



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5292

Santiago, 13-05-2026

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 01 y 02 de septiembre, ambos de 2025, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz Insunza La Florida", 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 03 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 Diagnostico	Observaciones Relevantes
26696XXX	0	27-01-2025	Sin formulario de notificación
19309XXX	K	25-02-2025	Sin formulario de notificación
12811XXX	7	02-06-2025	Sin formulario de notificación

7. Que, de esta manera, mediante Ordinario IF/N° 973, 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 efectuada el día 27 de enero de 2026 formulo sus descargos, exponiendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Los descargos los dividen en tres materias.

a) Contexto asistencial y normativo de la atención de víctimas de agresión sexual.

Indica que el Hospital Clínico Eloísa Díaz Insunza La Florida, cuenta con un protocolo de atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, vigente desde junio de 2022, el que, según señalan, se encuentra alineado con el documento denominado Protocolo del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, con la Norma Técnica del Ministerio de Salud, y demás instrucciones aplicables, instrumentos que establecen que, frente a casos de agresión sexual aguda, debe priorizarse la acogida inmediata, la contención emocional, la estabilización clínica y la derivación oportuna a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria del Hospital Sótero del Río, evitando actuaciones que puedan generar revictimización en la fase inicial de atención.

De esta manera, relatan que los protocolos instruyen expresamente que no se debe realizar denuncia ni levantar documentación administrativa adicional en la unidad de urgencia, cuando se trata de casos de agresión sexual aguda sin riesgo vital, dado que dichas actuaciones, se concentran, según señalan, en la UCFH (Unidad Clínica Forense Hospitalaria) del complejo hospitalario Sotero del Río, todo conforme a la organización de la red asistencia y a las instrucciones del Ministerio Público.

Seguidamente relatan que el establecimiento responsable de la realización del Formulario de información al paciente Ges, se encuentra claramente consignada en el Libro de Redes Ges, la que identifica a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria (UCFH) del Complejo Hospitalario Sotero del Río como el dispositivo que cuenta con el equipo especializado y capacitado para brindar la atención integral, y, por ende, para efectuar la notificación GES correspondiente al problema de salud GES N°86.

b) Sobre la notificación GES en el contexto de urgencia por agresión sexual aguda.

El prestador argumenta que el Dato de Atención de Urgencia (DAU) puede utilizarse como mecanismo excepcional de notificación, siempre que contenga la información exigida por la normativa vigente. Sobre esa base, sostiene que la ausencia del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES en la unidad de urgencia no obedecería a una omisión institucional, sino a la aplicación del modelo asistencial definido para estos casos, diseñado para resguardar a la víctima y evitar daño adicional o revictimización.

Adicionalmente, el prestador expone que las usuarias observadas en la fiscalización fueron derivadas oportunamente a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria con su respectivo DAU, y que la notificación GES sí fue efectuada en dicha instancia especializada. Para respaldar lo

anterior, individualiza las fechas de atención en urgencia, de atención en el Hospital Sótero del Río, de IPD y de constancia GES de los casos revisados.

De esta manera, recalcan que, en los casos de agresión sexual aguda, el Hospital Clínico Eloísa Díaz Insunza La Florida, actúa como dispositivo de primera acogida, estabilización clínica y derivación, y no como establecimiento confirmador del problema de salud GES, función que corresponde a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria del Hospital Sotero del Río, conforme a la red asistencia definida por el Servicio de salud. Por lo anterior, indican que no es procedente atribuir al Hospital de la Florida la condición de prestador confirmador del problema de salud GES n°86, requisito indispensable para la exigibilidad de la notificación formal.

Igualmente, enfatizan que la UCFH del Hospital Sotero del Río es el dispositivo definido para entregar la información completa y especializada sobre los derechos GES, el proceso de denuncia, el peritaje medico legal y las prestaciones garantizadas, evitando de esta manera la entrega de información fragmentada o inapropiada en una fase inicial de crisis.

Así las cosas, indican que el actuar del Hospital Clínico Eloísa Díaz Insunza, no solo se ajusta plenamente a la normativa sanitaria vigente, sino que responde a una obligación ética, clínica y legal de protección integral las víctimas.

Por otra parte, señala que se realizaron pruebas en la plataforma SIGGES para trasladar la garantía desde el Hospital La Florida al Hospital Sótero del Río; sin embargo, ello no fue posible, debido a que la parametrización del sistema asigna la responsabilidad de la garantía al prestador que crea el caso con el IPD, situación que, a juicio del prestador, se contrapone con la organización funcional definida por la red asistencial para el Problema de Salud GES N°86.

