, sino que en el reglamento respectivo y en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, por lo que la infracción en este caso sólo sería parcial; procede desestimarla, toda vez que es el propio artículo 24 de dicha Ley, el que establece que la obligación que tienen los prestadores de informar a los beneficiarios que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, debe cumplirse "en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento", y luego es el artículo 25 de este reglamento (D.S. 136, de 2005, de Salud), el que dispone que "los prestadores de salud deberán dejar constancia escrita de ello, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud". Por ello, la infracción por la que se ha formulado cargos a la Clínica, no ha sido el incumplimiento de la obligación de informar al paciente GES, sino que el incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES, en la forma prevista por la normativa.

13. Que, por último, respecto de los casos de "Analgesia del Parto", cabe señalar que la circunstancia de que a las beneficiarias de GES de este problema de salud se les haya otorgado las prestaciones correspondientes, no justifica ni exime a los prestadores de la obligación de informarles, ni de dejar constancia de esta notificación, toda vez que la normativa no establece excepción alguna al respecto, y, además, en el caso de pacientes que no estén en condiciones de ser notificados, el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES"



contempla expresamente la posibilidad que sea otra persona la que reciba la información y firme en lugar del beneficiario.

14. Que, analizados los referidos antecedentes, se ha podido verificar el incumplimiento de la obligación de notificar al paciente GES por parte del citado prestador, cuya comprobación se realizó mediante la solicitud de las copias de las constancias de notificación que debían haber quedado en su poder y a disposición de esta Superintendencia, según el procedimiento establecido en la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud.
15. Que en relación con el resultado de la fiscalización, es menester hacer presente que la obligación de efectuar la notificación GES, tiene por objeto que los pacientes 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 consecuencia, la falta de constancia de notificación se ha podido comprobar en la Clínica Ciudad del Mar y que se le reprocha en esta oportunidad, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el Régimen de Garantías Explícitas.
17. Que, habiéndose acreditado la infracción y considerando el modelo de atención del Régimen GES, ésta no puede quedar sin sanción, por lo que en mérito de lo precedentemente expuesto, y en virtud de las facultades de que estoy investida,

RESUELVO:

AMONESTAR a la Clínica Ciudad del Mar, por el incumplimiento de la obligación de dejar constancia escrita que informó a sus pacientes de la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, en la forma prevista en el artículo 24 de la Ley N°19.966 y en el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008.

En contra de la presente resolución procede el recurso de reposición, el que debe ser interpuesto ante esta misma Superintendencia en el plazo de 5 días hábiles desde notificada la presente resolución, de acuerdo a lo que dispone el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,



MARIA ANGELICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

LRG/HRA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Clínica Ciudad del Mar.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia del original, la Resolución Exenta IF/N°459 del 29 de agosto de 2013, que consta de 4 páginas, que se encuentra suscrita por la Sra. María Angélica Duvauchelle Ruedi, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de septiembre de 2013.

LORENA ARGONEDO DIAZ
MINISTRO DE FOMENTO