

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2481

Santiago, 11-03-2026

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, asimismo y excepcionalmente, según lo establece en el punto 1.4 del Título IV del capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, se autoriza a los prestadores de salud que otorgan atenciones de urgencia, y solo para los problemas de salud mencionados en dicha regulación, el reemplazo del "Formulario de Constancia de Información al Paciente Ges", por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", utilizado por los servicios públicos, o por el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, los que en todo caso deben contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente Ges" y se rigen por las mismas instrucciones establecidas para dicho formulario.
6. Que, en este contexto, los días 30 de junio, 01 y 02 de julio, todos de 2025, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital Barros Luco Trudeau", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de notificar al paciente GES cuando se le ha confirmado el problema de salud garantizado N°86 "Atención Integral de Salud en Agresión Sexual Aguda" y monitorear los resultados obtenidos por su institución.

En dicha inspección, se constató que, de una muestra de 04 casos evaluados, que fueron diagnosticados en su establecimiento, ninguno de ellos contaba con el documento que certifica, en términos de su correcta completitud y temporalidad de ejecución, la Constancia de

Información al Paciente portador del problema de salud GES N°86 "Atención Integral de Salud en Agresión Sexual Aguda", con todos los datos necesarios para este efecto. Respecto de dichos casos se observó lo siguiente:

Pacientes sin respaldo de Notificación o con discrepancias

RUT	DV	Fecha de Diagnóstico	Observaciones relevantes
19514XXX	X	08-01-2025	Sin Formulario de Notificación
20146XXX	X	22-02-2025	Sin Formulario de Notificación
18356XXX	X	01-04-2025	Sin Formulario de Notificación
21008XXX	X	22-04-2025	Sin Formulario de Notificación

7. Que, de esta manera, mediante Ordinario IF/N° 972, de 13 de enero de 2026, 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.

8. Que, notificado del cargo, el prestador a través de presentación ORD. N°053, de fecha 27 de enero de 2026 formulo sus descargos, exponiendo, en lo pertinente, lo siguiente:

a) Respecto del contexto de la fiscalización, relata que tuvo por objeto verificar el cumplimiento de la obligación de notificación GES en una muestra acotada de casos atendidos en contexto de urgencia, correspondiente a una prestación caracterizada por su alta complejidad clínica, emocional y operativa.

Relata que el problema de salud GES n°86 se desarrolla mayoritariamente en escenarios de atención inmediata, donde prima la protección a la integridad física y psicológica de la persona afectada, así como la prevención de la revictimización secundaria, lo que exige priorizar la atención clínica oportuna por sobre los procesos administrativos, sin que ello implique desconocimiento de la normativa vigente.

b) Respecto de la modalidad de Registro de la Constancia GES, refiere que el Hospital Barros Luco Trudeau cuenta con un registro electrónico de la Constancia de Información al paciente GES, el que permite dejar constancia del proceso de notificación y mejorar la trazabilidad clínica y administrativa del caso. Sin embargo, señalan que actualmente no dispone de firma electrónica o firma digital integrada, por lo que se requiere la impresión del documento y la obtención de la firma manuscrita del paciente o representante. Señalan que esto constituye una limitación tecnológica estructural, considerando que no todos los boxes de atención médica cuentan con impresoras habilitadas, particularmente en el contexto de atención de urgencia.

c) Respecto de las limitaciones administrativas para la implementación de la firma electrónica. Exponen que el Hospital Barros Luco Trudeau no cuenta con facultades administrativas directas para contratar o habilitar plataformas de firma electrónica certificada, toda vez que depende del Servicio de Salud Metropolitano Sur.

d) Respecto de las medidas adoptadas y acciones correctivas implementadas. Exponen que el establecimiento adopto medidas correctivas concretas, entre las que se destacan:

- Elaboración y aprobación del procedimiento de notificación al paciente GES n°86, actualmente vigente, que regula de manera expresa el momento de la emisión, responsables, mecanismos de firma, archivo, registro y seguimiento del proceso.

- Trabajo conjunto con el Departamento de tecnologías de la información, orientado a desarrollar un proyecto de incorporación de firma electrónica en el sistema de dato de atención de urgencia (DAU).

- Implementación de auditorías internas trimestrales, revisión documental de fichas clínicas y SIGGES y fortalecimiento de instancias de capacitación al personal clínico involucrado.

Arguyen que estas acciones dan cuenta de una conducta activa, diligente y correctiva orientada a subsanar las observaciones detectadas y prevenir su reiteración.

Finalmente concluyen que las observaciones detectadas durante la fiscalización se produjeron en un contexto excepcional, condicionado por limitaciones tecnológicas y administrativas y no por una negativa Institucional a cumplir la norma vigente.

El prestador adjunto en sus descargos, un documento consistente en El Procedimiento de Notificación del Paciente GES n°86, el que establece, en síntesis, sus objetivos y alcances, y define los responsables de ejecutar cada una de las acciones contempladas.

9. Que, el prestador en sus descargos, si bien explica la manera y el contexto en el que se habrían producido los hechos, lo cierto es que por un lado, no ha negado haber incurrido en las infracciones observadas ni ha acompañado antecedentes que las desvirtúen o permitan eximirlo de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados que, por cierto, se trata de infracciones objetivas y debidamente acreditadas y, por otro lado, las medidas que informa y el documento aportado (Procedimiento de Notificación del Paciente GES n°86), sólo dan cuenta de acciones o medidas implementadas con posterioridad a la constatación de la infracción, y en cumplimiento de las instrucciones específicas impartidas por esta Intendencia con motivo de la fiscalización efectuada al prestador en junio y julio de 2025, de esta manera, los descargos serán rechazados.

10. 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, en los términos (forma y oportunidad) establecidos en el reglamento, 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.

11. 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.

12. 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.

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

RESUELVO:

1. Imponer al prestador "**HOSPITAL BARROS LUCO TRUDEAU**", una **AMONESTACIÓN**, 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. 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 evento 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-3-2026), 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/RHA

Distribución:

- Director Hospital Barros Luco Trudeau.
- Director Fonasa.
- Director (a) Servicio de Salud Metropolitano Sur.
- Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Superintendente de Salud.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización de beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

P-3-2026