



## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

**RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 281**

**SANTIAGO, 20 JUN 2018**

**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 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, y 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 SS/N° 182, de 12 de febrero de 2015, 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 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, debiendo dejar constancia escrita del cumplimiento de dicha obligación, 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](http://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, entre los días 27 y 28 de julio de 2017, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital Roberto del Río", destinada a verificar el cumplimiento de la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejando constancia de ello en el referido Formulario o documento alternativo autorizado, según fuere el caso, 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 6 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.
6. Que, mediante Ordinario IF/Nº 7627, de 15 de septiembre de 2017, 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 mediante carta presentada con fecha 12 de octubre de 2017, el prestador evacuó sus descargos exponiendo en relación al caso del paciente con el problema de salud Nº 30 "Estrabismo en personas menores de 9 años", que se trata de un paciente con documento en ficha, de Informe de Proceso de Diagnóstico (IPD), cuya notificación se realizará el día 12 de octubre de 2017 a las 13:10 horas, conforme citación que se adjunta.

En relación al caso de la paciente con el problema de salud Nº 75 "Trastorno bipolar en personas de 15 años y más", observado por notificación desfasada, señala que revisados los antecedentes del caso en particular, se detectó que la paciente fue diagnosticada y posteriormente notificada en el mismo acto de su hospitalización, pese que para dichos actuaciones aparecen fechas disimiles. Adjunta formulario de constancia de notificación GES.

Respecto de los 2 casos de pacientes con el problema de salud Nº 33 "Hemofilia", señala que se trató de pacientes derivados para confirmación diagnóstica, desde Centros de Salud ubicados fuera de la Región Metropolitana. Al respecto, señala que el Hospital Roberto del Río es centro de derivación para confirmación diagnóstica de pacientes portadores de hemofilia GES, razón por la cual, le son derivados pacientes desde otras regiones para toma de exámenes, cuyos resultados se envían por correo electrónico al médico tratante del Centro de Salud derivador, que es quién debe realizar la notificación. A mayor abundamiento, y dado que como esta Superintendencia les ha representado casos en esa condición, señala que realizó la correspondiente consulta de cómo actuar en estos casos al Servicio de Salud Norte y a esta misma entidad de Control, informándole esta última, mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2017, lo siguiente: *"la notificación se debe producir cuando se confirma el diagnóstico, pero en caso que por eficiencia del acto, o bien, para evitar que los pacientes incurran en gastos y viajes innecesarios, no hay dificultad en hacerlo de la forma que hasta ahora el Hospital lo ha venido haciendo, pero esto debe estar protocolizado"*. Conforme a lo expuesto, informa que procederá a la realización de dicho protocolo, el que se espera tener terminado y aprobado por resolución, el día 30 de Noviembre de 2017.

En relación a los 2 casos de pacientes con el problema de salud N° 19 "Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años", señala que estos efectivamente no han sido notificados, ya que dado el alto número de atenciones en el Servicio de Urgencia, la implementación de la notificación del paciente GES se ha realizado de manera paulatina. De este modo, indica que se comenzó primero con la urgencia odontológica, para luego proceder con la notificación de infecciones respiratorias altas (IRA), estimándose que estará habilitado en el sistema, durante la segunda semana de octubre de 2017.

Finalmente, y de acuerdo a lo solicitado en el Ordinario IF/N° 7627 adjunta Informe y Plan de Ajustes a implementar, con el objeto de dar cabal cumplimiento en la materia.

8. Que, analizadas las alegaciones planteadas por el prestador en relación a los casos de los pacientes con el problema de salud N° 33 "Hemofilia", esta Autoridad estima procedente acoger los referidos descargos sólo respecto del caso observado bajo el N° 4, según acta de fiscalización, toda vez que habiéndose revisado los antecedentes de respaldo obtenidos el día de la fiscalización, se ha podido establecer que efectivamente se trataba de un paciente derivado desde regiones para confirmación diagnóstica del citado problema de salud, desestimándose dichas alegaciones respecto del caso observado bajo el N° 3, según acta de fiscalización, en el que no se presenta el referido supuesto.
9. Que, respecto de lo alegado en relación al caso del paciente con el problema de salud N° 30 "Estrabismo en personas menores de 9 años", en cuanto a que la notificación se iba a realizar el día 12 de octubre de 2017 a las 13:10 horas, conforme a citación que adjunta, 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 o en el documento alternativo autorizado, nace en el momento mismo que se efectúa la confirmación diagnóstica de un problema de salud GES, y, por otro lado, al no haber establecido la normativa ni las instrucciones impartidas por esta Superintendencia ningún plazo para su cumplimiento (como sí lo hizo, por ejemplo, el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966 respecto de la obligación de notificar los casos de Urgencia Vital GES, estableciendo un plazo de 24 horas para su ejecución), es evidente que se trata además de una obligación pura y simple, que nace y se hace exigible en el mismo acto, y, que debe ser cumplida de inmediato, de manera tal que el hecho de que la constancia de notificación consigne una fecha posterior a la de la confirmación diagnóstica, sí constituye una infracción a la citada obligación, por lo que la alegación del prestador debe ser desestimada.
10. Que en el mismo orden de ideas, también se desestimarán los descargos realizados por el prestador para el caso de la paciente con el problema de salud N° 75 "Trastorno bipolar en personas de 15 años y más", toda vez que habiéndose efectuado la correspondiente revisión, se ha podido establecer que si bien la usuaria fue notificada dentro del período de su hospitalización, dicho acto no se efectuó en la oportunidad que correspondía realizar, esto es, al momento de la confirmación diagnóstica.
11. Que, respecto de lo alegado por el prestador para explicar el incumplimiento de su obligación en los 2 casos de pacientes con el problema de salud N° 19 "Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años", en cuanto a que dado el alto número de atenciones en el Servicio de Urgencia, la implementación de la notificación al paciente GES se ha realizado de manera paulatina, cabe precisar ni la Ley N° 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. Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar que 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", los prestadores de salud que otorgan

atenciones de urgencia, se encuentran autorizados para reemplazar el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", por el uso del "Dato de Atención de Urgencia (DAU)", 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.

12. Que, en relación al Informe y Plan de Ajustes a implementar, 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.
13. Que respecto de los incumplimientos detectados, 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 o en el documento alternativo autorizado, 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.
14. Que, en relación con el prestador "Hospital Roberto del Río", cabe señalar que en el marco de los procesos de fiscalización verificados en la materia, durante los años 2010 y 2011, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/Nº 550, de 19 de julio de 2011 e IF/Nº 96, de 14 de febrero de 2012.
15. 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 Nº 19.966 y 27 del Decreto Supremo Nº 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".
16. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

**AMONESTAR** al Hospital Roberto del Río, 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", según fuere el caso.

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 Nº 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**


**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

  
URG/LLB/HRA  
DISTRIBUCIÓN:

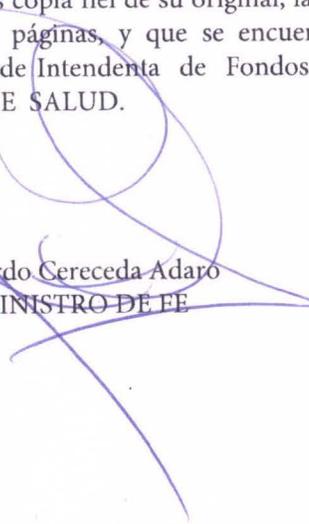
- Director Hospital Roberto del Río.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-7-2018**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 281 del 20 de junio de 2018, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de junio de 2018



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE