

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5805**

**Santiago, 12-06-2025**

**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 4 de febrero de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud "Centro de Salud Familiar N°1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo", 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 8 de ellos el citado prestador omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia. Respecto de dichos casos, se observó lo siguiente:

P.S.	RUN	DV	Fecha de Diagnóstico	Observaciones Relevantes
39	28351XXX	1	20-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES
23	26578XXX	1	25-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES
47	26589XXX	1	13-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES
47	41182XXX	4	17-10-2024	Sin Formulario de Notificación GES
81	14719XXX	9	07-01-2025	Sin Formulario de Notificación GES
46	8714XXX	6	21-10-2024	Sin Formulario de Notificación GES

81	4543XXX	5	29-01-2025	Sin Formulario de Notificación GES
66	26970XXX	2	12-08-2024	Formulario de Notificación con Fecha Discordante

6. Que, mediante Ordinario IF/N° 11.383, 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 28 de marzo de 2025, el prestador realiza sus descargos, indicando, en resumen, lo siguiente:

P.S.	RUN	DV	Fecha de diagnóstico	Incumplimiento observado	Descargos
39	28351XXX	1	20-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES	No se realizó notificación al usuario. Se adoptarán medidas administrativas con funcionarios para reforzar los procesos internos de notificación y registro, y se realizará de forma extemporánea el registro SIGGES junto con su notificación.
23	26578XXX	1	25-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Posterior a fiscalización se encontró la notificación en archivador.
47	26589XXX	1	13-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Usuaría recibió atención pero no se realizó la notificación GES. Se adoptarán medidas administrativas con funcionarios para reforzar los procesos internos de notificación y registro. Se le contactará para su notificación y atención.
47	41182XXX	4	17-10-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Usuaría recibió atención pero no se realizó la notificación GES. Se adoptarán medidas administrativas con funcionarios para reforzar los procesos internos de notificación y registro. Se le contactará para su notificación y atención.
81	14719XXX	9	07-01-2025	Sin Formulario de Notificación GES	Tras la revisión del caso por el médico contralor del centro, se ratificó que el usuario fue derivado solo como sospecha y no como sospecha fundada. Finalmente se realiza descarte y se cerró el caso.
46	8714XXX	6	21-10-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Usuaría presenta horas de morbilidad dental, que corresponden a control de una atención anterior, por lo que no se considera una urgencia dental.
81	4543XXX	5	29-01-2025	Sin Formulario de Notificación GES	Tras la revisión del caso por el médico contralor del centro, se ratificó que el usuario fue derivado solo como sospecha y no como sospecha fundada. Finalmente se confirmó diagnóstico.
66	26970XXX	2	12-08-2024	Formulario de Notificación con Fecha Discordante	En atención del 12/08/2024 solo se registró una sospecha de embarazo, por lo que no se realizó la notificación de GES, ya que la condición aún no estaba confirmada.

Además, el prestador informa que se ha diseñado un Plan de Mejora Anual, cuyo objetivo es optimizar y reforzar los procesos internos de notificación y registro, con miras a alcanzar un cumplimiento del 100% de las notificaciones GES conforme a la normativa vigente.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Respecto del caso PS N° 81 RUT: 14719XXX-9, Solicitud de Interconsulta o Derivación (Anexo n°1) e Ingreso de Causal de Cierre de Caso AUGE y/o Excepción de Garantía de Oportunidad (Anexo N°2).
- En relación al caso PS N° 81 RUT: 4543XXX-5, Solicitud de Interconsulta o Derivación

(Anexo N° 3) e Ingreso de Informe de Proceso de Diagnóstico (Anexo N° 4).

- Respecto del caso PS N° 23 RUT: 26578XXX-1 acompaña copia de Formulario de Constancia Información al Paciente Ges (Anexo N° 6).

- Copia de Plan de Acción (Anexo N° 7).

- Copia de Bases Técnicas de Curso, nombre de actividad "Actualización GES: Problemas de Salud GES y Cómo Notificar un Problema de Salud GES" (ANEXO 8).

8. Que, en relación con los dos casos relativos al PS N° 81, RUN 14719XXX-9 y RUN 4543XXX-5, y tras el análisis de los antecedentes clínicos disponibles, se determinó que no correspondía la notificación GES, dado que en ninguno de los casos se configura una sospecha fundada, conforme a los criterios clínicos establecidos en las Normas de Carácter Técnico Médico y Administrativo para el Cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud de la Ley N° 19.966, vigentes para esta patología. En virtud de lo anterior, ambos casos se excluyen de aquellos que deben considerarse para la determinación de la sanción.

9. Que, asimismo, respecto del caso PS N° 46, RUN 8714XXX-6, al revisar los antecedentes clínicos, se constató que el paciente había sido diagnosticado en una consulta anterior, por lo que se excluye del análisis para efectos de determinar la sanción.

10. Que, por otro lado, en relación a los casos relativos a la PS N° 39 RUN 28351XXX-1, PS N° 23 RUN 26578XXX-1 y PS N° 47 RUN 41182XXX-4, corresponde precisar que, si bien la entidad fiscalizada reconoce en su presentación la infracción atribuida, señala que las prestaciones médicas fueron efectivamente entregadas. En relación a ello, este Organismo de Control aclara que los cargos formulados no se refieren a la omisión en la entrega de prestaciones GES, sino específicamente a la falta de registro documental de la notificación al usuario diagnosticado con una patología GES. En este contexto, se destaca que el incumplimiento de la obligación de notificación constituye, por sí mismo, una infracción a la normativa sanitaria vigente.

11. Que, en relación con el caso PS N° 23 RUT: 26578XXX-1, el descargo presentado no se considera válido para efectos de revertir la observación formulada, debido a que el documento requerido no se encontraba disponible al momento de la fiscalización. Lo anterior se fundamenta en los lineamientos y procedimientos establecidos en el proceso de fiscalización, conforme a lo dispuesto en la Circular IF/N° 469, de fecha 20 de mayo de 2024. Así las cosas, es responsabilidad del prestador conservar en su poder una copia de la documentación pertinente y mantenerla disponible para su presentación ante esta Superintendencia al momento de la fiscalización, a fin de acreditar el cumplimiento de las instrucciones impartidas.

12. Que, respecto del caso PS N° 66 RUN 26970XXX-2, tras el análisis de los antecedentes clínicos disponibles, es posible determinar que con fecha 12 de agosto de 2024 el médico confirmó el embarazo con exámenes, por lo que correspondía realizar la notificación GES. En este sentido, se mantiene la observación "Formulario de Notificación con fecha discordante".

13. Que, en relación al Plan de Mejora informado, 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.

14. 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, salvo respecto de los casos PS N° 81, RUN 14719XXX-9 y RUN 4543XXX-5 y PS N° 46, RUN 8714XXX-6, observados por "Sin Formulario de Notificación GES".

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 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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 N°1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo", 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-7-2025), 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 N°1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

P-7-2025