

Santiago,

12 JUN 2025

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°36, de 2024, 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 14 de mayo de 2025, don Tomás Ferrada Poblete, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0009292, cuyo tenor literal era el siguiente: "*De acuerdo con la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, solicito acceso a la siguiente información:*

- *Copia, debidamente anonimizada, de todos los reclamos ingresados contra el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) que se encuentren clasificados bajo el tema "Beneficios – Cobertura y bonificaciones" y la submateria "Ley de Urgencia", entre el 1 de enero de 2022 y la fecha de respuesta de esta solicitud.*

- *Solicito que estos reclamos incluyan tanto los antecedentes presentados por los usuarios como las respuestas u observaciones emitidas por Fonasa o por la propia Superintendencia, en los casos en que correspondan.*

- *Solicito que toda la información entregada sea anonimizada, eliminando nombres, RUT, direcciones u otros datos personales que permitan identificar a los pacientes u otras personas involucradas, conforme a lo dispuesto en la Ley N°20.285.*

- *Solicito además que esta solicitud sea interpretada de la forma más amplia posible, incluyendo todos aquellos reclamos que refieran a situaciones de rechazo, incumplimiento o conflicto por aplicación de la Ley de Urgencia en Fonasa."*

El solicitante agregó en el acápite "Observaciones" lo siguiente: "*Solicito que la información se entregue, en lo posible, en formato Excel o CSV cuando se trate de bases de datos, y en formato PDF cuando se trate de reclamos individuales completos, con sus antecedentes y resoluciones."*

2.- 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.

3.- 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."*

Asimismo, el artículo 7, N° 1, letra c) del Reglamento de dicha ley, establece que *"se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales"*.

4.- 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.

5.- 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 el Subdepartamento de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, cuyas funciones son la de tramitar -en coordinación con las Agencias Regionales- las controversias que surjan entre las Instituciones de Salud Previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes

o beneficiarios actuando como árbitro arbitrador; tramitar y resolver en coordinación con las Agencias Regionales los reclamos administrativos que surjan entre las instituciones de salud previsional o el Fondo Nacional de Salud y sus cotizantes o beneficiarios, y tramitar los recursos de competencia del/la Intendente/a de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, interpuestos en contra de lo resuelto por éste, durante la tramitación de las controversias y/o de los reclamos administrativos, en coordinación con las Agencias Regionales.

6.- Que, la presente solicitud de acceso a la información se enmarca en una petición de carácter genérico ("todos los reclamos"), consistente en la entrega de información vinculada a los reclamos presentados en contra de FONASA, bajo una determinada clasificación, desde el año 2022 a la fecha, es decir, aproximadamente 30 meses de trabajo, equivalentes a 3.378 reclamos por la materia y submateria consultada, cuyo cumplimiento importa afectar el debido cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia por cuanto el requerimiento no sólo implica un proceso de recopilación, lectura y solicitud de generación de URL para su almacenamiento y remisión (lo que implica la participación adicional del Departamento de Tecnologías de la Información), sino también un proceso de encriptación o de disociación de la identidad del demandante, del paciente o beneficiario, por cuanto la naturaleza de este tipo de reclamos y que resuelve esta Superintendencia, contienen datos referidos al estado de salud de una persona determinada, los que constituyen datos de carácter sensibles, lo cual impide su divulgación.

7.- Que, en efecto, las actividades que deben desarrollarse para dar respuesta a la presente solicitud de acceso a la información implican, entre otras, efectuar una búsqueda del Expediente del Reclamo en el Sistema SUR Digital de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, el que tiene una extensión que varía entre las 100 y 400 páginas, para luego descargar los archivos PDF requeridos en la solicitud de acceso a la información, que en la generalidad de los casos incluye la Ficha Clínica de una o más hospitalizaciones, imprimirlos los documentos, eliminar los datos personales y/o sensibles y luego escanear los documentos censurados para crear los nuevos archivos PDF del reclamo, sus antecedentes, y respuestas, abarcando un período aproximado de 1:30 minutos de labores por cada reclamo, todo ello, además, considerando que un funcionario se dedique en forma exclusiva a estas tareas.

8.- Que, teniendo como base el menor tiempo estimado para cumplir las tareas antes descritas, ello da por resultado que el total de 3.378 de reclamos exigen dedicar 5.067 horas de jornada laboral, lo que significa 574 días hábiles o 114,8 semanas administrativas de trabajo dedicadas únicamente a dar respuesta al requerimiento de acceso a la información.

9.- Que, de esta manera, es posible advertir que dar respuesta a la presente solicitud implicaría la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención de este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que tanto la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través del Subdepartamento de Resolución de Conflictos y el Subdepartamento de Tecnologías de la Información deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

10.- 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.

11.- 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, circunstancias todas que determinan la imposibilidad de entrega en los términos solicitados.

12- Que, de esta manera, el conjunto de actividades -de búsqueda, sistematización, procesamiento y anonimización-que deben ser desplegadas por esta Institución para la proporción de los antecedentes consultados, revisten una entidad suficiente que afectan el debido cumplimiento de sus funciones, ya que el Subdepartamento de Resolución de Conflictos vería afectada su labor de tramitación como árbitro arbitrador de las controversias que surjan entre las Isapre y/o Fonasa con sus cotizantes o beneficiarios, sin perjuicio de los reclamos administrativos que surjan en razón de estas materias y los recursos interpuestos en ambos tipos de procesos.

Por su parte, el Subdepartamento de Tecnologías de la Información vería afectada sus funciones regulares, tales como la planificación de estrategias de automatización de procesos y el uso de tecnologías de información; mantener un servicio de atención permanente para resolver problemas propios del funcionamiento del equipo computacional y colaborar en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

13.- Que, bajo esta lógica, poner a disposición del solicitante la información requerida implicaría la utilización de un tiempo y de recurso humano excesivos, considerándose la extensión de la documentación que debe ser revisada, ordenada, procesada, encriptada y remitida. Por ende, en la especie, la satisfacción del requerimiento implicaría distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo, en circunstancias que deben atenderse las necesidades públicas en forma continua y permanente y, conjuntamente, observar los principios de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

14.- Que, por tanto, considerando los argumentos expuestos, que concluyen la configuración de una causal de secreto o reserva en conformidad a la normativa vigente:

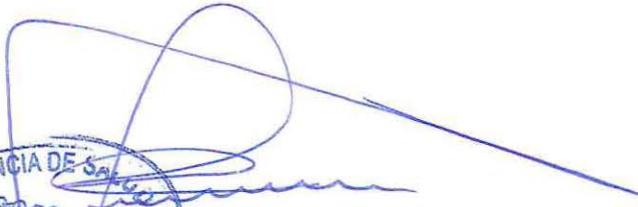
RESUELVO:

1.- Denegar la entrega de la información requerida por don Tomás Ferrada Poblete, 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, el 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

JDC/RCR (TT)

Distribución:

- Solicitante
- Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-424