

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115, 125, 127 y 128 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 del 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 MÉDICO DÁVILA LAS CONDES” 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:

| PS | RUN      | DV | Fecha Diagnóstico | Irregularidad observada                |
|----|----------|----|-------------------|----------------------------------------|
| 23 | 26455XXX | 1  | 25-11-2024        | Sin Formulario de Notificación GES     |
| 23 | 26016XXX | 8  | 19-10-2024        | Sin Formulario de Notificación GES     |
| 46 | 1593SXXX | k  | 06-11-2024        | Formulario Incompleto Sin Firma Médico |
| 47 | 9483XXX  | 5  | 23-11-2024        | Sin Formulario de Notificación GES     |
| 47 | 10949XXX | 4  | 22-10-2024        | Sin Formulario de Notificación GES     |
| 66 | 18947XXX | 3  | 13-08-2024        | Sin Formulario de Notificación GES     |
| 76 | 22616XXX | k  | 09-07-2024        | Formulario Incompleto Sin Información  |

|  |  |  |  |               |
|--|--|--|--|---------------|
|  |  |  |  | Representante |
|--|--|--|--|---------------|

6. Que, mediante Ordinario IF/N° 11.977, de 19 de marzo de 2025, se formuló el siguiente cargo al citado prestador:

*“Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, en relación con 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 29 de mayo de 2025, el prestador formula sus descargos, exponiendo y aportando en relación con cada uno de los casos observados lo siguiente:

| P<br>S | Nombre PS                                        | RUT          | D<br>V | Fecha      | Irregularidad observada                             | Descargos y antecedentes aportados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|--------------------------------------------------|--------------|--------|------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2<br>3 | Salud oral integral para niños y niñas de 6 años | 26455XX<br>X | 1      | 25-11-2024 | Sin Formulario de Notificación GES                  | <i>“Se realizó intervención con el profesional para dar cumplimiento con la obligación de informar sobre el derecho al Ges mediante el uso y completo llenado del formulario de constancia de información al paciente GES ” (sic). Se notificó en siguiente atención, el 11-02-2025. Adjunta capturas de pantalla de consulta histórica de atenciones y Formulario de Notificación efectuado en Centro Médico Dávila Nuñoa, el 11-02-2025.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2<br>3 | Salud oral integral para niños y niñas de 6 años | 26016XX<br>X | 8      | 19-10-2024 | Sin Formulario de Notificación GES                  | <i>“Se realizó intervención con el profesional para dar cumplimiento con la obligación de informar sobre el derecho al Ges mediante el uso y completo llenado del formulario de constancia de información al paciente GES ” (sic).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4<br>6 | Urgencia odontológica ambulatoria                | 1593SXX<br>X | k      | 06-11-2024 | Formulario Incompleto Sin Firma Médico              | Por error de sistema el formulario quedó cargado en la ficha clínica electrónica sin la firma de la/del profesional, lo que fue corregido manualmente por ésta/éste al momento de imprimir el documento que entregó al paciente. La copia de este documento firmado manualmente quedó archivada en formato físico y luego fue cargada en formato digital. Paciente pudo activar su PS GES sin inconvenientes. Adjunta imagen de formulario firmado; capturas de pantalla de historia clínica en que aparece Formulario sin firma y Formulario con firma; correo electrónico de Isapre e ingreso de solicitud activación GES de 06-11-2024, y capturas de pantalla de historia clínica en que se registra que paciente decidió atenderse en forma particular. |
| 4<br>7 | Salud oral integral de personas de 60 años       | 9483XXX      | 5      | 23-11-2024 | Sin Formulario de Notificación GES                  | <i>“Se realizó intervención con el profesional para dar cumplimiento con la obligación de informar sobre el derecho al Ges mediante el uso y completo llenado del formulario de constancia de información al paciente GES ” (sic).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4<br>7 | Salud oral integral de personas de 60 años       | 10949XX<br>X | 4      | 22-10-2024 | Sin Formulario de Notificación GES                  | <i>“Se realizó intervención con el profesional para dar cumplimiento con la obligación de informar sobre el derecho al Ges mediante el uso y completo llenado del formulario de constancia de información al paciente GES ” (sic). Se notificó en atención de 11-03-2025. Adjunta capturas de pantalla de consulta histórica de atenciones y Formulario notificado el 11-03-2025.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6<br>6 | Salud oral integral de la persona gestante       | 18947XX<br>X | 3      | 13-08-2024 | Sin Formulario de Notificación GES                  | <i>“Se realizó intervención con el profesional para dar cumplimiento con la obligación de informar sobre el derecho al Ges mediante el uso y completo llenado del formulario de constancia de información al paciente GES ” (sic). Se notificó en siguiente atención, el 26-08-2024. Adjunta capturas de pantalla de consulta histórica de atenciones y Formulario notificado el 26-08-2024 en Clínica Dávila, de Recoleta.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7<br>6 | Hipotiroidismo en personas de 15 años y más      | 22616XX<br>X | k      | 09-07-2024 | Formulario Incompleto Sin Información Representante | Los datos del representante se pueden registrar en forma digital o manual. En este caso fue manual, por eso no quedó en formulario electrónico adjunto a atención, pero sí en la copia archivada en formato físico, que posteriormente se cargó en formato digital, quedando ambos formularios adjuntos en ficha clínica electrónica. Paciente pudo activar su PS GES sin inconvenientes y acudir a control. Adjunta capturas de pantalla de ficha clínica y de historia clínica donde aparece Formulario sin nombre ni firma de representante y Formulario con firma y nombre de representante; correo electrónico de Isapre e ingreso de solicitud                                                                                                         |

