



RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 330

SANTIAGO, 23 SET. 2015

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 2005, de Salud que aprobó el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES; 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° 19, de 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud y 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 de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES).
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, 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, debiéndose dejar constancia escrita de ello conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
4. Que al efecto, y mediante Oficio Circular IF/N° 60, de 2005 y Circular IF/N° 57, de 2007, publicada en el Diario Oficial con fecha 27 de noviembre de 2007, esta Superintendencia impartió las mencionadas instrucciones, estableciendo el uso obligatorio del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", que se encuentra disponible en la página web institucional de este Organismo (www.superdesalud.gob.cl), con los ajustes introducidos por las Circulares IF/N° 142, de 2011, IF/N° 194, de 2013 e IF/N° 227, de 2014. Excepcionalmente, y sólo respecto de los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria", se autoriza a los prestadores de salud que otorgan atenciones de

urgencia, reemplazar el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", utilizado por los servicios públicos, o el documento de atención de urgencia homologado para tales efectos en los servicios privados, los que en todo caso, y de conformidad con la Circular IF/Nº 195, de 2013, deben contener toda la información del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", y regirse por las mismas instrucciones establecidas para dicho formulario. Adicionalmente, todas estas instrucciones se encuentran incorporadas al 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, disponible en la página web de esta Superintendencia.

5. Que en este contexto, el día 26 de mayo de 2015, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital de Tomé", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, mediante el uso y completo llenado del referido Formulario, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías. 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, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que, mediante Ordinario IF/Nº 3095, de 2 de junio de 2015, se formuló cargo al citado prestador, por incumplimiento de la obligación de informar, mediante el uso y completo llenado del Formulario de Constancia de Información al paciente GES, a las personas a quienes se les ha confirmado el diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES".
7. Que, en los descargos presentados con fecha 22 de junio de 2015, y en relación a los 2 casos observados por inexistencia de formulario, el Director del Hospital de Tomé (T y P) reconoce que en uno de ellos la usuaria efectivamente fue notificada al momento del diagnóstico, pero que no se encontró el respaldo en la ficha clínica durante la fiscalización, debido a lo cual, acompaña el documento; y que en el otro, debido a la dinámica de atención de la Unidad de Emergencia Hospitalaria donde fue atendida la paciente, se omitió realizar la notificación al paciente, al momento del diagnóstico.

Respecto de aquellos 4 casos representados por omisión de la fecha de notificación y por no registrar la firma del usuario, informa que se realizaron las acciones correctivas necesarias, tales como, completar la información faltante y obtener la firma del paciente.

En relación al caso en que la notificación se practicó con desfase respecto a la fecha del diagnóstico, el prestador reconoce que el acto de notificación se realizó al momento de la emisión del IPD, lo que ocurrió con posterioridad a la confirmación diagnóstica.

A pesar de lo observado, sostiene que no se ha generado perjuicio alguno a sus usuarios en lo relativo a su proceso de atención, agregando que el Hospital no ha recepcionado ningún reclamo al respecto.

Finalmente, informa una serie de medidas adoptadas para evitar que situaciones como las observadas se vuelvan a repetir, tales como, la implementación de un procedimiento de monitoreo y seguimiento de realización de la notificación al paciente GES.

8. Que, analizados los descargos del Hospital de Tomé, no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento que permita eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
9. Que en primer lugar, en 6 de los 7 casos observados, la entidad fiscalizada reconoce la infracción que se le reprocha, esto es, no haber informado sobre el derecho a las GES al momento de la confirmación diagnóstica, dejando constancia escrita de ello, en la forma prevista por la normativa.

10. Que en relación al caso de la usuaria que habiendo sido notificada no fue habido el formulario durante la fiscalización, cabe recordar que el Punto 1.2 del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta entidad de control señala que: *"El prestador debe conservar las copias de los Formularios en papel que quedan en su poder y archivar los Formularios electrónicos en un medio de almacenamiento electrónico, a fin de ponerlas a disposición de esta Superintendencia al momento de la fiscalización;* y que durante la fiscalización se brindaron todas las instancias para que dicho documento fuera presentado.
11. Que sin perjuicio de lo anterior, y debido a que el formulario acompañado sí cuenta con la totalidad de la información requerida y con la firma de la usuaria en señal de haber sido notificada, se tendrá por comprobada la notificación en lo atinente a este caso, a pesar de no haberse presentado la documentación durante el transcurso de la fiscalización, acogiéndose en esta parte los descargos del prestador.
12. Que por el contrario, y debido a que el prestador reconoció que en dichos casos se realizaron las correspondientes acciones correctivas de registro de datos y de obtención de firma con posterioridad a la fiscalización, no se da por acreditado el cumplimiento de la mencionada obligación en el caso de los pacientes Sr. Cartes, Sr. Godoy y Sr. Pradenas, respecto de los cuales el prestador también acompañó el correspondiente formulario. 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.
13. Que ni la Ley 19.966 ni el Decreto Supremo N° 136 establecen excepciones a la obligación de notificar al paciente GES, ni menos facultan a los prestadores de salud para que éstos puedan omitir dicha notificación en determinados casos. Por consiguiente, no resulta admisible la alegación del prestador en orden a que en los casos observados, el incumplimiento de la notificación no habría producido perjuicio a los pacientes.
14. Que en cuanto a las medidas que asevera haber adoptado para cumplir con la normativa, se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad del prestador en dicho incumplimiento.
15. Que respecto del incumplimiento detectado, se debe tener presente que la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejándose constancia escrita de ello en el Formulario de Constancia de Información al paciente GES, tiene por objeto que los beneficiarios 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.
16. Que, en relación con el prestador Hospital de Tomé, cabe mencionar que en el marco del proceso de fiscalización verificado en la materia, durante el año 2014, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/N° 102, de 26 de marzo de 2015.
17. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador en el incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo excepcionalmente autorizado para los dos problemas de salud ya indicados; se estima procedente sancionarlo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 de la Ley N° 19.966 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud que

disponen que: "El incumplimiento de la obligación de informar por parte de los prestadores de salud podrá ser sancionado, por la Superintendencia, con amonestación o, en caso de falta reiterada, con suspensión de hasta ciento ochenta días para otorgar las Garantías Explícitas en Salud, sea a través del Fondo Nacional de Salud o de una institución de salud previsional, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud".

18. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

AMONESTAR, al Hospital de Tomé, por el incumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia escrita de ello en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", o en el documento alternativo excepcionalmente autorizado para los problemas de salud "Infección Respiratoria Aguda (IRA) baja de manejo ambulatorio en menores de 5 años" y "Urgencia Odontológica Ambulatoria".

En contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, previstos 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; lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


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




CJ/LP/LB/HDA
DISTRIBUCIÓN:

- Director Hospital de Tomé (T y P)
- Departamento de Fiscalización.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-117-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 330 del 23 de septiembre de 2015, 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, 23 de septiembre de 2015


Lorena Argente
MINISTRO DE SALUD

