



Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 136

SANTIAGO, 06 MAR 2020

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 y en el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobados respectivamente por las Circulares IF/N° 77, de 2008 e IF/N° 131, 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° 7, de 26 de marzo de 2019, 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 las prestadoras 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 dejar 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 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 autoriza a las prestadoras 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 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 relación con el incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por esta Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, como es el caso de las instrucciones mencionadas en el considerando anterior, el inciso 2º del artículo 125 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, faculta a este Organismo de Control para sancionar a los establecimientos de salud privados, con una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que puede elevarse hasta 1.000 unidades de fomento en caso de reiteración dentro del plazo de un año.
6. Que, en este contexto, con fecha 3 y 4 de diciembre de 2019, se realizó una fiscalización al prestador de salud Clínica Dávila, destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación 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 20 casos que cumplían con los criterios para ser considerados en la revisión, fue posible constatar que, en 12 de ellos, el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.

7. Que, en virtud de lo anterior y mediante Ordinario IF/Nº 9888, de fecha 6 de diciembre de 2019, 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 presentación de fecha 26 de diciembre de 2019, el prestador efectuó sus descargos, haciendo presente en primer término, que cuenta con un procedimiento de notificación GES que se encuentra disponible en todos los PC de la Clínica Dávila, así como con un sistema electrónico que levanta alertas de notificación cada vez que un diagnóstico entregado a un paciente corresponde a alguna de las patologías que se encuentran dentro de los 85 Problemas de Salud garantizados por las GES.

Agrega, que debido a un irregular funcionamiento que apareció al momento de la fiscalización, se produjeron ciertos inconvenientes para visualizar algunos de los formularios asociados a los diagnósticos que han sido notificados y guardados por este medio.

Por lo anterior, señala que, solicitó los documentos a I-MED y se logró recuperar los formularios de los pacientes notificados y que al momento de la fiscalización aparecían sin el documento de respaldo en su ficha clínica. Además, hace presente que se contactó telefónicamente a los pacientes para confirmar que hayan sido efectivamente notificados por el médico.

A continuación, realizó descargos en relación a cada uno de los casos observados

- Respecto de los casos individualizados bajo los N°s 1, 2, 5, 7, 8, 10, 11 y 12 según acta de fiscalización, señala que efectivamente se notificó el diagnóstico GES al paciente, mediante la suscripción del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, en los términos que dispone la normativa, pese a que por un inconveniente involuntario, imprevisible y ajeno a la voluntad de la Clínica no fue posible exhibirlo al momento de la fiscalización realizada por la autoridad. Acompaña, para estos efectos, copia del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES inserto en la ficha clínica.

En relación a los casos individualizados bajo los N°s 1, 11 y 12 según acta de fiscalización, agrega, además, que los pacientes fueron contactados telefónicamente, enviando estos, copia del documento original.

- Respecto del caso individualizado bajo el N° 3, según acta de fiscalización, señala que efectivamente se notificó el diagnóstico GES al paciente, mediante la suscripción del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, en los términos que dispone la normativa, pese a que por un inconveniente involuntario, imprevisible y ajeno a la voluntad de la Clínica no fue posible exhibirlo al momento de la fiscalización realizada por la autoridad. En relación a este caso, indica que lo cierto, es que la notificación se realizó al paciente en una atención posterior a la fiscalizada por esta autoridad, esto, con fecha 15 de octubre de 2019.

- Respecto del caso individualizado bajo el N° 4, según acta de fiscalización, señala que, en la ficha clínica, consta registro realizado por el médico tratante, quien indicó "Notifico GES en papel". Esta paciente en particular, fue contactada telefónicamente, confirmando que fue efectivamente notificada, y a la fecha de esta respuesta estamos a la espera del envío de la copia del documento original. Así las cosas, se realizó la notificación mediante la suscripción del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, en los términos que dispone la normativa, cumpliendo con ello con todas sus obligaciones a fin de que el paciente se encuentre en condiciones de poder acceder a las Garantías que establece el Régimen General de Garantías en Salud, pese a que no fue posible exhibirlo al momento de la fiscalización realizada por la autoridad.

- Respecto de los casos individualizados bajo los N°s 6 y 9, según acta de fiscalización, señala que La ausencia del "Formulario de Constancia de información al Paciente GES" se debió a una omisión absolutamente involuntaria de parte del médico tratante. Con el objeto de mejorar el proceso de notificación en cuestión, y de garantizar el cumplimiento de los deberes de información que contempla la normativa relacionada, se ha desarrollado el "Plan de Acción" que informa.

Finalmente, hace presente que, con fecha 20 de diciembre de 2019, a través de diferentes medios de comunicación, se publicó una noticia, en la que se hizo presente la imposición de una multa de 500 UF para la Clínica Dávila, en circunstancias que, para esa fecha, aún no vencía siquiera el plazo para responder el cargo formulado, sin encontrarse, por tanto, concluido el proceso sancionatorio. Al respecto, plantea la pregunta del sentido del proceso sancionatorio, toda vez que, de acuerdo a lo anterior, sería posible concluir, que la sanción ya se encontraría establecida de antemano.

9. Que, en primer término y en relación a aquellos casos en los que el prestador señala que efectivamente se notificó el diagnóstico GES a los pacientes mediante la suscripción del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, en los términos que dispone la normativa, pero que, debido a un inconveniente involuntario, imprevisible y ajeno a la voluntad de la Clínica, no fue posible exhibirlo al momento de la fiscalización realizada por esta autoridad, cabe recordar que dentro de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la materia, tanto en el inciso 3 del punto 3 de la Circular IF/N° 57, de 2017, como en el Punto 1.2 del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta entidad de control, se encuentra precisamente aquella que establece que: "*El prestador debe conservar las copias*

de los Formularios en papel que quedan en su poder y archivar los Formularios electrónicos en un medio de almacenamiento electrónico, a fin de ponerlas a disposición de esta Superintendencia al momento de la fiscalización", razón por la cual, al no haberse dado cumplimiento a este último deber, y según consta en la correspondiente Acta levantada tras la instancia de fiscalización, la que fue ratificada y firmada por un representante del prestador, quedó establecido que en los casos individualizados por el prestador, no existía constancia de haberse dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia respecto de la obligación de información prevista en el artículo 24 de la Ley 19.966.

