

RESOLUCION EXENTA SS/N° 778

Santiago, 22 JUN 2022

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1 letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto N°17, de 2022, del Ministerio de Salud; y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 24 de mayo de 2022, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005673, cuyo tenor literal era el siguiente: *"A la dilación excesiva como abusiva respecto a la tramitación de los reclamo, vengo a solicitar*

1.- Plazo máximo de tramitación de reclamo en primera instancia. Anexe extracto de normativa como medio o forma de respuesta al reclamante. Finalmente proceso que se hace para resolver.

2.- Plazo máximo de tramitación de recurso de reposición. Anexe extracto de normativa como medio o forma de respuesta al reclamante. Finalmente Proceso que se realiza para resolver.

3.-Plazo máximo de tramitación de recurso jerárquico. Anexe extracto de normativa como medio o forma de respuesta al reclamante. Por último indique proceso que se realiza para resolver.

Por otra parte de los reclamos con meses sin actividad de la suscrita, vengo a solicitar

4.- Plazos de inactividad y fundamentos de los reclamos, indicando estado que se encuentra

4.1- 5001504

4.2.- 5014020

5.- Plazos que se ha tramitado el reclamo 5019389 y sus fundamentos, añada claramente periodo sin actividad que tuvo. Señale estado que se encuentra

6.- Copia del expediente 5005527 y 5005396 como funcionarios que lo tramitaron, Indique plazos de tramitación y sus fundamentos.

7.- Medio o forma que se solicita información clínica a un prestador. Anexe extracto de normativa." (sic).

2.- Que, seguidamente, con fecha 24 de mayo de 2022, le requirente ingresó la solicitud N°AO006T0005674, cuyo tenor literal es el siguiente: "En razón a su decisión del reclamo 5002905, en el cual llega a la convicción que los documentos solicitados ya han sido entregados o conocidos vengo a solicitar lo solicitado en reclamo señalado y negado por los prestadores para ejercer acciones judiciales

1.- Informe médico de atención traumatológica tobillo derecho del accidente laboral año 2006 y año 2015.

2.- Informe médico de atención traumatológica de tobillo izquierdo. 2016. Anexe toda documentación de negación de servicio

3.- Informe médico de todas las atenciones recibidas por esta mutualidad en el contexto de salud mental, sus recetas y entrega de medicamentos.

4.- Copias de los consentimientos informados de la profesional que suscribe respecto a atenciones en salud mental y traumatológica

5.- Fundamentos para negar alta voluntaria a la paciente.

6.- Normativa aplicada por Mutual de Seguridad, para efectuar diagnósticos paralelos : uno para el paciente y otro para la COMPIN.

De no existir alguna información de los puntos 1 al 6, señale forma que se conoció y resolvió según su resolución".

3. Que, a su turno, con fecha 27 de mayo de 2022, doña Soledad Luttino efectuó la solicitud N° AO006T0005683, cuyo texto es el siguiente: "En relación a que se ha negado a transparentar el actuar de doña Carmen Monsalvez, en la negación reiterada e infundada de la ficha clínica de la suscrita del prestador Mutual de seguridad, vengo a reiterar por las acciones penales y civiles que corresponden al respecto:

1.- Nómina de reclamos solicitados por la suscrita en el contexto de la entrega de la ficha clínica de mutual de seguridad y sus respuestas como funcionarios que han intervenido. Esto desde el año 2015 a la fecha.

2.- Plazo de tramitación del reclamo 5015691-2021, sus fundamentos

3- Al señalar esta Superintendencia, que no existen plazos de reclamo, lo que infringe gravemente la ley 19880 del plazo máximo de tramitación 6 meses.

Fundamente anexando normativa que le permite la facultad señalada.

4.- Fundamentos por los cuales un reclamo se extiende más allá del plazo legal de seis meses. Anexe sólo extracto de normativa.

5.- Fundamentos por los cuales Carmen Monsalvez, ha impedido acceso a la ficha clínica del prestador mutual de seguridad.

Pese a los amparos a favor en el cual ha exigido la entrega del recurso de reproche a la Mutual de Seguridad REITERO

6.- Señale juicio de reproche a Mutual de Seguridad.

