



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

supersalud.cl

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 285

SANTIAGO, 18 JUL. 2014

**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 Salud, de 2005; 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 Exenta N° 52, de 2 de mayo 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 a lo prescrito en el artículo 115 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio 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 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 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 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 imparte 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/N° 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 30 de septiembre de 2013, se realizó una inspección al prestador de salud "CESFAM Dr. Juan Cartes Arias", 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 6 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación.
7. Que, por Ordinario IF/Nº 7141, de 25 de octubre de 2013, se formuló cargo a la Directora del CESFAM Dr. Juan Cartes Arias por "incumplimiento de la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES en el 30% de los 20 casos fiscalizados".
8. Que notificado el citado Oficio Ordinario, la Directora (S) del CESFAM Dr. Juan Cartes Arias evacuó sus descargos mediante carta de fecha 25 de noviembre de 2013, en la que señala que tras una evaluación interna del CESFAM, se han realizado modificaciones y planes pilotos para manejar el ingreso de pacientes de patologías GES, proceso en que han detectado los puntos críticos de sus fallas, al respecto menciona las siguientes:
  - a.- Ausencia de Notificaciones GES: Las Notificaciones GES se entregan en duplicado al paciente, el cual debía llevar por mano a la Unidad SOME, ambas copias para su archivo en ficha. Por lo cual es posible que el paciente no hubiere llevado a la Unidad SOME el documento.
  - b.- Formulario sin datos del Representante del Paciente: Falta de información del profesional al representante del paciente que debía llenar sus datos, como parte del proceso de notificación por tratarse de un menor de edad.
  - c.- Formularios sin firma del Prestador ni del Paciente: El profesional trabajaba con un pre llenado del Formulario, lo que produjo fallas en el flujo interno.Finalmente señala que han dispuesto de un sistema centralizado de gestión de los formularios a través de la oficina de informaciones y almacenaje en la oficina de estadística para subsanar las fallas previamente descritas.
9. Que además de resultar extemporáneos de conformidad al plazo de 10 días hábiles establecido en el Título IV del capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/Nº131, de 2010, los descargos formulados no tienen el mérito de desvirtuar la irregularidad cometida por el CESFAM Dr. Juan Cartes Arias, por cuanto la misma Directora (S) del CESFAM Dr. Juan Cartes Arias reconoce el incumplimiento de la obligación sin dar una explicación suficiente que la excuse.
10. Que en relación a las medidas que señala haber adoptado con el fin de que los hechos representados no vuelvan a ocurrir, 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.
11. Que, no obstante lo anterior, y tras examinar el Acta de Constancia de fecha 30 de septiembre de 2013, se ha podido constatar que 1 de los 6 casos que motivaron la formulación de cargos en contra del citado prestador, corresponde a una falta que tuvo lugar con anterioridad al 25 de abril de 2013, debido a lo cual, a la fecha de formulación de los cargos, esto es, el 25 de octubre de 2013, ya se encontraba prescrita la acción para poder sancionarla.

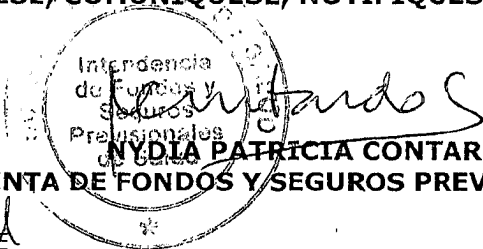
12. Que en cuanto a los 5 casos que tuvieron lugar con posterioridad al 25 de abril de 2013, cabe señalar que efectivamente se ha podido verificar el incumplimiento de la obligación de notificar al paciente GES por parte del citado prestador, cuya comprobación se realizó mediante la solicitud de las copias de las constancias de notificación que debían haber quedado en su poder y a disposición de esta Superintendencia, según el procedimiento establecido en 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/Nº 77, de 2008.
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 2012, el CESFAM Dr. Juan Cartes Arias fue amonestado por el mismo tipo de irregularidad, según da cuenta la Resolución Exenta IF/Nº 555, de 16 de octubre de 2012, por un 40% 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 CESFAM Dr. Juan Cartes Arias 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, 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;

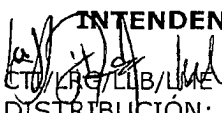
**RESUELVO:**

**AMONESTAR**, al CESFAM Dr. Juan Cartes Arias, 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 Nº19.966 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/Nº 77, de 2008.

En contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley Nº 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)**

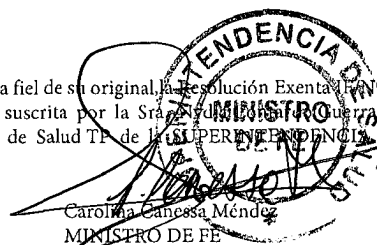
  
 CT/KR/LLB/LME  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Directora CESFAM Dr. Juan Cartes Arias.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-78-2013**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/Nº 285 del 18 de julio de 2014, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Srta. NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de julio de 2014

  
 Carolina Ganeesa Méndez  
**MINISTRO DE FE**