

RESOLUCION EXENTA IF/N°

452

Santiago, 11 SEP 2008

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 3 y 13, 112, 115, números 1, 2, 3, 7 y 11, 127 y 220 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el inciso 2° del artículo 24 de la Ley N° 19.966; los artículos 24 y 25 del D.S. N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud; lo establecido en la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República; y teniendo presente la Resolución SS/N° 65, de 9 de junio de 2006, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que es función de esta Superintendencia de Salud, velar porque los prestadores de salud cumplan con la obligación prevista y regulada en el inciso 2° del artículo 24 de la Ley N° 19.966, cual es informar, tanto a los beneficiarios de la Ley N° 18.469, como a los de la Ley N° 18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud -en adelante GES- otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establece para estos efectos el reglamento.
2. Que, por su parte, el Decreto Supremo 136, de 2005, de Salud, que aprobó el Reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, en su artículo 25, reitera la obligación de los prestadores de informar y dejar constancia escrita de la circunstancia de haber informado a los beneficiarios que se les ha confirmado el diagnóstico contenido en las GES, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
3. Que, al efecto, esta Superintendencia emitió el Oficio Circular IF/N°34, del 30 de junio de 2005, complementado por el Oficio Circular IF/REG/N°60, del 18 de noviembre de 2005, disposiciones actualmente contenidas en la Circular IF/N° 57, de 15 de noviembre de 2007, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en la que se instruye el uso obligatorio de un Formulario de Notificación de la información otorgada a los pacientes por los prestadores, formulario que se encuentra disponible en la página web institucional de este Organismo.
4. Que, según lo dispone el citado artículo 24 de la Ley N° 19.966 en relación al artículo 27 del D.S. N° 136, el incumplimiento de la obligación de informar de los prestadores, puede ser sancionado por esta Superintendencia con amonestación o, en caso de falta reiterada, con suspensión de hasta ciento ochenta días para otorgar las GES, sea a través del Fondo Nacional de Salud o de una isapre, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del FONASA.
5. Que, con ocasión de la fiscalización efectuada por este Organismo al Consultorio N° 1, al CESFAM Dra. Ana María Juricic, al Consultorio Lo Valledor Norte, al CESFAM Dr. José Ahués Salame, al Consultorio N° 5 Unión Americana, al Consultorio Dr. Norman Voullieme, al Consultorio Enfermera Sofía Pincheira, al Consultorio Los Nogales y al Consultorio San José de Chuchunco, respecto del cumplimiento de la obligación de notificar a pacientes con diagnósticos de problemas de salud garantizados, se verificó, lo siguiente.

En el Consultorio N° 1, de acuerdo a lo señalado en la misma fiscalización, se acreditó que no llevaban a cabo procedimiento alguno de notificación. En el CESFAM Dra. Ana María Juricic, de una muestra aleatoria de 15 casos, sólo uno de ellos contaba con la respectiva notificación; en el Consultorio Lo Valledor Norte, se evaluaron 20 casos, no encontrando ninguno de ellos con respaldo de notificación;

en el CESFAM Dr. José Ahués Salame, de 20 casos, 1 contaba con la respectiva notificación; en el Consultorio N° 5 Unión Americana, de 18 casos, ninguno presentó el formulario correspondiente; en el Consultorio Dr. Norman Voullieme, de 20 casos, 4 contaban con el respectivo respaldo ; en el Consultorio Enfermera Sofía Pincheira, de 20 casos , solamente 1 contaba con el respaldo de notificación, mientras que en el Consultorio Los Nogales, de 16 evaluados, se encontraron 2 de ellos con el formulario de notificación. Finalmente, en el Consultorio San José de Chuchunco, se evaluaron 20 casos, no encontrando ninguno con la respectiva notificación.

6. Que, a través de Oficio SS/N° 1669, Oficio SS/N° 1675, Oficio SS/N° 1678, Oficio SS/N° 1681, Oficio SS/N° 1705, Oficio /N° 1707, Oficio SS/N° 1728, Oficio SS/N° 1748 y Oficio SS/N° 1750, todos del 12 de junio de 2008, dirigidos al Director del Servicio de Salud Metropolitano Central, esta Superintendencia notificó los cargos en contra de los citados Consultorios, por no cumplir con la obligación de notificar el problema de salud GES.

