



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

supersalud.cl

RESOLUCIÓN EXENTA I.E. N° 318

SANTIAGO, 11 AGO. 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 Exenta N° 52, de 2 de mayo de 2014, 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 previsional y el Fondo Nacional de Salud, como por 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 aprobó 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 imparte 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 14 de febrero de 2014, se realizó una inspección al prestador de salud "CESFAM Las Torres", 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 6 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.
7. Que, por Ordinario IF/N° 2045, de 20 de marzo de 2014, se formuló cargo a la Directora del CESFAM Las Torres por "Incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 30% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario, la Directora (S) del CESFAM Las Torres evacuó sus descargos mediante carta presentada, de fecha 10 de abril de 2014, en la que señala lo siguiente respecto a la no entrega de las notificaciones GES:
  - I.- Una alta rotación de personal médico egresados, que no manejan el tema, y si bien se les realiza inducción de los diferentes temas que deben dominar, incluido protocolos, guías flujogramas GES, esto se ve dificultado por la carga asistencial a la que se ven sometidos.
  - II.- No existen instancias comunales de estandarización de protocolos y flujogramas.
  - III.- El 50% de las notificaciones consignadas como "No realizadas", sí estaban hechas, pero con problemas de forma.
  - IV.- Las notificaciones realizadas por el Servicio Dental, se efectuaban al final de la prestación, en horario de extensión, lo que se registraba en cartola ad-hoc confirmado en fiscalización.
  - V.- En la Unidad Dental, existía protocolo de inducción, sin embargo no especificaba la GES, a pesar que en guías rápidas si fue socializada.
  - VI.- En algunos casos de pacientes PSCV la notificación se encontraba realizada pero no en la ficha, sino que se encontraba endosada a la cartola, la que estaba archivada en el tarjetero.
  - VII.- Algunas notificaciones se encontraban archivadas en cajones de un profesional médico que ya no trabaja en el CESFAM.
  - VIII.- La mayoría de las patologías son diagnosticadas en horario de morbilidad, para lo cual los médicos tienen solamente 15 minutos, por lo que ellos mismos justifican la no notificación por la falta de tiempo.
  - IX.- Falta de capacitación constante para los integrantes del Comité GES, en relación a los temas de manejo administrativo de tiempo.
  - X.- Falta de capacitación y supervisión a los profesionales que realizan notificaciones en el CESFAM.Finalmente informa en forma detallada las medidas adoptadas y adjunta el Plan de Mejoras con cronograma de actividades.
9. Que, los descargos formulados no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad cometida por el CESFAM Las Torres, por cuanto la misma Directora del CESFAM Las Torres reconoce la infracción a la obligación, esto es, no haber dejado

constancia escrita de la notificación al paciente GES en la forma prevista por la normativa, sin dar una explicación suficiente que la excuse.

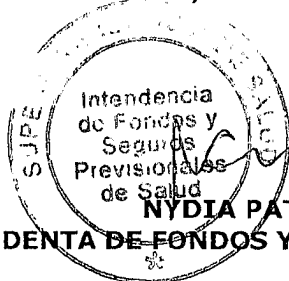
10. Que, en cuanto a lo afirmado por la entidad fiscalizada en orden a que el 50% de las notificaciones se habrían practicado, sin embargo adolecerían de problemas de forma, hay que tener presente que la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES incluye no sólo el uso del formulario previsto en la normativa, 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, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.
11. 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.
12. Que, cabe señalar que 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.
13. 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.
14. Que en consecuencia, la falta de constancia de notificación que se ha podido comprobar en el CESFAM Las Torres 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.
15. 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**, al CESFAM Las Torres, 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 Nº19.966 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/Nº 77, de 2008.

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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



*Nydia Contardo S*

**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

*[Signature]*  
CTI/LR/LLB

**DISTRIBUCIÓN:**

- Directora CESFAM Las Torres.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-20-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 318 del 11 de agosto de 2014, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, agosto 13 de 2014

*[Signature]*  
Carolina Camessa Mendez

**MINISTRO DE FE**

