

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5220

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 22 de enero de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud "Centro de Salud Familiar Eduardo Frei Montalva (La Cisterna)", 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 10 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° 11.382, 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, analizando cada uno de los 10 casos observados.

En relación con los 8 casos representados en el oficio de cargos como “Sin formulario de notificación GES”, refiere 3 casos en los que las/los profesionales médicos estaban en conocimiento de la normativa, pero que sin embargo no realizaron los formularios y al efecto acompaña capturas de pantalla de correos electrónicos enviados a estas/estos profesionales, de fecha de junio de 2024, en que se les informa sobre la Circular 469 de 2024.

Por otro lado, menciona 2 casos en que el personal médico no se encontraba en conocimiento de la indicada Circular, o desconocía la obligatoriedad, en base a la citada Circular IF/N°469, de notificar todas las intervenciones sanitarias para un problema de salud GES oncológico, incluida la sospecha en la Atención Primaria.

Además, indica 2 casos en que no se realizó dicha notificación por parte de funcionarios del equipo Salud en tu Barrio y 1 en que matrona tratante no realizó dicha notificación.

Expone que, en virtud de lo indicado, se realizaron retroactivamente los Formularios de Constancia de Información al Paciente GES correspondientes a los señalados 8 casos, notificando a cada uno de las/los pacientes.

Además, informa de la difusión de la Circular IF/N°469 a los funcionarios del CESFAM, a través de Memorándum y capacitación, junto con instruir la realización de las respectivas notificaciones en base a la normativa vigente que regula esta materia.

Respecto del caso identificado en el oficio de cargo como “Formulario incompleto, sin datos de contactabilidad”, el prestador señala que la notificación sí fue realizada mediante el sistema de Ficha Clínica Electrónica, *“sin embargo al momento de imprimir el documento este sale incompleto sin el registro de dirección y teléfono, falla de sistema ”* (SIC). Señala que el médico no se percató de la ausencia de datos, y el tutor de la/del paciente firmó la notificación dejando registrado en la notificación su teléfono de contacto, por lo que si se evidencia registro de contactabilidad. No se realiza nuevo formulario dado que persona beneficiaria falleció el 29 de noviembre de 2024.

En relación al caso identificado como “Formulario no vigente y con fecha de notificación discordante”, correspondiente al problema de salud GES N°43 “Salud oral integral de niños y niñas de 6 años”, el prestador indica que sí existe concordancia entre la fecha de atención del usuario y la fecha de notificación del mismo, adjuntando formulario realizado con fecha 14 de enero de 2025.

8. Que, en relación con los descargos del prestador, cabe señalar, en primer lugar, que procede desestimar sus alegaciones relativas a que existían médicos a los que se les había capacitado en la materia pero que no realizaron la debida notificación, o que desconocían la Circular IF/N°469, o desconocían la obligatoriedad de notificar todas las intervenciones sanitarias para los problemas de salud GES oncológico, toda vez que la responsabilidad administrativa de informar las patologías GES a las personas que han concurrido a atenderse a un establecimiento de salud, corresponde al respectivo prestador institucional, sin perjuicio que la notificación sea realizada en su representación por el profesional que formuló el diagnóstico, u otra persona habilitada por el prestador institucional para efectuar dicha notificación.

9. Que, asimismo, procede rechazar las argumentaciones expuestas por el prestador respecto del caso observado por “Formulario incompleto, sin datos de contactabilidad”, puesto que constituye una obligación permanente de los prestadores el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa en cuestión, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables al establecimiento de salud, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.

10. Que, en cuanto al caso observado como “Formulario no vigente y con fecha de notificación discordante”, lo cierto es que formulario utilizado para notificar a la persona beneficiaria en este caso, no se ajusta al contenido del formulario establecido por la Circular IF/N° 469, de 2024, vigente a la fecha de la notificación.

11. Que, en relación con las medidas que señala haber adoptado, como la realización retroactiva de los formularios y las capacitaciones realizadas al personal del establecimiento, se hace presente, en primer lugar, que son 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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 Eduardo Frei Montalva (La Cisterna)", 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.- 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-6-2025), 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, 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 Eduardo Frei Montalva (La Cisterna).
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

P-6-2025