

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6562

Santiago, 30-06-2025

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 Enfermera Sofía Pincheira", 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 7 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
19	27912XXX	7	02-07-2024	Formulario Incompleto Sin Firmas
76	17837XXX	9	04-09-2024	Formulario de Notificación con Fecha Discordante
20	8026XXX	0	22-07-2024	Formulario Incompleto Sin Información Representante
23	26642XXX	0	06-01-2025	Formulario Incompleto Sin Fecha
47	12112XXX	5	01-10-2024	Formulario Incompleto Sin Fecha

61	23101XXX	2	19-12-2024	Formulario Incompleto Sin Datos Prestador
39	24269XXX	3	23-07-2024	Formulario Incompleto Sin Datos de Contactabilidad

6. Que, mediante Ordinario IF/N°11.976, de 19 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 9 de abril de 2025, el prestador realiza sus descargos y acompaña antecedentes indicando, en resumen y en lo pertinente, lo siguiente:

N° P.S.	RUN	DV	Fecha de Diagnóstico	Observaciones Relevantes	Descargos y antecedentes aportados
19	27912XXX	7	02-07-2024	Formulario Incompleto Sin Firmas	Instrucción de julio de 2024, indicó que el DAU era suficiente para constatar una patología GES, en el contexto de dispositivos de atención de urgencias. Con fiscalización se informaron que dicha práctica no se ajustaba a la normativa vigente. Se realizó una aclaración al equipo.
76	17837XXX	9	04-09-2024	Formulario de Notificación con Fecha Discordante	Indica que caso no incumple con normativa. Refiere que no existe fecha discordante en la notificación, ya que con fecha 04-09-2024, la usuaria asistió a control con matrona. El 24-09-2024 usuaria acudió a control médico debido a exámenes alterados de tiroides, donde se confirmó PS N°76 y firma de notificación GES. Acompaña copia de formulario de notificación de fecha 24-09-2024.
20	8026XXX	0	22-07-2024	Formulario Incompleto Sin Información Representante	A pesar de la ausencia de la notificación, se cumplió con ambas garantías, tanto confirmación diagnóstica como el inicio del tratamiento farmacológico. Informa medida correctiva de reunión con equipo para reforzar el cumplimiento de la normativa referente a la notificación de patologías GES. Acompaña copia de Acta de reunión SAR y de 7 documentos de tomo de conocimiento y obligatoriedad de notificación firmadas.
23	26642XXX	0	06-01-2025	Formulario Incompleto Sin Fecha	Se brindó atención bajo el concepto de "control sano" por parte de enfermero, quien realizó la derivación a la unidad dental. Se constató que el usuario tuvo último control en julio de 2024, en que se observó, se encontraba sano y se indicó un nuevo control en un plazo de seis meses. Refiere que, a la fecha de la atención, el usuario aún se encontraba dentro de los plazos establecidos para ser atendido en la unidad dental. Se reforzó con equipo de profesionales no médicos, la obligatoriedad de realizar la notificación GES completando todos los campos correspondientes. Acompaña documento "Instructivo rápido notificaciones GES para profesionales no

					médicos".
47	12112XXX	5	01-10-2024	Formulario Incompleto Sin Fecha	Indica que caso no incumple con normativa. La atención realizada con fecha 01-10-2025, corresponde al registro del resultado de examen de laboratorio (Hemoglobina glicosilada), y no se realizó la notificación GES, ya que en este tipo de registros no se cita al usuario. Adjunta el detalle de la evolución en la ficha clínica.
61	23101XXX	2	19-12-2024	Formulario Incompleto Sin Datos Prestador	Indica que caso no incumple con normativa. Diagnóstico y notificación de Asma desde mayo del 2014 (registro en SIGGES). Con fecha 19-12-2024 atención con médico, control que se realiza anualmente para el seguimiento y tratamiento del asma. Por ello el caso auditado obedece a un control de seguimiento de esta patología, que fue notificada el 25-05-2014.
39	24269XXX	3	23-07-2024	Formulario Incompleto Sin Datos de Contactabilidad	Documento de constancia GES no pudo ser impreso al momento de la consulta, y el medico lo pudo imprimir a posterior, faltando completar los datos del tutor y siendo firmado solo por el médico. Esta situación no necesariamente responde a que el profesional no haya realizado la notificación o que no se entendiera que es obligatorio.

Bajo el título de Descargos finales, el prestador refiere que la fiscalización ha sido de gran utilidad para identificar problemáticas, las cuales han analizado y abordado de manera inmediata, refiriendo medidas correctivas respecto de la imposibilidad de imprimir la constancia GES, Notificación GES asociada a patologías orales y Notificación de Patologías GES en SAR.

Por último, refiere su compromiso con mejorar continuamente la calidad de la atención que brinda a su comunidad, y expresa su profunda preocupación por la posibilidad de una medida de suspensión de atenciones por las implicaciones perjudiciales para su población usuaria, quienes dependen de sus servicios para acceder a cuidados médicos esenciales.

8. Que, en primer lugar, respecto del caso RUN 12.112.XXX-5, del P.S. N°47 "Salud oral integral de personas de 60 años" en que el prestador señala que no corresponde tener por incumplida la normativa ya que la atención auditada por los fiscalizadores, en que la usuaria tenía cumplidos los 60 años, correspondía a una actividad de tipo administrativo y no a una atención clínica como tal, revisados los documentos enviados por el prestador, se observa que la cita efectivamente corresponde solo a un registro administrativo y no a una consulta clínica presencial, por lo que se acoge su argumento, rebajándose este caso del total de casos representados por este Organismo de Control.