Cabe hacer presente, que los cargos fueron formulados por el incumplimiento de la obligación de efectuar la referida notificación, toda vez que ésta tiene por objeto el que los beneficiarios puedan optar informadamente, acerca del ejercicio de los beneficios a que tienen derecho, especialmente, a la Garantía de Oportunidad que el Régimen contempla. Por lo tanto, la falta de constancia escrita de la notificación que se reprocha a todos los Centros de Salud mencionados, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el Régimen de Garantías Explícitas.

7. Que, en sus descargos, el Director del citado Servicio de Salud, señaló que en cada uno de los Centros fiscalizados, se han tomado los resguardos e instruido a los equipos para que no se repitieran las irregularidades constatadas. Además adjuntó informes de los directores de los Centros de Salud, que se refieren a lo siguiente.

Respecto del CESFAM Dr. José Ahués Salame, se informó que los formularios de notificación fueron recibidos la primera semana de Marzo, por lo que inmediatamente se instruyó a los Equipos la obligación de hacer correctamente la notificación, lo que estaba recién implementándose a la fecha de la fiscalización. Luego de la supervisión, se determinó socializar al resto de los funcionarios, tomando medidas tendientes a mejorar el proceso, las cuales son: insistir con los prestadores sobre la obligación legal e instalación mensual de monitoreos y auditorias de casos GES creados en el mes con su respectiva notificación, la que estará a cargo de la Subdirección Médica y cuyos resultados serán notificados en reuniones de Equipo de Cabecera, Gestor y Consejo Técnico. En caso de persistir en la falta, se asignará nota de Demérito por incumplimiento de normas e instrucciones.

Por su parte, en relación con el Consultorio Lo Valledor Norte se indicó que los malos resultados se deben a que el uso del formulario de constancia se había implementado y de manera obligatoria recientemente a partir del 01/04/08. La Circular IF/N° 57 y los formularios fueron recibidos el 20 de Febrero de 2008. Actualmente las irregularidades encontradas en la fiscalización están corregidas

En relación con el Consultorio N° 1, se señaló que en el momento de la fiscalización aún no se realizaba notificación por escrito, sino sólo verbalmente. En el período de la fiscalización se estaba en proceso de implementación de la medida, lo que significó negociaciones con los equipos y Asociaciones Gremiales. Se realiza la notificación por escrito desde el abril de este año.

El Consultorio Enfermera Sofía Pincheira, por su parte, informó detalladamente los motivos por los cuales no se notificó a los pacientes correspondiendo la explicación a que se encontraban en espera de formularios GES por parte del DAP, y en un caso la atención fue otorgada por Kinesiólogo (Rut 22.552.554-4, IRA). Informó que se envió la Circular IF/ N° 57, a todos los profesionales, indicando que deben informar al paciente respecto de sus garantías conforme a lo dispuesto.

Respecto del Consultorio Los Nogales, se informó que el documento de notificación comenzó a ser utilizado a partir de marzo de este año. A la fecha, la implementación de la notificación GES se está realizando en forma habitual.

El Consultorio San José de Chuchunco informó que los formularios de notificación habían llegado durante los primeros días de Marzo, los que fueron distribuidos a los Sres. Médicos, quienes comenzaron a llenarlos, pero dejándolos en cajones de escritorio, sin ser entregados. Las indicaciones de llenado y distribución no fueron claras y conocidas por todos. Posterior a la visita se corrigieron los errores y se vela por el buen funcionamiento de los registros GES.

El CESFAM Dra. Ana María Juricic señaló que el incumplimiento se debió a que la evaluación ocurrió en el momento en que se encontraban en etapa de implementación del formulario y si bien no era entregado al paciente, sí se realizó el registro de los casos en el sistema informático (SIGGES). En la actualidad esta situación se encuentra absolutamente regularizada.

