



RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N°

435

SANTIAGO, 30 OCT 2014

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; artículos 24, 25, 26 de la Ley N° 19.966; artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136 de Salud, de 2005; la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, 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; la Resolución Exenta N° 52, de 2 de mayo de 2014, 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 D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio 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 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 aprobó 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 respecto, en el 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, aprobado por la Circular IF/N°77, del 28 de octubre de 2008, esta Superintendencia instruye el uso obligatorio del documento denominado "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" para entregar a los pacientes la citada información, con la sola salvedad de

los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", respecto de los cuales excepcionalmente se autoriza a los prestadores que otorgan atenciones de urgencia, el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)" en el caso de los servicios públicos, o el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, los que en todo caso deben contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", y se rigen por las mismas instrucciones establecidas para dicho Formulario.

5. Que, el día 3 de marzo de 2014, se realizó una inspección al prestador de salud "Clínica Arauco Salud", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de notificar a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por las GES. En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 12 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.
6. Que, por Ordinario IF/Nº 2149, de 21 de marzo de 2014, se formuló cargo al Gerente General de la Clínica Arauco Salud por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 60% de los 20 casos fiscalizados".
7. Que notificado el citado Oficio Ordinario, el Gerente General de la Clínica Arauco Salud evacuó sus descargos mediante carta presentada con fecha 17 de abril de 2014, en la que reconoce el incumplimiento en un 60% de los casos fiscalizados.

Agrega, que en forma posterior a la Fiscalización y producto de ella, se iniciaron un conjunto de acciones, entre ellas, se dio a conocer el resultado de la Fiscalización al equipo médico y se planificó una estrategia de control y evaluación periódica de cumplimiento de Notificación al Paciente GES, para tal efecto se solicitó al Departamento de Información y Gestión en Salud -Red Salud- Megasalud, información mensual de los pacientes con potenciales Diagnósticos GES, con el fin de monitorear las Notificaciones en forma continua comunicando el resultado al equipo médico con el objetivo principal de obtener una modificación en la conducta de los profesionales que no cumplen con las normas establecidas.

Indica, que de esta manera, auditando y capacitando en forma continua al equipo de profesionales, se proyecta una disminución progresiva del incumplimiento de las Notificaciones GES.

Finalmente, adjuntan Protocolo de Cumplimiento de Notificación de Problemas de Salud GES.

8. Que, los descargos formulados no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad cometida por el Clínica Arauco Salud, por cuanto el mismo Gerente General de la Clínica Arauco Salud, reconoce el incumplimiento de la obligación sin dar una explicación suficiente que lo excuse.
9. Que, en relación a las medidas que señala haber adoptado con el fin de que los hechos representados no vuelvan a ocurrir, 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 analizados los referidos antecedentes, cabe señalar que la obligación de esta Superintendencia consiste en verificar el cumplimiento de la obligación de Notificar al paciente GES; comprobación que se efectúa a través de la solicitud al prestador, de las copias de las Constancias de Notificación que deben quedar en

su poder y a disposición de esta Superintendencia, y excepcionalmente en el caso de los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", a través de la revisión del Dato de Atención de Urgencia (DAU) o el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, en la forma establecida en el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud.

Al respecto, en la fiscalización practicada fue posible verificar que solo en ocho de los 20 casos revisados, existía constancia de notificación.

11. Que en relación con el resultado de la Fiscalización, y tal como ya se hizo presente, la obligación de efectuar la referida Notificación, 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.

En consecuencia, la falta de Constancia de la Notificación que se le reprocha a la Clínica Arauco Salud, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el Régimen de Garantías Explícitas.

12. Que, para efectos de esta sanción, se ha considerado que esa Clínica ya fue amonestada con anterioridad por este Organismo mediante Resolución Exenta IF/Nº 55, de 28 de enero de 2008, por una irregularidad de la misma naturaleza.

El año 2008, se le instruyó mediante Oficio Nº 1905, de 26 de junio de 2008, tomar las medidas administrativas y de control necesarias para dar cumplimiento al proceso de fiscalización.

El año 2009, se le formularon cargos mediante Oficio Nº 3967, de 11 diciembre de 2009, por incumplimiento a la instrucción impartida el año 2008.

El año 2012, el porcentaje de incumplimiento fue de un 70%, sobre un total de 20 casos fiscalizados, por lo cual fue sancionado mediante Resolución Exenta IF/Nº 192, de 6 de marzo de 2013, con una multa de 100 U.F.

En efecto, en aquella oportunidad se constató que en 14 de los 20 casos evaluados, Clínica Arauco Salud no dejó constancia de la notificación hecha al paciente GES.

13. 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 investido;

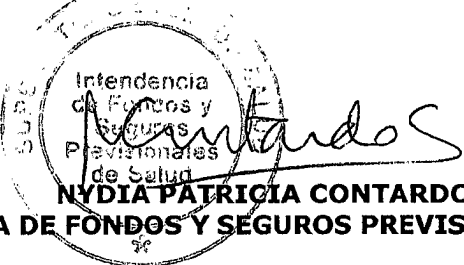
#### **RESUELVO:**

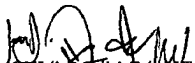
1. Impónese a Clínica Arauco Salud una multa de 240 U.F. (doscientas cuarenta unidades de fomento), por incumplimiento del deber de dejar constancia escrita que informó a sus pacientes de la confirmación diagnóstica de un problema de salud, en la forma prevista en el Capítulo VI Título IV del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud, lo que contraviene la obligación legal prevista en el inciso 2º del artículo 24 de la Ley Nº 19.966.
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 Nº 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 [dmunoz@superdesalud.gob.cl](mailto:dmunoz@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro del quinto día de solucionada la multa.
4. 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 D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

  
CTI/LRG/LLB/LME  
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Clínica Arauco Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-22-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 435 del 30 de octubre de 2014, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 05 de noviembre de 2014

  
Carolina Canessa Méndez  
MINISTRO DE FE