



RESOLUCIÓN EXENTA I.F.-N°

106

SANTIAGO,

13 MAR. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, artículos 24, 25, 26 de la Ley N° 19.966, artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136 de Salud, de 2005; la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N° 9, de 16 de enero de 2012, de la Superintendencia de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 115 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, es función de esta Superintendencia, velar por el cumplimiento cabal y oportuno de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES), tanto por parte de las instituciones de salud previsual y el Fondo Nacional de Salud, como por parte de los prestadores de salud.
2. Que la Ley N° 19.966 en su artículo 24 establece la obligación de los prestadores de salud de informar tanto a sus pacientes beneficiarios del Fondo Nacional de Salud (FONASA) como a los 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, que aprueba el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, la referida obligación comprende el deber de informar a los beneficiarios, 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 corresponda, debiendo dejar constancia escrita de ello conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que al efecto, esta Superintendencia, con fecha 15 de noviembre de 2007, emitió la Circular IF/N° 57 que impartió instrucciones sobre la obligación de los prestadores de salud de entregar a los pacientes la citada información, a través de una constancia escrita en el documento denominado "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES".

5. Que, por su parte, la Circular IF/N° 142, de 14 de enero de 2011 introdujo ajustes al referido formulario, incorporando la solicitud de antecedentes adicionales relativos a datos personales del paciente GES, para facilitar su contacto y ubicación.
6. Que, el día 26 de junio de 2013, se realizó una inspección al prestador de salud "Clínica Hospital del Profesor", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de notificar a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por las GES. En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 7 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.
7. Que, por Ordinario IF/N° 5292, de 14 de agosto de 2013, se formuló cargo al Gerente General de Clínica Hospital del Profesor por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 65% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario, el Gerente General de la Clínica Hospital del Profesor evacuó sus descargos mediante carta presentada con fecha 3 de septiembre de 2013, señalando que esta entidad de control habría incurrido en un error al momento de formularle el mencionado cargo, toda vez que se le representó haber incumplido con la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 65% de los 20 casos fiscalizados, en circunstancias que de acuerdo al Acta de Fiscalización, los 7 casos observados sólo representarían un 35% de incumplimiento.

Reconoce que de los 7 casos observados, 4 corresponden a atenciones de urgencia en que sólo habría faltado completar menciones específicas del formulario, lo que no equivale a haber omitido por completo la notificación. Sostiene en relación a éstos casos, que es altamente probable que en la infracción haya incidido la presión asistencial que recurrentemente los obliga a detener y reanudar reiteradamente los procesos informáticos y manuales; aumentando con ello la posibilidad cierta de incurrir en errores.

Respecto a los otros 3 casos, correspondientes a atenciones odontológicas, reconoce el incumplimiento de la normativa, atribuyéndolo a errores en el sistema.

Finalmente, informa el conjunto de medidas adoptadas con el objeto de poder dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia.

9. Que en cuanto al porcentaje de casos observados que se expresó en el Oficio de formulación de cargos, efectivamente se incurrió en un error al momento de traspasar la información consignada en el Acta de Fiscalización al citado Oficio de cargos, debido a lo cual, y mediante Ord. IF/N°6561, de 04 de octubre de 2013 se procedió a la rectificación de éste último.
10. Que no obstante lo anterior, y más allá del porcentaje de incumplimiento señalado en el citado documento, lo cierto es que de los 20 casos fiscalizados, en 7 de ellos la Clínica Hospital del Profesor no dejó constancia del cumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 24 de la Ley 19966.
11. Que respecto a los casos en que sólo habría faltado completar menciones específicas del formulario, cabe 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,

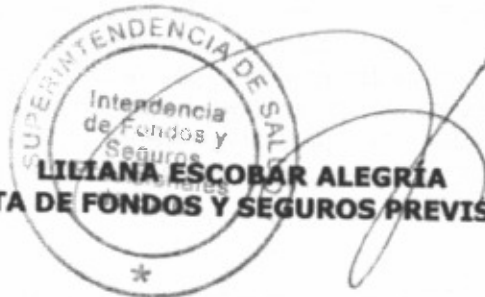
además de la firma de la persona que notifica y del notificado. Por lo tanto, y debido a que la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas por el formulario constituye una infracción que puede ser sancionada, la entidad fiscalizada debió haber adoptado todas las medidas para evitar su ocurrencia, sobre todo en la áreas susceptibles de verse afectadas en su funcionamiento administrativo por una presión asistencial.

12. Que en relación a las medidas que señala haber adoptado con el fin de que los hechos representados no vuelvan a ocurrir, 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 a la notificación de las patologías GES. Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir o atenuar la responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.
13. Que en consecuencia, los descargos formulados no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad cometida por la Clínica Hospital del Profesor.
14. Que, sin perjuicio de lo anterior, y tras examinar el Acta de Constancia de fecha 26 de junio de 2013, se ha podido constatar que 2 de los 7 casos que motivaron la formulación de cargos en contra del citado prestador, corresponden a faltas que tuvieron lugar con anterioridad al 14 de febrero de 2013, debido a lo cual, a la fecha de formulación de los cargos, esto es, el 14 de agosto de 2013, ya se encontraba prescrita la acción para poder sancionarlas.
15. Que en cuanto a los restantes 5 casos que tuvieron lugar con posterioridad al 14 de febrero de 2013, cabe señalar que efectivamente se ha podido verificar el incumplimiento de la obligación de notificar al paciente GES por parte del citado prestador, cuya comprobación se realizó mediante la solicitud de las copias de las constancias de notificación que debían haber quedado en su poder y a disposición de esta Superintendencia, según el procedimiento establecido en el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/Nº 77, de 2008.
16. Que en relación con el resultado de la fiscalización, es menester hacer presente que la obligación de efectuar la notificación GES, tiene por objeto que los pacientes 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.
17. Que en consecuencia, la falta de constancia de notificación que se ha podido comprobar en la Clínica Hospital del Profesor y que se le reprocha en esta oportunidad, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el Régimen de Garantías Explícitas.
18. Que, habiéndose acreditado la infracción y considerando el modelo de atención del Régimen GES, ésta no puede quedar sin sanción, por lo que en mérito de lo precedentemente expuesto, y en virtud de las facultades de que estoy investida;

RESUELVO:

AMONESTAR, a la Clínica Hospital del Profesor, por el incumplimiento de la obligación de dejar constancia escrita que informó a sus pacientes de la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, en la forma prevista en el artículo 24 de la Ley N°19.966 y en el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud, aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,



AGUIRA

DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Clínica Hospital del Profesor
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-63-2013

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 106 del 13 de marzo de 2014, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Liliana Escobar Alegria, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, marzo 13 de 2014

Carolina Canessa Méndez
MINISTRO DE EF-E
SUPERINTENDENCIA DE SALUD