

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 245

SANTIAGO, 28 AGO 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los 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 aprobó 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; 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; Resolución N° 109, de 19 de octubre de 2015, 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 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 dejarse 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 para dichos efectos, 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 autorizó 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 lo dispuesto en 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 25 de abril de 2016, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Centro Médico Plusmedica", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia de ello en el referido Formulario o 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 4 casos revisados, se pudo constatar que en ninguno de ellos el citado prestador dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que mediante Oficio Ordinario IF/Nº 3218, de 19 de mayo de 2016, se formuló cargo al citado prestador, "por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar, mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", 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 junio de 2016, el prestador evacuó sus descargos exponiendo que efectivamente existió la notificación que informa sobre el derecho a las GES en la totalidad de los casos, pero que por un tema de orden, no se encontraban en las carpetas respectivas, los 4 documentos faltantes que acreditaban dicha acción. De acuerdo a ello, señala que es posible entender que sí se dio cumplimiento al deber principal consistente en mostrar sus derechos a los pacientes, pero por un tema de orden, el fiscalizador entendió que no se cumplió con el deber subsidiario de llevar un registro ordenado de ello. Al respecto, agrega que los documentos que acreditaban las notificaciones sobre el derecho a las GES antes se guardaban en bodega y fue imposible encontrarlas al momento de la fiscalización.

No obstante lo anterior, señala que ha tomado cartas en el asunto y ha designado a una supervisora a cargo entre otras cosas, de verificar el cumplimiento cabal de dicha notificación y de la obligación de dejar constancia de ello en la ficha clínica.

En síntesis, señala que nunca ha dejado de notificar a los pacientes que sufren patologías GES, sobre los derechos que ellos tienen al respecto, y que la constancia de dichas notificaciones efectivamente existe, pero por un tema de orden no se encontraban en las respectivas fichas clínicas.

Conforme a lo anterior, solicita tener por realizados sus descargos, dejando sin efectos los hechos consignados en dicha Acta o en subsidio, disminuir la multa cursada a esa Institución.

Finalmente, solicita tener presente que para la debida defensa de sus intereses y en la oportunidad procesal correspondiente, se valdrá de todos los medios probatorios que franquea la Ley y tener como forma de notificación el correo electrónico que indica.

8. Que, analizada la presentación del prestador, no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.

9. Que en cuanto a lo señalado por el prestador en orden a que en los 4 casos observados sí se habría dado cumplimiento al deber principal consistente en informar a los pacientes sobre su derecho a las GES, pero que por un tema de orden no se encontraron los formularios de constancia que acreditaban dicha acción, lo cierto es que la entidad fiscalizada no acompaña en su escrito de descargos ningún antecedente que acredite la entrega de la información al paciente, 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.

Adicionalmente, cabe consignar que durante la visita inspectiva se generaron todas las instancias necesarias para la búsqueda y presentación de la información clínica, respecto de los casos considerados en la muestra que fue objeto de la revisión.

10. Que respecto de las medidas que la entidad fiscalizada señala haber dispuesto, a fin de verificar el cumplimiento cabal de notificación GES y de la obligación de dejar constancia de ello en la ficha clínica, cabe tener presente que constituye una obligación permanente para los prestadores de salud, 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 de responsabilidad al 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.
11. 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.
12. Que, en relación con el prestador Centro Médico Plusmedica, cabe señalar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2013, dicho prestador fue amonestado, por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/Nº 150, de 16 de abril de 2014. Además, como consecuencia de las fiscalizaciones realizadas en los años 2014 y 2015, dicho prestador fue sancionado con una multa de 200 UF. (doscientas unidades de fomento) y con una multa de 375 U.F. (trescientas setenta y cinco unidades de fomento) por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/Nº 58 de 27 de febrero de 2015 e IF/Nº 70, de 4 de febrero de 2016, respectivamente.

En este contexto, cabe hacer presente que los casos que motivaron la última sanción aplicada al Centro Médico Plusmedica corresponden a problemas de salud cuyo diagnóstico se efectuó entre los meses de noviembre de 2014 y enero de 2015, de manera tal que se encuentran dentro del rango de un año anterior a los casos objeto de la presente resolución sancionatoria, que fueron diagnosticados entre diciembre de 2015 y abril de 2016, debido a lo cual, se configura la hipótesis de reiteración de la falta dentro del plazo de un año prevista en el inciso final del artículo 125 del DFL Nº1, de 2005, de Salud.

13. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador en el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con 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 el inciso 2º del artículo 125 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, el que faculta a esta Superintendencia, a que en caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por ella, pueda

sancionar a los establecimientos privados de salud, con multas de hasta 500 UF, las que pueden elevarse hasta 1000 UF. en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

14. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador, el tamaño de la muestra auditada y la circunstancia de tratarse de faltas reiteradas dentro del plazo de un año, se estima en 280 UF. el monto de la multa que procede aplicar.
15. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;


RESUELVO:

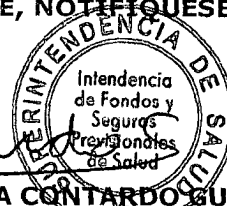
1. Impónese al Centro Médico Plusmedica una multa de 280 U.F. (doscientas ochenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar constancia escrita de ello en el "Formulario 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.
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 N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

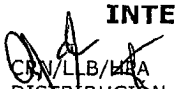
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago

3. El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro del quinto día de solucionada la multa.
4. 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,


NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD




CEN/LLB/HRA
DISTRIBUCIÓN:

- Representante Centro Médico Plusmedica
- Gerente General Centro Médico Plusmedica
- Director Médico Centro Médico Plusmedica (copia informativa)
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- 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° 245 del 28 de agosto de 2017, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

P-54-2016

Santiago, 28 de agosto de 2017


Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