El Consultorio Dr. Norman Voullieme reconoció la infracción y señaló que en el momento de la fiscalización, se encontraban en proceso de implementación. Si bien es cierto la notificación no fue entregada al paciente previo a la fiscalización, en ningún caso esto significó el desmedro de las oportunidades de garantía de los pacientes, ni de su registro en el sistema informático. Actualmente, el proceso de notificación se encuentra implementado en forma completa.

Finalmente, el Consultorio N° 5 Unión Americana indicó que efectivamente se encontraban en incumplimiento de la obligación de informar, en forma escrita, pero que en la actualidad el formulario de notificación se encuentra disponible y en uso, guardándose copia firmada por el beneficiario en la ficha clínica.

8. Que, de acuerdo a los descargos presentados para cada uno de los Consultorios, ha quedado acreditado que éstos no han implementado el procedimiento de Notificación a todos los casos GES que atienden, por diversas razones de índole administrativa y operacional.

Al respecto, cabe señalar que la obligación del prestador de salud de Notificar al Paciente GES, tiene su origen en una Ley publicada el año 2005, por lo que no procede lo señalado en relación a la actual implementación de un procedimiento que permita cumplir con dicha obligación.

Por otra parte, lo que se observó en todos los Centro de Salud fiscalizados, fue el incumplimiento de la señalada obligación de dejar constancia de la Notificación al Paciente GES, obligación independiente de aquella referida al otorgamiento de la prestación garantizada, en la forma y condiciones establecidas en la Ley.

Por lo anterior, este Organismo de Control estima que no se ha desvirtuado la irregularidad cometida por los Centros de Salud señalados, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.966 en relación al artículo 25 del D.S. N° 136, que señala que los prestadores, quienes en el ejercicio de su profesión o del otorgamiento de prestaciones de salud confirmen que el paciente sufre una patología contenida en las GES, deben dejar constancia escrita del hecho de haber informado que tienen derecho a dichas Garantías.

9. Que, en efecto, tanto la disposición legal contenida en la Ley N° 19.966, en cuanto a la obligación de informar por parte de los prestadores, como la norma reglamentaria, establecida en el D.S. N° 136, son imperativas, en orden a que debe dejarse constancia de ese hecho, de acuerdo a los mecanismos administrativos que establezca esta Superintendencia.

10. Que, sin perjuicio de la sanción adoptada en lo resolutivo de esta Resolución, cabe señalar que esta Superintendencia, en uso de las facultades que le confieren los números 2 y 7 del artículo 115, del DFL N° 1, se reserva la facultad de fiscalizar nuevamente las medidas implementadas con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa vigente.
11. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

AMONÉSTASE al Consultorio N° 1, al CESFAM Dra. Ana María Juricic, al Consultorio Lo Valledor Norte, al CESFAM Dr. José Ahués Salame, al Consultorio N° 5 Unión Americana, al Consultorio Dr. Norman Voullieme, al Consultorio Enfermera Sofía Pincheira, al Consultorio Los Nogales y al Consultorio San José de Chuchunco, todos dependientes del Servicio de Salud Metropolitano Central, por el incumplimiento del deber de dejar constancia escrita que informó a sus pacientes, la circunstancia de afectarles una patología adscrita al Régimen de Garantías Explícitas en Salud, lo que contraviene la obligación legal prevista en los artículos 24 y 29 de la Ley N° 19.966.

ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE



RAUL FERRADA CARRASCO
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

MPG/LRR

Distribución:

- * Director Servicio de Salud Metropolitano Central
- * Director Consultorio N° 1
- * Directora (S) CESFAM Dra. Ana María Juricic
- * Directora Consultorio Lo Valledor Norte
- * Directora CESFAM Dr. José Ahués Salame
- * Director Consultorio N° 5 Unión Americana
- * Director Consultorio Dr. Norman Voullieme
- * Director Consultorio Enfermera Sofía Pincheira
- * Directora Consultorio Los Nogales
- * Directora Consultorio San José de Chuchunco
- * Subdepto. Control GES
- * Unidad de Fiscalización Legal
- * Unidad de Análisis y Gestión de Inf.
- * Oficina de Partes.