

RESOLUCION EXENTA IF/N° 555

Santiago, 06 NOV 2008

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 115, números 1, 2, 3, 7 y 11 y 127 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 a Clínica Vespucio, respecto del cumplimiento de la obligación de notificar a pacientes con diagnósticos de problemas de salud garantizados, se verificó, que de una muestra aleatoria de 20 casos, la mitad de ellos no contaban con la constancia de haber practicado la Notificación al Paciente GES.

6. Que, a través del Oficio SS/N° 3112, del 15 de octubre de 2008, esta Superintendencia formuló cargos en contra el citado prestador privado de salud, por no cumplir con la obligación de dejar constancia de la notificación del problema de salud GES.

Cabe hacer presente, que los cargos fueron formulados por el incumplimiento de la obligación de dejar constancia de haber efectuado 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 ese Centro de Salud, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el Régimen de Garantías Explícitas.

7. Que, se recibieron los descargos de Clínica Vespucio S.A., en los que su Directora Médica señaló que el sistema computacional implementado en la Clínica permite que el médico imprima el formulario de notificación, el que le es presentado en dos copias entregando una copia al paciente y dejando la otra en un buzón destinado al efecto. Cada vez que se realice una notificación, continúa, el sistema genera un correo electrónico dando aviso a la unidad de registros clínicos para que se verifique que se ha archivado la notificación física. Lamentablemente, el sistema que parecía bastante seguro, mantiene una parte manual que debe ser supervisada, por lo que ha debido ser modificado el procedimiento con la finalidad de conservar y archivar el registro físico.

Informó además, que actualmente se encuentran utilizando el formulario contenido en la Circular IF/N° 57, de esta Superintendencia. Asimismo, señaló que han realizado gestiones para practicar las notificaciones a los pacientes que no la tenían, de acuerdo a la fiscalización efectuada.

Finalmente solicitó se le instruyera sobre cómo actuar en un caso en que el paciente no aceptó ser notificado, toda vez que no tenía intención de hacer uso de la garantía explícita.

8. Que, no obstante Clínica Vespucio S.A., tiene implementado en su sistema computacional el trámite de la notificación, no fue posible acreditar que éste se llevara a cabo con la efectiva notificación al paciente GES. En efecto, de acuerdo a lo señalado en los descargos, ha sido corroborada la necesidad de mejorar el procedimiento implementado para poder dejar constancia de la notificación efectuada. En consecuencia, si bien Clínica Vespucio S.A., pudo acreditar la existencia del procedimiento implementado, no fue posible acreditar que éste fue efectivamente efectuado por parte de sus profesionales.

Respecto a lo consultado por esa isapre, en aquellos casos en que el paciente se niegue o no acepte ser notificado, deberá dejarse constancia de ese hecho en la carpeta del paciente, de tal forma de poder acreditar el cumplimiento del trámite de notificación, el que no obstante, por causas ajenas al prestador, no pudo ser llevado a cabo.

9. Que, no se ha desvirtuado la irregularidad cometida por el citado establecimiento de salud, 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.

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** a Clínica Vespucio S.A., 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 de la Ley N° 19.966.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE**



**RAÚL FERRADA CARRASCO**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*MPG/LRR/COM*  
Distribución:

- \* Sr. Gerente General Clínica Vespucio S.A.
- \* Subdepto. Control GES
- \* Unidad de Fiscalización Legal
- \* Unidad de Análisis y Gestión de Inf.
- \* Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 555 del 06 de Noviembre de 2008, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Raúl Ferrada Carrasco, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 06 de Noviembre de 2008.

*Marta Schnettler*  
**MARTA SCHNETTLER**  
**MINISTRO DE FE**