



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

supersalud.cl

## RESOLUCIÓN EXENTA IF N° 103

SANTIAGO, 26 MAR. 2015

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, 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, y 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° 106, de 27 de octubre 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 con lo prescrito por 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 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 establezca 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 dejarse constancia escrita de ello conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que, al respecto, en el 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, esta Superintendencia instruye el uso obligatorio del documento denominado "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" para entregar a los pacientes la citada información, con la sola

salvedad de los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", respecto de los cuales excepcionalmente se autoriza a los prestadores que otorgan atenciones de urgencia, el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)" en el caso de los servicios públicos, o 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.

5. Que, el día 24 de octubre de 2014, se realizó una inspección al prestador de salud "Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo", 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 19 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.

En el Acta de Fiscalización, levantada al efecto, en el acápite de observaciones se lee lo siguiente: "*Representante del prestador, Sra. [REDACTED]-Coordinadora GES, informa que las notificaciones GES se están realizando en forma muy parcial en el Establecimiento, consultado el Servicio de Urgencia indican que nos las realizan*".

En el anverso del Acta, se observa que esta fue suscrita por la Sra. [REDACTED], jefe Servicio Gestión Asistencial y Trato al Usuario.

6. Que, mediante Ordinario IF/N° 7806, de 18 de noviembre de 2014, se formuló cargo al señalado prestador, por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES".
7. Que en los descargos evacuados por el prestador con fecha 17 de diciembre de 2014, sostiene que los 17 casos representados fueron extraídos de los Datos de Atención de Urgencia (DAU), donde efectivamente no existe constancia de información al paciente GES, ya que a pesar de contener todos los datos exigidos en el formulario de constancia de información al paciente GES y que se entrega una copia del DAU al paciente o familiar responsable, estos datos no contienen la firma del paciente y/o representante.

Informa que para mitigar la falta de registros respecto de las notificaciones GES, se realizarán reuniones de trabajo con los profesionales responsables de la emisión de los mismos.

8. Que, los descargos realizados por el prestador, no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad constatada.
9. Que, respecto de los 17 casos de urgencia, el prestador no acompaña copia de los Datos de Atención de Urgencia y no expresa con claridad los motivos por los cuales estos no cuentan con la firma del paciente, y sobre el particular, sólo cabe precisar que si bien mediante Oficio SS/N° 1073, de 10 de abril de 2008, esta Superintendencia autorizó a los prestadores de la red del sistema público de salud para reemplazar el formulario de constancia de información al paciente GES, respecto de las atenciones de urgencia de los problemas de salud "IRA baja en menores de 5 años" y "Urgencia odontológica", no por ello se les eximió de la obligación de efectuar la notificación, sino que se estableció que debía dejarse constancia de ésta notificación en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o en la ficha clínica, registrándose en estos documentos a lo menos la siguiente información: **diagnóstico AUGE o GES, nombre y RUT de persona que notifica, nombre y RUT de persona notificada, y firma de esta última.**

Además, con posterioridad, mediante Oficio IF/N° 6340, de 2 de septiembre de 2011, se hizo extensiva dicha autorización respecto de todas los problemas de salud AUGE que se diagnosticaran y confirmaran en los servicios de urgencia de los prestadores de la red del sistema público de salud, pero exigiéndose que en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o en la ficha clínica, quedaran registrados **todos**

**los datos del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" vigente.**

Por lo tanto, no cabe duda que respecto de los 17 casos en cuestión, el prestador igualmente se encontraba obligado a efectuar la notificación a los pacientes GES, sin perjuicio que podía haber dejado constancia de esta notificación en el Dato de Atención de Urgencia (DAU) o en la ficha clínica de los pacientes.


10. Que, en cuanto a la omisión de la firma de los pacientes que aduce el prestador, 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 -o documentos alternativos en los casos señalados en el considerando anterior-, 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 respecto de las medidas que 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.
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 el marco del proceso de fiscalización sobre la materia verificado durante el año 2011, el Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo fue amonestado por el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 249, de 28 de marzo de 2012, por un 85% de incumplimiento sobre una muestra de 20 casos fiscalizados.
15. Que en consecuencia, la falta de constancia de notificación que se ha podido comprobar en el Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo 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.
16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas, no procede sino desestimar los descargos y antecedentes presentados por el prestador de salud.
17. 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 que me confiere la Ley,

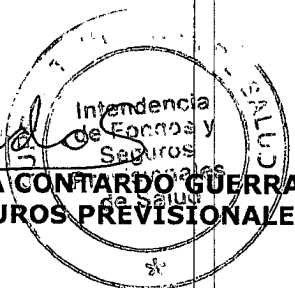
**RESUELVO:**

**AMONESTAR**, al Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo, 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 por la normativa.

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 PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**



  
UTI/CV/LLE

**DISTRIBUCIÓN:**

- Directora Hospital Dr. Ricardo Valenzuela Sáez de Rengo.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-133-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 103 del 26 de marzo de 2015, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 27 de marzo de 2014

  
Carolina Cañesa Méndez  
MINISTRO DE FE

