

Santiago, 14-08-2025

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 28 de enero de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud “CENTRO MÉDICO DÁVILA MAIPÚ” 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:

PS	RUN	DV	Fecha Diagnóstico	Irregularidad observada
34	6077XXX	1	23-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES
46	4701XXX	2	02-07-2024	Sin Formulario de Notificación GES
46	12210XXX	8	10-12-2024	Sin Formulario de Notificación GES
23	26552XXX	0	16-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES
47	9675XXX	8	14-10-2024	Sin Formulario de Notificación GES
47	9572XXX	6	18-11-2024	Sin Formulario de Notificación GES

6. Que, mediante Ordinario IF/N°11.743, de 18 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 1 de abril de 2025, el prestador formula sus descargos, exponiendo y aportando en relación con cada uno de los casos observados lo siguiente:

N° PS	Nombre PS	RUT	DV	Fecha	Irregularidad observada	Descargos y antecedentes
34	Depresión en personas de 15 años y más	6077XXX	1	23-07-2024	Sin Formulario	<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). Adjunta capturas de pantalla de consulta histórica de atenciones.</i>
46	Urgencia odontológica ambulatoria	4701XXX	2	02-07-2024	Sin Formulario	Por tratarse de urgencia odontológica de resolución inmediata, por política del prestador no se realizó cobro de la atención. Se informó al paciente que su problema de salud era GES, pero dado que accedió a tratamiento inmediato y gratuito, no se confeccionó formulario. Se aseguró el acceso oportuno y la protección financiera al otorgar tratamiento inmediato, desde la confirmación diagnóstica sin mediar cobro alguno por el tratamiento realizado. Aporta capturas de pantalla de registros de atención y de pago, y adjunta capturas de pantalla de historia clínica.
46	Urgencia odontológica ambulatoria	12210XXX	8	10-12-2024	Sin Formulario	<i>“El paciente había sido previamente tratado con una corona de pieza 14, la cual estaba en garantía ” (sic), motivo por el cual, aunque se informó al paciente que su problema de salud era GES, dado que accedió a tratamiento inmediato y gratuito, no se confeccionó formulario. Se aseguró el acceso oportuno y la protección financiera al otorgar tratamiento inmediato, desde la confirmación diagnóstica sin mediar cobro alguno por el tratamiento realizado. Aporta capturas de pantalla de registros de atención y de pago, y adjunta captura de pantalla de consulta histórica de atenciones.</i>
23	Salud oral integral para niños y niñas de 6 años	26552XXX	0	16-11-2024	Sin Formulario	<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). Adjunta captura de pantalla de consulta histórica de atenciones.</i>
47	Salud oral integral de personas de 60 años	9675XXX	8	14-10-2024	Sin Formulario	<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 22-10-2024. Adjunta copia de Formulario notificado el 22-10-2024.</i>
47	Salud oral integral de personas de 60 años	9572XXX	6	18-11-2024	Sin Formulario	<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). Adjunta captura de pantalla de consulta histórica de atenciones.</i>

8. Que, analizados los descargos y antecedentes aportados por el prestador, se hace presente, en primer lugar, en relación con los dos casos correspondientes al PS GES N° 46 “Urgencia odontológica ambulatoria” (Run N°4701XXX-2 y Run N° 12210XXX-8), que las argumentaciones y documentación aportada por el prestador no permiten eximirlo de responsabilidad respecto del incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" o del documento alternativo autorizado, toda vez que lo indicado en los registros de atención en el sentido que se “Informó Diagnóstico”, y lo señalado por el prestador en orden a que si bien se notificó a dichas personas que su problema de salud era GES, no se confeccionó el correspondiente formulario, no cumplen con la referida exigencia.

9. Que, sobre el particular, cabe recordar que si bien el PS GES N° 46 “Urgencia

odontológica ambulatoria”, es uno de los casos de excepción en que puede no utilizarse el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", lo cierto es que aun así es obligatorio para los prestadores efectuar la notificación a las personas beneficiarias a través del documento de atención de urgencia, el que para estos efectos debe contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES".

10. Que, por tanto, salvo que en realidad no se hubiese tratado de casos de “urgencia odontológica ambulatoria”, no existe ningún hecho o circunstancia que excuse al prestador de la omisión del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" o del documento alternativo excepcionalmente autorizado para informar sobre el derecho a las GES.

11. Que, en cuanto a los restantes casos, el prestador no niega haber omitido la Notificación GES en la oportunidad que correspondía efectuarla ni acompaña antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de dichos incumplimientos, sino que se limita a informar acciones o medidas implementadas con posterioridad a la constatación de la infracción, salvo en uno de los casos de PS N° 47 “Salud oral integral de personas de 60 años” (Run N°9675XXX-8), en que acredita una notificación efectuada el 22 de octubre de 2024, en circunstancias que esta notificación debió haber sido efectuado con anterioridad, el 14 de octubre de 2024.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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 no 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 100 UF.

16. 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 MAIPÚ” una multa de 100 UF (cien 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 1 de abril 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), 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.

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 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-17-2025), 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/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General CENTRO MÉDICO DÁVILA MAIPÚ
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

P-17-2025