7.- Fundamentos para solicitar a mutual de seguridad crear protocolo de entrega de la ficha clínica, a cuatro años de publicado el decreto 41/2012 del MINSAL.

8.- Publicado el decreto 41/2012 del Minsal respecto a las ficha clínicas donde se instruye el rol de esta superintendencia, solicito

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

8.1- Desde que fecha comienza a regir el decreto para los prestadores y sanciones al no cumplir el aludido decreto

8.-2 Desde cuando comienza a aplicar o ejercer funciones la Superintendencia.". (sic)

4.- Que, con fecha 1 de junio de 2022, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento de acceso a la información N° AO006T0005697, cuyo tenor literal es el siguiente: "Copia íntegra del expediente 5003226-2022 y funcionario que tramitaron me en especial señale rol de Carmen Monsalvez

-Normativa que restringe cantidad de reclamos en el contexto de las denuncias por incumplimiento de prestadores en la ley 20584, según resolución reclamo aludido.

- Forma, medio que fue visto el reclamo. Anexe estrato que de fe

-Señale claramente que términos u otro infringiría lo señalado en el Art. 19 número 14 como menciona.

-Estado de las denuncias por corrupción reiteradas de Carmen Monsalvez.

-Normativa (sólo extracto) que le permite intervenir en los reclamos de la suscrita estando denunciada por esta víctima al Superintendente por corrupción ampliamente documentada y sin respuesta a la fecha.". (sic).

5.- Que, con fecha 3 de junio de 2022, doña Soledad Luttino efectuó la solicitud N°AO006T0005706, cuyo tenor literal es el siguiente: "Copia íntegra del expediente del RECLAMO N° 5021554-2021 y funcionarios que tramitaron Señale en que parte y como se resolvió el mismo reclamo. Plazos de tramitación.". (sic).

6.- Que, con fecha 4 de junio de 2022, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento N°AO006T0005710, cuyo texto es el siguiente: "En razón a su resolución exenta IP/N°1728, la cual esta profesional ha determinado altamente recomendable que la Ilustrísima corte de apelaciones tome conocimiento de la situación de la negación infundada e irregular de acceder a sus antecedentes clínicos como la investigación de la vulneración a la ley 20584 y del decreto 41 del 2012 del MINSAL, en la cual el mismo prestador procedió a engañar a la IC.de Apelaciones de Antofagasta que estaba en la entrega lista lo que en especie no sucedió m es que vengo a solicitar de la resolución aludida: a

1.- Copia íntegra del expediente (cuyo expediente fue eliminado de la pagina web. para impedir acceso directo de la reclamante).

Sin perjuicio de lo anterior de lo textual de su resolución: "De ese modo, respecto a la solicitud de copia de sus antecedentes clínicos, ligados con el accidente laboral de su tobillo derecho del año 2006 y 2015, debe señalarse que dicha pretensión fue conocida y resuelta en el procedimiento de reclamo N°101.181-2015, a través de la Resolución Exenta IP/No 228, de fecha 12 de febrero de 2016, la que acogió parcialmente el reclamo y ordenó a la Mutual de Seguridad a entregar copia íntegra de dichos antecedentes clínicos" .

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

2.- *Copia íntegra de la ficha clínica señalada, incluidos los antecedentes del accidente laboral año 2006.*

A su relato textual Por otra parte, en relación a los antecedentes clínicos de su tobillo izquierdo del año 2016, es menester indicar que dicho planteamiento fue efectivamente abordado en el procedimiento 5.011.420-2021, resolviéndose a través de la Resolución Exenta IP/No 5.967, de fecha 24 de diciembre de 2021, y sus posteriores recursos, los que rechazaron sus alegaciones toda vez que la atención reclamada nunca ocurrió, por lo que malamente se podría otorgar copia de tales antecedentes.