Adjuntan en sus descargos los siguientes documentos.

-Procedimiento de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual. (REX n°609 de 02 de mayo de 2023)

-Ord. 626 del SSMO

- Protocolo de atención a víctimas de violencia sexual en la red de salud Servicio de Salud Metropolitano Sur oriente.

- Norma Técnica del Ministerio de Salud.

- Registro Libro de redes asistenciales GES.

- Plan de mejora en respuesta a Ord. 981 Materia: Informa resultados fiscalización Ges n°86.

- Circular IF/524 Modifica listado de problemas de salud garantizados que puedan informarse mediante el DAU.

9. Que, respecto de los descargos expuestos por el prestador, primeramente, hay que dejar asentado que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N°19.966.- y artículos 24 y 25 del Decreto N°136 de 2005, todo prestador tiene la obligación legal de informar al paciente en el momento en que se confirma el diagnóstico de un problema de salud garantizado por el régimen GES, debiendo dejar constancia de ello mediante el "Formulario de Constancia de Información al paciente GES".

Esta obligación fue precisada y reforzada por el Título I, del Capítulo IV del Compendio de Beneficios de la Superintendencia de Salud, que dispone que la notificación debe realizarse en el acto, extendiendo el formulario en dos ejemplares firmados por el prestador y el beneficiario, con indicación del día y hora, entregando copia inmediata al paciente.

Posteriormente, la Circular IF/N° 407 de 2022 elevó este deber a un requisito de procedimiento escrito y obligatorio para todos los establecimientos de salud, lo que confirma que la obligación de notificar recae sobre el funcionario que toma conocimiento del diagnóstico GES, con independencia de cualquier derivación a otro prestador, pues la notificación constituye el hito inicial e ineludible que habilita al paciente para ejercer sus derechos.

Cabe señalar que, si bien la normativa admite de manera excepcional la utilización del Dato de Atención de Urgencia (DAU) como mecanismo de notificación GES, ello sólo resulta procedente en la medida que dicho documento cumpla íntegramente con las exigencias establecidas para el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES.

Ahora bien, el Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz Insunza de La Florida sostiene que, en los casos de agresión sexual aguda, su rol corresponde a la primera acogida, estabilización clínica y derivación a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria del Hospital Sótero del Río, correspondiendo a esta última unidad el confirmar el problema de salud GES y por consiguiente la obligación de informar al paciente. Dicha alegación no resulta eficaz para eximirlo del deber de informar a la persona beneficiaria sobre su derecho a las Garantías Explícitas en Salud, en la forma y oportunidad exigidas por la normativa vigente, dado que esta obligación de notificación, se genera al momento de la confirmación del problema de salud garantizado, circunstancia que en el caso analizado se produjo precisamente en el Hospital Clínico Eloísa Díaz Insunza La Florida, dado que fue este prestador el que recibió al paciente, tomo conocimiento del problema de salud (agresión sexual aguda), actuó clínicamente frente a él, y lo derivó bajo este diagnóstico, si así no hubiese sido, vale decir si no hubiera diagnóstico o este hubiese sido otro, no lo habría derivado precisamente a la unidad que señala.

De tal manera que el prestador a quien se le formuló cargos, no puede haber derivado al paciente a la Unidad Clínica Forense Hospitalaria del Hospital Sótero del Río, como señala, sin que previamente haya confirmado el diagnóstico GES.

A mayor abundamiento, y acorde a los descargos expuestos, la normativa no exige que el prestador sea "especializado" o "resolutivo" para que se genere la obligación de notificar, la exigencia es que sea confirmado el diagnóstico. Por otro lado, la distinción entre "prestador de primera acogida" y "prestador confirmador" no existe en la normativa GES vigente.

10.- Que, igualmente, más allá de lo expuesto por el prestador en sus descargos, lo cierto es que por un lado, este no ha negado haber incurrido en las infracciones observadas, y los argumentos expuestos así como los antecedentes acompañados, no tiene la virtud de 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 los documentos aportados, que si bien resultan positivas, 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, de esta manera, los descargos serán rechazados.

11. Que, a su vez, 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.

12. 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.

13. 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.

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

RESUELVO:

1.- Imponer al prestador "**Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz Insunza La Florida**", 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-4-2026), 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

LLB/RHA

Distribución:

- Director Hospital Clínico Dra. Eloísa Díaz Insunza La Florida.
- Director FONASA.
- Director(a) Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.
- Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Superintendente de Salud.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales en Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

P-4-2026