

**RESOLUCIÓN EXENTA      IF/N° 5219**

**Santiago, 28-05-2025**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 24 de la Ley N° 19.966, que establece un Régimen de Garantías en Salud; los artículos 24, 25 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.966; el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta Superintendencia; el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N°36, de 2024, 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 las personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud (FONASA), como a las 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 las personas beneficiarias 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 corresponde, debiendo dejar constancia escrita del cumplimiento de dicha obligación, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.

4. Que, dichas instrucciones se encuentran contenidas en el numeral 1, del 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, las cuales establecen el uso obligatorio del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES". La última modificación de esta normativa se efectuó por medio de la Circular IF/N° 469 de 2024, publicada en el Diario Oficial el 29 de mayo de 2024 y vigente a partir de 3 de junio de 2024.

5. Que, en este contexto, el día 15 de enero de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud "Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido formulario de constancia 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 revisados, se pudo constatar que en 9 de ellos el citado prestador omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.

6. Que, mediante Ordinario IF/N° 11.381, de 14 de marzo de 2025, se formuló el siguiente cargo al citado prestador:

*"Incumplimiento de 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 las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".*

7. Que, a través de presentación efectuada con fecha 4 de abril de 2025, el prestador realiza sus descargos, indicando, en resumen, lo siguiente:

Bajo el título de “Información preliminar y descargos” refiere, en lo pertinente, que el cargo imputado es contrario a la ley, adoleciendo de un vicio que afecta un requisito esencial del mismo, a saber la motivación del acto, de conformidad con lo previsto en el artículo 6° de la Constitución Política de la República y los artículos 13 y 53 de la Ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos, por su incoherencia, en atención a que a consecuencia de la misma fiscalización de fecha 15 de enero de 2025, efectuada al Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez, por el ente fiscalizador, respecto de idénticas materias, y que emanan del mismo hallazgo, éste generó dos actos administrativos, simultáneos en cuanto a su vigencia jurídica, y que resultan contradictorios e incongruentes entre sí.

Indica que mientras que en el ORD. IF/N°11381 de 14 de marzo de 2025, formulan cargos por incumplimiento de la obligación de informar sobre derecho a las garantías explícitas en salud (GES), confiriendo un plazo de 10 días para la evacuación de los descargos, la Resolución Exenta IF/N°2114, de 05 de marzo de 2025, no formula cargos, sino por el contrario, únicamente instruye a adoptar todas las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a las instrucciones impartidas en la materia, debiendo informar a través de oficio el plan de acción que implementará para cumplir con lo prescrito, lo anterior dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde su notificación.

Refiere que, así las cosas, encontrándose vigente el plazo para cumplir con las instrucciones, y evitar el procedimiento administrativo sancionatorio, el ente fiscalizador dictó acto administrativo formulando cargos por los mismos hechos.

Menciona que en el Oficio N°135 de 27 de marzo de 2025, la Corporación Municipal dio cumplimiento a la instrucción impartida en la Resolución Exenta IF/N°2114 de 05 de marzo de 2025, de la Superintendencia de Salud, remitiendo respuesta, plan de mejoras Cesfam Alberto Bachelet de fecha 19 de marzo de 2025 y protocolo de entrega notificaciones GES, todo dentro del plazo de cumplimiento otorgado, de manera que carece de congruencia y coherencia el acto administrativo de formulación de cargos, objeto de esta presentación.

Señala que lo expuesto, además, transgrede el principio de eficacia en la administración pública, y de economía procedimental de los entes públicos (artículo 9 y 13 Ley N°19.980). Por ello, refiere que no cabe más que acoger el presente descargo, en atención a los antecedentes expuestos.

Por otra parte, bajo el título “Derecho” y subtítulo “Incongruencia o irrazonabilidad en la motivación”, refiere en lo pertinente, que para que los derechos y garantías que el ordenamiento jurídico consagra a las personas sean respetados, no basta solo la existencia de motivación del acto administrativo, también es necesario su suficiencia y su coherencia.

Cita doctrina e indica que la motivación debe resultar de un proceso lógico, y lo que en ella se exprese debe concordar no solo con los antecedentes que se desprenden del expediente administrativo, sino con la misma realidad fáctica en la cual se inscribe el acto administrativo, lo que no ha sido observado por el órgano fiscalizador. Señala que, por ello, la disconformidad de la motivación con el mundo real viciará aquella no por ser insuficiente, sino por incongruente, citando doctrina y normativa al respecto.