|  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                            |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  | activación GES de 11-07-2024, capturas de pantalla historia clínica y otros antecedentes en que se registran atenciones con cobertura GES. |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

8. Que, analizados los descargos y antecedentes aportados por el prestador, se hace presente, en primer lugar, que en relación con los 5 casos que fueron observados por omisión del Formulario de Notificación GES (Sin Formulario de Notificación GES), el prestador no niega haber omitido dicha notificación en la oportunidad que correspondía efectuarla ni acompaña antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de dichos incumplimientos, sino que se limita a informar y/o a comprobar acciones o medidas implementadas con posterioridad a la constatación de la infracción, salvo el caso del PS GES N° 66 “Salud oral integral de la persona gestante” (Run N° 18947XXX-3), en que acredita una notificación efectuada el 26 de agosto de 2024 por el prestador Clínica Dávila de Recoleta, en circunstancias que esta notificación debió haberse efectuado con anterioridad por el prestador Centro Médico Dávila Las Condes, en el control de embarazo efectuado a la paciente el 13 de agosto de 2024.

9. Que, en lo que atañe al caso del PS GES N° 46 “Urgencia odontológica ambulatoria” (Run N° 1593SXXX-k ), lo cierto es que, al momento de la fiscalización, el Formulario de Notificación observado no presentaba la firma de la/del profesional que realizó la notificación.

Es más, el propio prestador reconoce en sus descargos que el formulario que quedó cargado en la ficha clínica electrónica no contaba con la firma de la/del profesional, y que la copia del que sí aparece firmado manualmente por la/el profesional “*posteriormente se cargó en formato digital a la atención correspondiente del paciente, quedando ambos formularios adjuntos*”, sin indicar ni menos comprobar la fecha en que se habría cargado el segundo formulario.

10. Que, asimismo, en cuanto al caso del PS GES N° 76 “Hipotiroidismo en personas de 15 años y más” (Run N° 22616XXX-k), al momento de la fiscalización el Formulario de Notificación no presentaba los datos asociados a la/al representante de la/del paciente menor de edad, omisión que fue corregida con posterioridad a la fiscalización.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por el prestador no permiten eximirlo de responsabilidad respecto de los incumplimientos observados.

12. 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 las personas beneficiarias 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.

13. Que, el artículo 125 inciso 2° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, dispone que, tratándose de establecimientos de salud privados que no dieran cumplimiento a las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, se les aplicará una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que podrá elevarse hasta 1.000 unidades de fomento si hubiera reiteración dentro del plazo de un año.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de los incumplimientos reprochados, el porcentaje de casos observados y el hecho que es la primera vez que este prestador de salud ha sido fiscalizado en esta materia, esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan la aplicación de una multa de 50 UF.

15. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1.- Imponer al prestador “CENTRO MÉDICO DÁVILA LAS CONDES” una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con 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.- Téngase por agregados al expediente los documentos aportados en la presentación de 29 de mayo de 2025.

3.- Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4.- 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 se haya recibido el presente acto administrativo, en el caso que haya sido notificado por esta vía.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, haciéndose referencia en su encabezado al número y fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (P-32-2025), 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/EPL**

**Distribución:**

- Gerente General CENTRO MÉDICO DÁVILA LAS CONDES
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

P-32-2025