



Unidad de Coordinación Legal y Sanciones

## RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 353

SANTIAGO, 17 MAYO 2019

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; las instrucciones contenidas en el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008 y 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; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; 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](http://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 por su parte, el inciso 2º del artículo 125 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, 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 U.F., las que pueden elevarse hasta 1000 U.F. en caso de reiteración dentro del plazo de un año.
6. Que en este contexto, el día 8 de octubre de 2018, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Clínica Universitaria de Concepción", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido Formulario o del 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 22 casos revisados, se pudo constatar que en 11 de ellos, el citado prestador omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.
7. Que mediante Oficio Ordinario IF/Nº 6816, de 22 de octubre de 2018, 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 o del 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", a las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".
8. Que mediante carta presentada con fecha 14 de noviembre de 2018, el prestador evacuó sus descargos, exponiendo en relación al caso observado bajo el Nº 1, según acta de fiscalización, que habiéndose pesquisado dentro de las 12 horas siguientes que la paciente no había sido notificada, se procedió a efectuar la notificación. Sin embargo, como se trataba de una menor de edad, reconoce que se omitió identificar al representante que tomó conocimiento sobre sus derechos a las GES.

En relación al caso observado bajo el Nº 2, según acta de fiscalización, reconoce que habiéndose pesquisado que el paciente había sido diagnosticado, pero no notificado, se procedió a efectuar la notificación de manera desfasada.

Respecto de los casos observados bajo los Nºs 3 y 6, según acta de fiscalización, indica que se trata de pacientes diagnosticados de un problema de salud GES, con indicación de tratamiento garantizado, pero sin haber sido notificados.

Respecto del caso observado bajo el Nº 4, según acta de fiscalización, señala que se trata de un paciente derivado por la Isapre, ya que había sido notificado en junio en CSA. Adjunta entre otra documentación de respaldo los formularios "Solicitud de incorporación a las GES", "Derivación a la Red cerrada de atención para enfermedades catastróficas GES", documentación de respaldo y Formulario de constancia de información al paciente GES extendido por el Sanatorio Alemán de Concepción.

Respecto de los casos observados bajo los N°s 5 y 8, según acta de fiscalización, el prestador señala que se trata de pacientes diagnosticados y notificados de su problema de salud GES, reconociendo que las correspondientes constancias no cuentan con la firma del paciente o del representante legal en su caso.

En relación a los casos observados bajo los N°s 7, 9, 10 y 11, según acta de fiscalización, el prestador indica que se trata de pacientes diagnosticados de un problema de salud GES, pero que no fueron notificados.

Agrega, que la omisión fue de carácter involuntario y que se adoptaron las medidas disciplinarias y correctivas a fin de cumplir con la obligación de notificación GES en forma oportuna. Con todo, señala que estos casos obedecen a situaciones excepcionales y aisladas, y considerando que son los médicos quienes realizan el acto de notificación, informa que se han realizado las mejoras que enumera en su presentación.

Finalmente, adjunta Plan de Mejora que le permitirá cumplir con la obligación de informar al paciente, cuando sea diagnosticado de una patología GES.