En todo caso y sin perjuicio de lo señalado precedentemente, cabe recordar que la normativa que se reprocha infringida, no sólo está referida a la obligación de informar, sino que también a la obligación de dejar constancia de ello en la forma prevista en dicha normativa, y en este sentido, no sólo incurre en falta cuando no se informa sobre el derecho a las GES, no se utiliza el formulario o documento alternativo excepcionalmente autorizado o no se completa con toda la información que se solicita, sino que también cuando no se conservan ni se disponen las copias de estos documentos para los efectos de su revisión y fiscalización.

Asimismo, se debe hacer presente, que la circunstancia de haberse originado dichas infracciones, en fallas ocurridas en alguno de sus sistemas, es un hecho imputable a la entidad fiscalizada, la que debió haber adoptado todas las medidas necesarias adecuadas e idóneas, a efectos de poder dar estricto cumplimiento a la normativa.

10. Que, en relación al caso individualizado bajo el N° 3, según acta de fiscalización, en el que señala haber notificado efectivamente el diagnóstico GES al paciente, mediante el formulario correspondiente, en una atención posterior a la fiscalización, el día 15 de octubre de 2019, 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, sí constituye una infracción a la citada obligación, por lo que la alegación del prestador debe ser desestimada.
11. Que, en lo que se refiere al caso individualizado bajo el N° 4, según acta de fiscalización, y respecto del que señala que, en la ficha clínica, consta registro realizado por el médico tratante, quien indicó haber realizado la notificación GES en papel, es dable concluir que aquello no permite acreditar el hecho de haberse dado cumplimiento efectivo a la obligación de informar al paciente, esto ya que no hay registro del contenido de la información que se habría entregado a éste, ni tampoco una firma o huella digital que compruebe que recibió tal información, 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.
12. Que, lo alegado en relación a los casos individualizados bajo los N° 6 y 9°, según acta de fiscalización, en cuanto a que la ausencia de Formulario de Constancia de Información al paciente GES, en ambos casos, se debió a una omisión involuntaria del médico tratante, a juicio de esta Autoridad, constituye un reconocimiento de la infracción que se le reprocha, sin que el prestador hubiese

efectuado alegaciones tendientes a eximir su responsabilidad en dicho incumplimiento.

13. Que, en cuanto a las medidas que el prestador señala haber adoptado, se hace presente que constituye una obligación permanente de los prestadores de salud, el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para asegurar el estricto cumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar constancia escrita de ello, en la forma establecida en la normativa, y que, por lo tanto, la adopción o implementación de medidas, no es un hecho que en sí mismo pueda eximirla de responsabilidad respecto de la inobservancia de la normativa.
14. Que, finalmente, respecto de los cuestionamientos planteados por el prestador, respecto de la noticia que apareció publicada el día 20 de diciembre de 2019, en la que la Clínica Dávila aparecía incluida dentro de una nómina de prestadores sancionados con multas, en circunstancias que el procedimiento sancionatorio en su contra aún no se encontraba terminado, cabe señalar, que aquello pudo haberse debido a un error eventual del área de comunicaciones de la Superintendencia de Salud, que carece de relevancia en lo que se refiere al aspecto decisorio de los procesos sancionatorios llevados adelante por esta Intendencia.

Al efecto, la alegación planteada por el prestador dice relación con un error comunicacional, que no se encuentra inserto dentro del procedimiento sancionatorio que se lleva en su contra, el cual, por lo demás, ha contemplado las diversas instancias tendientes a garantizar el debido proceso, sin que conste la existencia de vicios de juridicidad que afecten su validez u otra especie de irregularidades en la materia, existiendo por lo demás, un pronunciamiento expreso en la presente resolución, respecto de cada uno de los descargos planteados por la prestadora de salud, los que han sido desestimados por no aportar elementos de convicción que pudieran desvirtuar los hechos infraccionales imputados.

15. 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.
16. Que, en relación al prestador Clínica Dávila, cabe señalar que, en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2012, 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/Nº 418, del 5 de agosto de 2013. Por su parte, y como consecuencia de una fiscalización realizada durante el año 2014, dicho prestador fue sancionado con una multa de 200 U.F. (doscientas unidades de fomento) por haber incumplido las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de informar sobre el derecho de 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 Nº 157, del 8 de mayo de 2015.
17. Que, en consecuencia, habiendo incurrido la prestadora 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 sancionarla de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 125 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, el que faculta a este Organismo de Control, en el caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por esta Superintendencia en uso de

atribuciones legales, para sancionar a los establecimientos de salud privados, con una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que puede elevarse hasta 1.000 unidades de fomento en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

18. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido la prestadora, se estima en 500 U.F. el monto de la multa que procede aplicar.
19. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. IMPÓNESE UNA MULTA DE 500 U.F. (quinientas unidades de fomento) al prestador de salud Clínica Dávila, 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", a toda persona a quien se le diagnóstica 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-84-2019). 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 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



MANUEL RIVERA SEPULVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

AHA/CTB

DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Clínica Dávila.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-84-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 136 del 06 de marzo de 2020 que consta de 7 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 09 de marzo de 2020



Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE