



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 419  
SANTIAGO, 05 AGO. 2013

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; artículo 24 de la Ley N° 19.966; artículos 24, 25, 26 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 77, de 2008, que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios; la Circular IF/N°131, de 2010, que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N° 49, de 25 de Junio de 2013, de esta 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 DFL N° 1, de 2005, 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 22 de octubre de 2012, se realizó una inspección al prestador de salud "Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de notificar a todo paciente a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada con las GES. En dicha inspección, y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 9 de ellos el citado prestador no dejó constancia de la notificación practicada al Paciente GES.
7. Que, mediante Oficio Ordinario IF/N° 8833, de 21 de noviembre de 2012, se formuló cargos al Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco, por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 45% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario al Director del Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco, éste evacuó sus descargos mediante presentación de 14 de diciembre de 2012, exponiendo que efectuó una revisión de las fichas clínicas de los pacientes mencionados en el acta de constancia levantada el día 22 de octubre de 2012, y reconociendo la irregularidad que se le imputa sólo respecto de 4 casos.

En cuanto a los restantes 5 casos, señala que en uno existe constancia en anamnesis de servicio de urgencia de que la paciente estaba en tratamiento por depresión, lo que implica que previamente había sido atendida por un profesional quien le indicó el tratamiento y que debió haberla notificado de que se trataba de una patología GES (adjunta fotocopia de hoja de atención de servicio de urgencia); respecto de otro de los casos observados, argumenta que se trata de una paciente FONASA que renunció voluntariamente a ser atendida (acompaña fotocopia de renuncia); en relación con un tercer caso, indica que la paciente ingresó con previsión DIPRECA, por lo que no se le aplica la normativa GES (adjunta fotocopia de hoja de registro de admisión), y finalmente respecto de dos casos señala que las pacientes ingresaron para resolución quirúrgica de patología GES previamente confirmada por otro prestador de salud (acompaña fotocopia de hojas de registro de admisión).

Por lo anterior, solicita se considere que sólo en el 20% de los pacientes fiscalizados, no se contaba en su ficha clínica con el formulario de constancia de notificación al paciente GES, agregando que pondrá mayor énfasis en la supervisión de la observancia de la normativa, de manera de poder cumplir con las instrucciones de esta Superintendencia y mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

9. Que de conformidad con la documentación acompañada por el Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco en su escrito de descargos, es posible concluir que este prestador de salud efectivamente no estaba obligado a practicar la notificación al paciente GES ni a dejar constancia de ello, en los casos de la persona que se encontraba en tratamiento previo por el diagnóstico de depresión, en el de aquélla con previsión DIPRECA, y en el de las dos personas cuya patología ya había sido confirmada por otro prestador.

Por el contrario, tratándose de la paciente que suscribió el formulario renunciando a su derecho a ser atendida bajo la modalidad GES para ser atendida por libre elección, esta circunstancia no eximía al Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco, de la obligación de haber efectuado la señalada notificación y de dejar constancia de la misma, en la forma exigida por la normativa.

10. Que analizados los referidos antecedentes, 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 la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de la Superintendencia de Salud.
11. 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.
12. Que en el marco del proceso de fiscalización sobre la materia verificado durante el año 2011, el Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco fue amonestado por la misma irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 97, de 14 de febrero de 2012, por un 86% de incumplimiento sobre una muestra de 7 casos.
13. Que en consecuencia, la falta de constancia de notificación que por segunda vez se ha podido comprobar en el Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco 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 Explicitas.
14. 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 Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco, 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.

En contra de la presente resolución procede el recurso de reposición, el que debe ser interpuesto ante esta misma Superintendencia en el plazo de 5 días hábiles desde notificada la presente resolución, de acuerdo a lo que dispone el artículo 113 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVESE,**



**MARÍA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Director Hospital Clínico Universidad Mayor de Temuco.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°419 del 05 de agosto de 2013, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. María Angélica Duvauchelle Ruedi, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 07 de agosto de 2013.

Carolina Canessa Méndez  
 MINISTRO DE FE