9. Que analizadas las alegaciones 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 y que motivó la formulación de cargos en su contra.
10. Que en efecto, en cuanto a lo expuesto por el prestador respecto del caso observado bajo el N° 1, según acta de fiscalización, cabe indicar que las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de notificar al paciente GES, dejándose constancia escrita de ello, no sólo incluye el uso del formulario y la conservación de las copias para los efectos de su fiscalización posterior, sino que el correcto llenado del mismo, con toda la información que se solicita, además de la firma de la persona que notifica y del notificado. Por lo tanto, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas por el formulario, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.
11. Que en relación al caso observado por desfase de la notificación, en relación a la fecha del diagnóstico del respectivo problema de salud, correspondiente al caso representado bajo el N° 2, según acta de fiscalización, cabe señalar 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, nace en el momento mismo que se efectúa la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, y, por otro lado, al no haber establecido la normativa ni las instrucciones impartidas por esta Superintendencia ningún plazo para su cumplimiento (como sí lo hizo, por ejemplo, el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966 respecto de la obligación de notificar los casos de Urgencia Vital GES, estableciendo un plazo de 24 horas para su ejecución), es evidente que se trata además de una obligación pura y simple, que nace y se hace exigible en el mismo acto, y, que debe ser cumplida de inmediato, de manera tal que el hecho de que la constancia de notificación consigne una fecha posterior a la de la confirmación diagnóstica, constituye una infracción a la citada obligación.
12. Que lo señalado por el prestador respecto de los casos observados bajo los N° 3, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, según acta de fiscalización, importa un reconocimiento de la infracción representada, sin que a su respecto hubiese alegado algún hecho o motivo que permita eximirlo de responsabilidad.
13. Que respecto del caso en que el prestador indica que se trata de un paciente derivado por la Isapre, y que ya había sido notificado en junio en CSA, correspondiente al caso representado bajo el N° 4, según acta de fiscalización, cabe señalar que en el Acta de fiscalización respectiva, firmada por un representante del prestador, se consignó en forma expresa que: *"La revisión de los casos con su respectiva información, ha sido validada con el representante del*

*prestador que firma la presente acta. Queda constancia de que todos ellos corresponden a personas con problema de salud GES, lo que es ratificado por éste mismo".* En consecuencia, todos los casos observados fueron validados y ratificados por la entidad fiscalizada como problemas de salud GES diagnosticados en su establecimiento. Conforme a lo anterior, habiéndose formulado al paciente el diagnóstico de un problema de salud garantizado, ese prestador tenía el deber de dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de notificar al paciente GES, dejándose constancia escrita de ello.

14. Que en cuanto a lo argumentado para el caso observado bajo el N° 5, según acta de fiscalización, cabe aclarar que dicho caso fue representado por inexistencia del formulario de constancia de información al paciente GES y no por ausencia de firma del paciente o de su representante legal, sin que a su respecto, el prestador hubiese realizado alegaciones tendientes a desvirtuar o controvertir el señalado incumplimiento.
15. Que en relación al Plan de Mejora y medidas adoptadas por el prestador, 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. En dicho contexto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.
16. Que sin perjuicio de lo anterior, se tienen por informadas las medidas a implementar por el prestador, cuya eficacia podrá ser revisada en futuras fiscalizaciones que esta Entidad realice en la materia.
17. 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.
18. Que, en relación con el prestador Clínica Universitaria de Concepción, cabe señalar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2013, dicho prestador fue amonestado por haber incumplido con la obligación de informar sobre el derecho a las GES, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 70, de 7 de febrero de 2014. Por su parte, y como consecuencia de la fiscalización realizada en el año 2014, dicho prestador fue sancionado con una multa de 280 U.F. (doscientas ochenta unidades de fomento) por haber incumplido las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 60, de 27 de febrero de 2015.
19. Que, en consecuencia, 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 2° del artículo 125 del DFL N°1, 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 U.F., las que pueden elevarse hasta 1000 U.F. en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

20. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador y teniendo en consideración el número de casos observados en relación al tamaño de la muestra auditada se estima en 220 U.F. el monto de la multa que procede aplicar.
21. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. IMPÓNESE UNA MULTA DE 220 U.F. (doscientas veinte unidades de fomento) al prestador "Clínica Universitaria de Concepción", por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES) mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o del 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, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por las referidas garantías.
2. Se hace presente que 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT del prestador, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (P-94-2018).

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 ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
4. Además, se hace presente que 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**



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

MMFA/LLB/HPA  
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Clínica Universitaria de Concepción
- Director Médico Clínica Universitaria de Concepción (copia informativa)
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-94-2018**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 353 del 17 de mayo de 2019, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de mayo de 2019

Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE