

## RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 436

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 previsional 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 27 de febrero de 2014, se realizó una inspección al prestador de salud "CESFAM El Aguilucho", 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 11 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.
6. Que, por Ordinario IF/Nº 1784, de 14 de marzo de 2014, se formuló cargo a la Directora del CESFAM El Aguilucho por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 55% de los 20 casos fiscalizados".
7. Que notificado el citado Oficio Ordinario, la Directora del CESFAM El Aguilucho evacuó sus descargos mediante carta presentada con fecha 16 de abril de 2014, en los que señala que se han efectuado las siguientes acciones y medidas tendientes a subsanar el cargo formulado:
  - a- Confección del listado impreso de las 80 patologías vigentes que se entrega al paciente GES, junto a notificación impresa desde el software Rayen.
  - b- Refuerzo de instrucciones a través de reunión general y por sector, cuyas actas y asistencia adjuntan.
  - c- Designación de funcionario paramédico, encargado de recopilar notificaciones GES realizadas durante la jornada, para su archivo y remisión de información a digitador GES para cotejo de la misma.
  - d- Refuerzo de sistema de supervisión de cumplimiento de garantías a través de revisión de planillas diarias RAYEN versus revisión de documentos de Notificación GES.
8. Que, los descargos formulados no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad cometida por el CESFAM El Aguilucho, por cuanto la misma Directora del Establecimiento reconoce el incumplimiento de la obligación sin dar una explicación suficiente que la 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, cabe señalar que efectivamente 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, 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.

11. 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.
12. Que, en el marco del proceso de Fiscalización sobre la materia verificado durante el año 2008, el CESFAM El Aguilucho fue amonestado por el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 412, de 10 de septiembre de 2008, por un 95% de incumplimiento sobre una muestra de 20 casos fiscalizados.
13. Que en consecuencia, la falta de Constancia de Notificación que se ha podido comprobar en el CESFAM El Aguilucho 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.
14. 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 CESFAM El Aguilucho, 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 esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

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

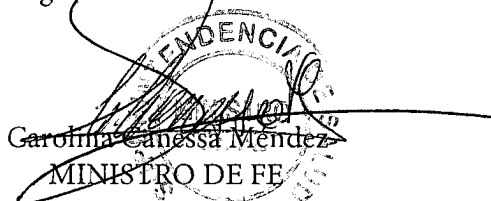
  
CJ/LR/LB/LME  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Directoría CESFAM El Aguilucho.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-17-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 436 del 30 de octubre de 2014, que consta de 3 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 FAMILIA