3.- *Existiendo antecedentes administrativos y clínicos del accidente, solicito copia de todos los documentos de la denuncia accidente de tobillo año 2016.*

4.- *Señale que denuncias se acogieron y cuales se rechazaron enviando copias de las mismas y las respectivas respuestas." (sic).*

7.- Que, con fecha 4 de junio de 2022, doña Soledad Luttino, efectuó la solicitud de acceso a la información N°AO006T0005711, cuyo tenor literal es el siguiente: "De su negación a transparentar información AO006T0005669, respecto a las decisiones que han favorecido a Mutual de negar acceso a la ficha clínica, que ha subrayado "consta que esta superintendencia malamente uso un informe médico falso del médico Castro, para usarlo a favor del prestador y anular la gravedad de emitir informe falso negando accidente".

1.- *Fundamente que parte de lo subrayado infringe lo señalado en el art. 19, n° 14 como señala. En especial cuales son los términos impropios insultantes a los que se refiere. Considerando que son hechos ciertos y comprobables que tomaron conocimiento respecto al informe médico falso de Castro*

2.- *Copia del informe médico de Castro y forma que se ponderó su falsedad de acuerdo a antecedentes puestos a conocimiento*

3.- *Señale los fundamentos por los cuales no ha usado los mecanismos legales ante abusos de esta ciudadana como menciona.*

4.- *Fundamentos para proferir amenazas a un solicitante según se desprende de su relato, por solicitar su ficha clínica*

Copia de todas las denuncias ingresadas por corrupción contra Carmen Monsalvez, Beatriz Otero, Jessica Salgado, Helen Tapia, Mariana Hernández y sus respuestas, De no existir respuesta señale estado que se encuentran

5.- *Normativa que aplica el servicio para que las denunciadas por corrupción sigan interviniendo en las presentaciones de la denunciante." (sic).*

8.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

9.- Que, sin perjuicio de lo anterior, el artículo 21 de la Ley N°20.285 establece causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: "*1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:*

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."

10.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que "*la causal en comento depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado*". Por ende, la configuración de la causal supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras.

11.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que los requerimientos de información dicen relación, principalmente, con la Intendencia de Prestadores de Salud (sin perjuicio de la participación de otras unidades de esta Institución), cuyas funciones son gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias; además de lo relacionado con la Ley de Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Ministerio de Salud, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

12.- Que, en la especie, es posible señalar que los 7 requerimientos de acceso a la información referidos precedentemente, se circunscriben a una universalidad de 12 solicitudes formuladas en el plazo de un mes, aproximadamente, esto es, desde el 3 de mayo al 4 de junio de 2022, respectivamente, cuyo detalle es el siguiente:

N°	F ING
AO006T0005711	04-06-2022
AO006T0005655	18-05-2022
AO006T0005623	07-05-2022
AO006T0005612	03-05-2022
AO006T0005642	13-05-2022
AO006T0005669	22-05-2022

AO006T0005683	27-05-2022
AO006T0005697	01-06-2022
AO006T0005674	24-05-2022
AO006T0005673	24-05-2022
AO006T0005706	03-06-2022
AO006T0005710	04-06-2022

13.- Que, cabe advertir que atender las 7 solicitudes de acceso a la información aludidas en la presente Resolución, implica dar respuesta a un total aproximado de 40 requerimientos contenidos en ellas, lo que evidentemente se traduce en la distracción indebida de las funciones de, al menos, un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud, debiendo hacer presente, además, que muchas solicitudes presentan un carácter genérico, donde lo solicitado es toda la documentación que se disponga, por ejemplo, cuando se requiere: "**Informe médico de todas las atenciones recibidas por esta mutualidad** en el contexto de salud mental, sus recetas y entrega de medicamentos"; "Existiendo antecedentes administrativos y clínicos del accidente, solicito copia de **todos los documentos** de la denuncia accidente de tobillo año 2016". (Énfasis añadido).

En otros casos se requiere copia completa de expedientes de reclamo: "Copia del expediente 5005527 y 5005396 como funcionarios que lo tramitaron, Indique plazos de tramitación y sus fundamentos"; "Copia íntegra del expediente 5003226-2022 y funcionario que tramitaron me en especial señale rol de Carmen Monsalvez"; "Copia íntegra del expediente del RECLAMO N° 5021554-2021 y funcionarios que tramitaron"; "Copia íntegra del expediente (cuyo expediente fue eliminado de la pagina web. para impedir acceso directo de la reclamante)" y "Copia íntegra de la ficha clínica señalada, incluidos los antecedentes del accidente laboral año 2006".

