



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

433

SANTIAGO,

19 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 Expícitas en Salud (GES), tanto por parte de las instituciones de salud previsional 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 Expícitas 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/Nº 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 7 de noviembre de 2012, se realizó una inspección al prestador de salud "Centro Médico Megasalud La Florida", 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 20 casos revisados, se pudo constatar que en 9 de ellos el citado prestador no dejó constancia de la notificación practicada al Paciente GES.
7. Que, mediante Oficio Ordinario IF/Nº 8825, de 21 de noviembre de 2012, se formuló cargos al Centro Médico Megasalud La Florida, por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 45% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario a la entidad fiscalizada, ésta evacuó sus descargos con fecha el 13 de diciembre de 2012, exponiendo que tiene implementado un procedimiento para hacer efectiva la notificación a los pacientes GES; que ha incorporado en los contratos de prestación de servicios suscritos con las Sociedades Médicas y Dentales de las que forman parte los profesionales que atienden en sus centros, la obligación de cumplir con esta normativa; que se ha adoptado un formulario electrónico incorporado a la ficha clínica electrónica, que permite a los médicos completar de manera automática el formulario de notificación, y que paralelamente ha dispuesto que las enfermeras jefes de sus centros, revisen diariamente los formularios emitidos. Agrega que todas estas medidas han permitido que la mayoría de sus centros cumplan de buena forma con la normativa; sin embargo, se ha detectado que en algunos de sus centros, los profesionales no están haciendo correcto uso de las herramientas que se les ha entregado. Por lo anterior, aunque estima que es obligación exclusiva de cada profesional notificar al paciente GES y que es imposible para Megasalud controlar a cada uno de ellos en la atención a sus pacientes, señala que procederá a reforzar y a hacer un trabajo específico en cada uno de los centros que están cumpliendo sólo parcialmente con la normativa, con el fin de lograr que obtengan un 100% de cumplimiento.

En relación con la fiscalización por la que se le formuló cargos, sostiene que luego de una investigación y recolección de antecedentes respecto de cada uno de los 9 casos observados, se determinó que en todos se efectuó la notificación al paciente, aunque los formularios no fueron completados de forma correcta por el profesional que efectuó la notificación, dado que 4 sólo contaban con la firma del profesional o del paciente, y los 5 restantes, con ninguna de estas firmas. Adjunta copias de estos formularios y asevera que procedió a reforzar a cada uno de los profesionales involucrados respecto de la forma correcta de llenarlos.

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, aunque Megasalud señale que en su opinión es obligación exclusiva de cada profesional efectuar la notificación al paciente GES y que es imposible para ella controlar a cada uno de ellos en la atención a sus pacientes, lo cierto es que hace bien en realizar todas las acciones preventivas

que ha descrito, tendientes a que los profesionales que se desempeñan en sus centros efectúen dicha notificación, toda vez que tratándose de establecimientos de salud, la normativa que regula la materia no distingue si el médico es dependiente o no del prestador institucional donde se atiende el paciente, y por ende, no corresponde hacer diferencias en la responsabilidad que le corresponde al prestador institucional en relación con la notificación al paciente GES.

En otras palabras, independientemente del tipo de vínculo jurídico o entramado contractual que exista entre el prestador institucional de salud y el médico que atiende a un paciente dentro del establecimiento de salud en el que aquél funciona, dicho prestador institucional es responsable de que se efectúe la notificación de las patologías GES a los pacientes que han concurrido a atenderse en su establecimiento, y, por tanto, le corresponde adoptar todas las medidas necesarias para que los profesionales que se desempeñan en sus dependencias, cumplan con dicha notificación en la forma prevista por la normativa.

11. Que, en tercer lugar, en cuanto a la argumentación de la prestadora en orden a que la notificación a los pacientes sí se efectuó y que sólo faltó completar correctamente los respectivos formularios, del examen de las copias de éstos acompañadas por la entidad fiscalizada, se desprende que en cinco casos no consta la firma del paciente ni de la persona que habría efectuado la notificación, en dos se consigna sólo la firma de la persona que habría efectuado la notificación, y en dos sólo la firma del paciente.

Sobre el particular, la Circular IF/Nº 57, de 2007, establece que el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", debe ser extendido en dos ejemplares y debe ser firmado por el prestador de salud y por el beneficiario, indicándose claramente el día y hora de la notificación, debiendo entregarse copia de este instrumento en el acto al beneficiario.

Por lo tanto, en ninguno de los nueve casos por los que se formuló cargos a la prestadora, se cumplió con las exigencias de la normativa en cuanto a las firmas que debían consignarse en los formularios de notificación, y en especial, en siete de estos no casos no se registra la firma del beneficiario o su representante, por lo que en realidad no existe constancia de que se haya informado a estos pacientes en la forma prevista por la normativa.

12. 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/Nº 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud.
13. 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.
14. Que en consecuencia, la falta de constancia de notificación que se ha podido comprobar en el Centro Médico Megasalud La Florida 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.

15. 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 al Centro Médico Megasalud La Florida, 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,



María Angélica Duvauchelle Ruedi
MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)
★

[Signature]
DISTRIBUCIÓN:

- Director Centro Médico Megasalud La Florida.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°433 del 19 de agosto de 2013, que consta de 4 páginas, y 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, 20 de agosto de 2013.