9. Que, respecto de caso RUN 27.912.XXX-7, del P.S. N°19 "Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años", en el que el prestador indica que de acuerdo a una instrucción emitida en julio de 2024, se indicó que el DAU es suficiente para constatar una patología GES, en el contexto de dispositivos de atención de urgencias, cabe precisar que si bien esta Superintendencia autorizó a los prestadores de la red del sistema público de salud para reemplazar el formulario de constancia de información al paciente GES, respecto de las atenciones de urgencia del problema de salud, ello no les eximió de la obligación de efectuar la notificación, sino que se estableció que debía dejarse constancia de ésta notificación en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o en la ficha clínica, registrándose en estos documentos a lo menos la siguiente información: diagnóstico GES, nombre y RUN de persona que notifica, nombre y RUN de persona notificada, y firma de esta última (o su representante).

Por lo tanto, en este caso el prestador se encontraba obligado a efectuar la notificación al paciente GES, sin perjuicio que podía haber dejado constancia de esta notificación en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o en la ficha clínica de los pacientes, cumpliendo con

los requisitos de información indicados.

10. Que, en relación al caso RUN 17.837.XXX-9, del P.S. N°76 "Hipotiroidismo en personas de 15 años y más", en el que el prestador indica que no existe fecha discordante en la notificación, ya que con fecha 4 de septiembre de 2024 la persona beneficiaria acudió a control con matrona, y posteriormente, con fecha 24 de septiembre de 2024 en control médico se habría notificado el problema de salud hipotiroidismo, presentando el formulario de notificación en sus descargos, cabe precisar que la fecha indicada por el prestador, esto es el 24 de septiembre de 2024, corresponde efectivamente a la fecha en que se realizó el acto clínico de notificar al paciente por el P.S. N°76, sin embargo, el día de la fiscalización, el prestador no presentó dicho formulario de notificación de fecha 24-09-2024, y al observarlo en el descargo presentado, este carece de la firma y timbrado de los fiscalizadores de este Organismo de Control que realizaron la auditoría.

Por tanto, cabe desestimar el argumento señalado, dado que la propia Circular IF/N° 469 de fecha 20 de mayo de 2024, es explícita en indicar que "el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, debe ser extendido en dos ejemplares y el prestador debe conservar las copias que queden en su poder a fin de ponerla a disposición de esta Superintendencia al momento de la fiscalización del cumplimiento de las instrucciones impartidas en esta circular", situación que no ocurrió el día de la evaluación, no presentando en aquella oportunidad el formulario que se adjuntó de forma extemporánea a la fiscalización.

11. Que, respecto del caso RUN 8.026.XXX-0, del P.S. N°20 "Neumonía adquirida en la comunidad de manejo ambulatorio en personas de 65 años y más" en el que el prestador indica que a pesar de no haberse realizado la notificación GES correspondiente, si se brindó atención y tratamiento oportuno al paciente, cabe señalar que la circunstancia de que al beneficiario se le hayan otorgado las prestaciones correspondientes, no justifica ni exime al prestador de la obligación de informar, ni de dejar constancia de esta notificación, toda vez que la normativa no establece excepción alguna al respecto.

12. Que, en relación al caso RUN 23.101.XXX-2, del P.S. N°61 "Asma bronquial en personas de 15 años y más" en el que el Prestador refiere que usuaria cuenta con diagnóstico y notificación de Asma desde mayo del 2014 de acuerdo con registro en SIGGES, es importante señalar que la usuaria efectivamente tenía diagnóstico previo, pero respecto del P.S. N°39 "Asma bronquial moderada y grave en personas menores de 15 años", cuando tenía 5 años de edad. Así las cosas, en la consulta auditada de fecha 19 de diciembre de 2024 por este Organismo de Control, el médico del establecimiento indica "paciente sin controles de asma desde el año 2014" y en esta oportunidad confirma el diagnóstico de Asma, pero por la edad de la usuaria (15 años, 4 meses) al momento de este control médico, correspondía notificar, luego de señalar el diagnóstico, el problema de salud N°61 "Asma bronquial en personas de 15 años y más". En este sentido, es exigible el formulario de notificación GES, y debería haberse realizado en esa oportunidad porque si bien son problemas de salud con el mismo diagnóstico, todas las garantías (de acceso, oportunidad y financiera) así como las prestaciones, son distintas de acuerdo al rango etario que indica para cada una de ellas.

13. Que, respecto del caso RUN 26.642.XXX-0, del P.S. N°23 "Salud oral integral para niños y niñas de 6 años", es importante señalar que los problemas de salud odontológicos (P.S. N°23 "Salud Oral Integral para niños y niñas de 6 años", el P.S. N°47 "Salud Oral Integral del Adulto de 60 años" y P.S. N°66 "Salud Oral Integral de la Embarazada") tienen un carácter preventivo, por lo cual su confirmación se encuentra relacionada con la edad del paciente. En función de lo anterior, y considerando los ciclos de atenciones de dichos pacientes, es relevante tener presente que la notificación podría estar en manos de cualquier profesional clínico que atienda a estos pacientes, como por ejemplo, en controles anuales, control de niño sano, o incluso en el ingreso prenatal, y sin descartar que el paciente por iniciativa propia puede solicitar acceso a estos problemas de salud directamente a Admisión o SOME del prestador (cumpliendo las condiciones señaladas).

14. Que, por último, en relación al caso RUN:24.269.XXX-3, del P.S. N°39 "Asma bronquial moderada y grave en personas menores de 15 años" 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, se debe 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 o su representante. 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.

15. Que, en relación a las acciones correctivas tomadas en respuesta a las situaciones observadas, 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.

16. 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 del caso PS N° 47 RUN 12.112.XXX-5.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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 Enfermera Sofía Pincheira", 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-31-2025), 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/HPA/MFSB

Distribución:

- Directora Centro de Salud Familiar Enfermera Sofia Pincheira.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

P-31-2025