Finalmente, también corresponde destacar los requerimientos que abarcan considerables espacio de tiempo, como por ejemplo: "Nómina de reclamos solicitados por la suscrita en el contexto de la entrega de la ficha clínica de mutual de seguridad y sus respuestas como funcionarios que han intervenido. **Esto desde el año 2015 a la fecha.**". (Énfasis añadido).

Todo lo anterior conlleva la realización de procesos revisión, procesamiento y remisión de la información, que implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo.

14.- Que, en efecto, dar respuesta al presente requerimiento implicaría la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención a este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que la Intendencia de Prestadores y otras dependencias de esta Superintendencia, deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

15.- En este sentido, se debe hacer presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, en la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.

16.- Que como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuente el órgano, circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

17.- Que, en efecto, este tipo de situaciones ya ha sido objeto de revisión por parte del propio Consejo para la Transparencia, entre las mismas partes (Soledad Luttino y Superintendencia de Salud), en el Amparo Rol C5048-21, donde respecto de la multiplicidad de requerimientos contenidos en solicitudes de acceso a la información formuladas dentro de un escaso espacio temporal indicó: "**Se rechaza el amparo interpuesto contra de la Superintendencia de Salud**, referido a la entrega de determinados antecedentes relacionados con la dictación de la resolución exenta N°403/2021.

Lo anterior, toda vez que, teniéndose presente la cantidad de solicitudes presentadas por la peticionaria, 11 requerimientos de acceso a la información en 27 días, como asimismo, el número de puntos que contiene cada solicitud, en total 81, sumado al tiempo y labores referidos por la reclamada, y que se deberían contemplar para efectos de dar respuesta a lo solicitado, a juicio de este Consejo, la revisión, procesamiento y remisión de la información requerida, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo.

Aplica criterio adoptado a partir de su decisión Rol C1186-11, en orden a que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicha institución."

En la especie sucede exactamente lo mismo, al tratarse de 7 solicitudes de acceso de un total de 13 que se han formulado en el exiguo plazo de 1 mes, divididas en 40 requerimientos, cuya respuesta, como se ha explicitado en las consideraciones previas,

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

implican labores de revisión, procesamiento y remisión de la información que distraen indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales.

18. Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

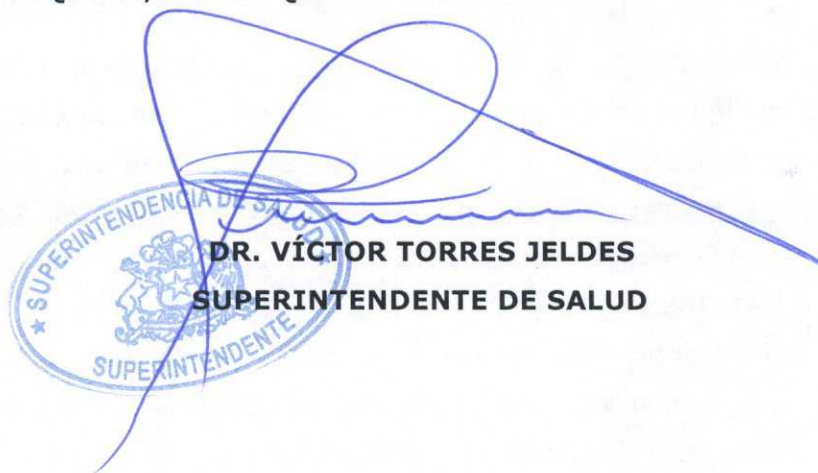
RESUELVO:

1.- Denegar la entrega de la información requerida en las solicitudes identificadas en los numerales 1 a 7 de esta Resolución, por configurarse a su respecto la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.

2.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.

3.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

FUZ/RCR (tt)

Distribución:

- Solicitante
- Unidad de Transparencia Pasiva y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-325
