

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6462

Santiago, 26-06-2025

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, los días 4 y 5 de febrero de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud "Centro de Salud Familiar N°5", 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 6 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:

N° P.S.	RUN	DV	Fecha de Diagnóstico	Observaciones Relevantes
8	9709XXX	4	30-09-2024	Formulario Incompleto / Completitud Errada Intervención Sanitaria
16	41577XXX	0	14-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES
38	26875XXX	7	25-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES
39	23667XXX	9	24-01-2025	Formulario Incompleto Sin Firma Médico
70	4048XXX	3	01-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES
		4		Formulario No Vigente

34	26814XXX		13-12-2024	
----	----------	--	------------	--

6. Que, mediante Ordinario IF/N°11.752, de 18 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 7 de abril de 2025, el prestador realiza sus descargos, en resumen, lo siguiente:

N° P.S.	RUN	DV	Fecha de Diagnóstico	Observaciones	Medidas de corrección
8	9709XXX	4	30-09-2024	Formulario Incompleto/ Completitud Errada Intervención Sanitaria	Se enmienda formulario de notificación GES
16	41577XXX	0	14-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Se contacta al usuario y se realiza correcta notificación GES
38	26875XXX	7	25-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES	El día 25-07-2024 se realiza descarte de problema de salud GES, por lo tanto, no se realiza notificación al paciente.
39	23667XXX	9	24-01-2025	Formulario Incompleto Sin Firma Médico	Se enmienda formulario de notificación GES
70	4048XXX	3	01-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES	Asma confirmada el 15 -02-2019
34	26814XXX	4	13-12-2024	Formulario No Vigente	Se enmienda formulario de notificación GES

Además, indica que realizó una capacitación dirigida a los profesionales notificadores que incurrieron en el incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES), y refiere que con el fin de dejar constancia del conocimiento adquirido y del compromiso profesional para evitar futuras irregularidades, se firmó un acta de compromiso.

El prestador adjunta 4 copias de documento "Acta de compromiso y toma de conocimiento", de fechas 1, 3 y 4 de abril de 2025.

8. Que, en relación con los casos correspondientes a los problemas de salud N°8 (Cáncer de mama en personas de 15 años y más), RUN 9709XXX-4, N°39 (Asma Bronquial menores de 15 años), RUN 23667XXX-9 y N°34 (Depresión en personas de 15 años y más), RUN 26814XXX-4, en que el Prestador indica que fueron enmendados los formularios, cabe destacar que la infracción por la que se ha formulado cargos a la entidad fiscalizada, no ha sido el incumplimiento de la obligación de informar al paciente GES, sino que el incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES, mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" en la forma prevista por la normativa.

Sobre el particular, hay que tener presente que la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES incluye no sólo el uso del formulario, sino que el correcto llenado del mismo, con toda la información que se solicita, además de la firma de la persona que notifica y del notificado. Por lo tanto, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas por el formulario, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.

9. Que, asimismo, en relación al caso RUN 41577XXX-0 del problema de salud N°16 (Cáncer de testículo en personas de 15 años y más), el prestador informó haberse contactado posteriormente con la persona beneficiaria para realizar la notificación respectiva. Sin embargo, cabe señalar que, al tratarse de una acción realizada con ulterioridad a la constatación de la infracción, dicha regularización no exime al prestador de su responsabilidad. En consecuencia, el hecho de haber actuado después de detectada la infracción no lo libera del incumplimiento de la normativa vigente.

10. Que, por otra parte, en relación con el caso RUN 26875XXX-7 correspondiente al problema de salud N°38 (Enfermedad pulmonar obstructiva crónica de tratamiento ambulatorio), en que el prestador señala que con fecha 25 de julio de 2024 se descartó la patología GES, cabe destacar que, según los antecedentes clínicos disponibles y la información recopilada durante el proceso de fiscalización, en el control médico realizado en la fecha señalada se descartó la patología de asma, pero se confirmó el diagnóstico de

enfisema. Este diagnóstico se encuentra incluido entre los sinónimos establecidos en el Decreto N°72 para el problema de salud N°38 Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) de tratamiento ambulatorio. Por lo tanto, se desestima el argumento presentado por el prestador.

11. Que, por último, respecto al caso RUN 4048XXX-3 asociado al problema de salud N°70 (Cáncer colorrectal en personas de 15 años y más), en el que el prestador argumenta que el diagnóstico confirmado corresponde a asma bronquial, patología diagnosticada en el año 2019, es importante señalar que, tal como se indicó el Oficio de Formulación de Cargos IF/N°11.752, de 18 de marzo de 2025, el caso consignado en el acta de fiscalización correspondía al problema de salud N°70. Por lo tanto, debió haberse notificado la intervención sanitaria por sospecha de dicha condición mediante el formulario correspondiente, conforme a lo establecido en la Circular IF/N°469.

12. Que, en relación a la capacitación informada, y las actas de compromiso y toma de conocimiento indicadas en sus descargos, cabe tener presente que constituye una obligación permanente para los prestadores el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento de notificar a las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES. Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.

13. 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.

14. 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.

15. 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 previsual, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud.

16. 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.

17. 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°5", 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-25-2025), 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 encuentra 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/HPA/MFSB

Distribución:

- Director/a Centro de Salud Familiar N°5.
 - Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros.
 - Oficina de Partes.
- P-25-2025