



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 457

SANTIAGO, 29 AGO. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 115 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/Nº 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 4 de octubre de 2012, se realizó una inspección al prestador de salud "Centro Médico Vidaintegra La Florida", 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 15 de ellos el citado prestador no dejó constancia de la notificación practicada al Paciente GES.
7. Que, mediante Oficio Ordinario IF/Nº 8370, de 8 de noviembre de 2012, se formuló cargos al Centro Médico Vidaintegra La Florida por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 75% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario al Centro Médico Vidaintegra La Florida, éste evacuó sus descargos mediante carta presentada con fecha 29 de noviembre de 2012, en la que expone que en forma permanente ha estado adoptando medidas con el fin de que todo paciente a quien se le diagnostique una patología GES sea informado adecuadamente de las implicancias de tal condición, y que se registre tal comunicación a través del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES". Agrega que no obstante lo anterior y a pesar de los esfuerzos desplegados, dado el número de prestaciones que se otorgan diariamente, pueden existir situaciones en que no se cumpla a cabalidad con la normativa, las que motivan al prestador a insistir con sus profesionales y personal en la observancia de la norma, así como en la innovación de estrategias y procedimientos que, en la medida de lo posible, reduzcan a cero tales situaciones.

Por otro lado, señala que de los quince casos observados, hay dos respecto de los cuales estima que no hubo infracción a la normativa, y que corresponden a pacientes a quienes si bien se les diagnosticó un cuadro de infección respiratoria aguda, su condición implicaba una derivación de urgencia a un establecimiento clínico u hospitalario, como finalmente se hizo, y en la premura se omitió por parte del profesional tratante, el trámite de registro de la notificación efectuada, pero asevera que sí se les informó del hecho que la condición importaba el carácter de patología GES.

Además, en relación a cinco pacientes sostiene que existe constancia de que se les notificó que cursaban una patología GES, pero que por tratarse de menores de edad, los formularios respectivos fueron firmados por sus representantes, y que sólo faltó consignar en dichos documentos los datos de éstos últimos. Al respecto, sostiene que el artículo 24 de la Ley Nº 19.966 sólo establece la obligación de informar al paciente -lo que en estos casos se cumplió-, y que es el reglamento respectivo y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia las que imponen la obligación de hacerlo por escrito y a través del formulario. Por otro lado, arguye que en estos casos el incumplimiento sólo podría ser parcial, puesto que revisados los formularios, se puede advertir que la información para poder contactar al representante de los pacientes -y que conforme a la normativa es el objetivo de tal información-, está en esos mismos documentos en el acápite de teléfonos de contacto.

9. Que, en primer lugar, en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, 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.

10. Que, en segundo término, respecto de los dos pacientes con diagnóstico de infección respiratoria aguda, que la Clínica sostiene que sí fueron notificados, pero que debido a la premura con que debieron ser derivados de urgencia a un establecimiento clínico u hospitalario, se omitió por parte del profesional tratante el registro de la notificación efectuada; lo cierto es que la entidad fiscalizada no acompaña en su escrito de descargos ningún antecedente que acredite la entrega de la información al paciente, y, en todo caso, de acuerdo con la normativa vigente, el instrumento idóneo para comprobar que el prestador cumplió con la obligación de informar al paciente GES, es precisamente la copia firmada del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" que debe conservar en su poder.
11. Que, en tercer lugar, en cuanto a los cinco casos en que los formularios se encontraban incompletos, del examen de las copias respectivas acompañadas por la Clínica en su presentación, se desprende que efectivamente no se registró en ellos los datos de las personas que tomaron conocimiento de la notificación y firmaron en lugar de los pacientes menores de edad.

Al respecto, procede desestimar la argumentación de la prestadora en el sentido que el deber de que la información al paciente GES tenga que "entregarse por escrito y a través del formulario" no está en la Ley N° 19.966, sino que en el reglamento respectivo y en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia; toda vez que es el propio artículo 24 de dicha Ley, el que establece que la obligación que tienen los prestadores de informar a los beneficiarios que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, debe cumplirse "en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento", y luego es el artículo 25 de este reglamento (D.S. 136, de 2005, de Salud), el que dispone que "los prestadores de salud deberán dejar constancia escrita de ello, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud". Por ello, la infracción por la que se ha formulado cargos a la entidad fiscalizada, no ha sido el incumplimiento de la obligación de informar al paciente GES, sino que el incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES, en la forma prevista por la normativa.

Además, sobre el particular, hay que 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, la omisión de cualquiera de los datos o firmas exigidas por el formulario, constituye un incumplimiento de dicha obligación que puede ser sancionado.

12. 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.
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 se ha podido comprobar en el Centro Médico Vidaintegra La Florida 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 Centro Médico Vidaintegra La Florida, 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 DFL N°1, de 2005, de Salud.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,


Maria Angelica Duvauchelle Ruedi
MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)
*

LRG/HRA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Vidaintegra.
- 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°457 del 29 de agosto de 2013, que consta de 4 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, 02 de septiembre de 2013.

Lorena Argomedo
LORENA ARGOMEDO
MINISTRO DE FE

MINISTRO DE FE
*