Refiere que la motivación será completamente válida si de su lectura, realizando un razonable esfuerzo intelectual de interpretación, es posible encontrar el sentido de la misma, a pesar de su oscuridad o imprecisión, citando doctrina e indicando que no se presenta en el caso concreto, toda vez que no hay forma de aclarar o despejar la contradicción manifestada entre dos actos administrativos dictados por esta Entidad.

Así, señala jurisprudencia de la Corte Suprema respecto del principio de coherencia, ejemplificando, a propósito de la congruencia que debe existir entre los cargos formulados y el acto administrativo de término del procedimiento sancionador, refiriendo que ha sentenciado que ninguna persona puede ser sancionada sobre hechos o normas no descritos o enunciados en la formulación de cargos, exigiendo congruencia entre la formulación de cargos y la sanción administrativa.

Indica que el examen de competencia y coherencia en la formulación de cargos permite asegurar que la jurisprudencia está garantizando la imparcialidad y objetividad en la sustanciación del proceso y en la fijación exacta del objeto del procedimiento sancionador que asegure una adecuada defensa de los inculpados.

Al primer otrosí, acompaña documentos.

Al segundo otrosí, acompaña personería.

8. Que, en relación a la alegación respecto de que el cargo imputado es contrario a la ley, adoleciendo de un vicio que afecta un requisito esencial del mismo (la motivación del acto), por su incoherencia, en atención a que a consecuencia de la misma fiscalización de fecha 15 de enero de 2025, efectuada al Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez, por el ente fiscalizador, respecto de idénticas materias, y que emanan del mismo hallazgo, éste generó dos actos administrativos, simultáneos en cuanto a su vigencia jurídica, y que resultan contradictorios e incongruentes entre sí, es importante señalar que el Oficio de Formulación de Cargos constituye un acto administrativo de carácter formal, fundado en hechos y circunstancias verificables ocurridas en el pasado, cuya finalidad es comunicar al prestador fiscalizado los incumplimientos detectados durante el proceso de fiscalización, otorgándole la posibilidad de presentar los antecedentes y descargos que estime pertinentes.

Por su parte, la Resolución Exenta, que instruye la elaboración e implementación de un plan de acción, reviste el carácter de una medida correctiva con miras al futuro, orientada a mitigar el riesgo de reiteración de los hallazgos constatados, en concordancia con los principios de mejora continua y prevención institucional. No obstante, dicha instrucción en ningún caso puede ser interpretada como una exención de responsabilidad respecto del incumplimiento previamente determinado, ni como una convalidación tácita de las conductas observadas, toda vez que ambas actuaciones administrativas poseen naturaleza y fines jurídicos distintos, coexistiendo en virtud de su complementariedad dentro del marco del procedimiento sancionatorio y de supervisión respectivo.

9. Que, respecto de la incongruencia alegada por el prestador, es menester recordar que se le formularon cargos en relación a incumplimientos verificados durante el proceso de fiscalización, en que se observó que de una muestra de 20 casos evaluados, 9 se encontraban sin formulario de notificación GES.

En este sentido, se le otorgaron 10 días para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades imputadas), sin que en su presentación de fecha 4 de abril de 2025 haya referido alegaciones en particular de alguno de los casos constatados en dicho acto administrativo.

10. Que, en relación con las medidas que señala haber adoptado, y el Plan de Mejora puesto en marcha con el fin de dar cumplimiento a la normativa e instrucciones, cabe tener presente, en primer lugar, que son medidas posteriores a la constatación de la infracción, y, en segundo término, que la adopción o implementación de éstas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad al prestador frente a la inobservancia de la normativa.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por el prestador en sus descargos, no permiten eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados.

12. 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 GES 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.

13. Que, el artículo 24 de la Ley N° 19.966 y el artículo 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, disponen que el incumplimiento de la obligación de informar por parte de los prestadores de salud podrá ser sancionado, por la Superintendencia, con amonestación o, en caso de falta reiterada, con suspensión de hasta ciento ochenta días para otorgar las Garantías Explícitas en Salud, sea a través del Fondo Nacional de Salud o de una institución de salud previsional, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de los incumplimientos reprochados, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan la sanción de Amonestación.

15. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1.- **AMONESTAR** al prestador “Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez”, por el incumplimiento de 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 las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES.

2.- Ténganse por agregados al expediente los documentos acompañados en el primer y al segundo otrosí téngase presente.

3.- Se hace presente que 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, 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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al número y fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (P-5-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de dicha documentación.

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



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**SAQ/LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Director/a Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

P-5-2025