



Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 12

SANTIAGO, 21 ENE 2020

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; el Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios aprobado por la Circular IF/N° 77, de 2008 y el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, ambas de esta Superintendencia de Salud; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, 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), 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/N° 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 16 de mayo de 2019 se realizó una fiscalización al prestador de salud "CESFAM Cardenal Silva Henríquez", 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 de constancia o del 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 omitió dejar constancia del cumplimiento de la señalada obligación, en los términos (forma y oportunidad) instruidos por esta Superintendencia.
6. Que, mediante Ordinario IF/Nº 5023, de 25 de junio de 2019, 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 23 de julio de 2019, el prestador evacuó sus descargos exponiendo, en lo pertinente, que todos los usuarios evaluados con observaciones en el proceso de notificación GES, cuentan con sus garantías GES cumplidas, es decir, se brindó la atención médica u odontológica correspondiente dentro de plazo establecido, así como la entrega de medicamentos cuando correspondía, según lo establece la normativa vigente.

A continuación, realiza descargos en relación a cada uno de los casos observados, según se detalla a continuación:

- Respecto del caso observado bajo el Nº 1, según acta de fiscalización, señala que la ficha clínica registra que la paciente fue atendida en la fecha y por el facultativo que se indica, quien confirmó y notificó GES de Diabetes Mellitus Gestacional (P.S. 7). Agrega, que se contactó por vía telefónica a la usuaria, quien indica haber recibido la notificación, pese a que no recuerda donde la tiene, por lo que se presume extravió del formulario dentro del CESFAM.

- Respecto del caso observado bajo el Nº 2, según acta de fiscalización, señala que la ficha clínica registra que la paciente fue atendida en la fecha y por el facultativo que se indica, quien efectúa diagnóstico y tratamiento oportuno para la erradicación de Helicobacter Piloni (P.S.80). Señala, que se aplicó nota de demérito al médico que omitió la notificación GES, por incumplimiento de su obligación.

- Respecto de los casos observados bajo los Nºs 3 y 4, según acta de fiscalización, señala que la ficha clínica registra que los pacientes fueron atendidos en las fechas y por los facultativos que se indican, quienes trataron los problemas de salud que se señalan. Indica, que los médicos hicieron entrega del formulario a las madres de los menores, pero estas no registraron sus datos personales ni firmaron el documento en uno de los casos, lo que es reconocido por los médicos. Informa que se aplicó nota de demérito a los médicos por incumplimiento de su obligación.

- Respecto del caso observado bajo el Nº 5, según acta de fiscalización, señala que la ficha clínica registra que la paciente fue atendida en la fecha y por el facultativo que se indica. Señala, que la paciente fue llevada a ese CESFAM en ambulancia, sin acompañante, con cuadro de dificultad respiratoria y tos. Indica que el médico diagnosticó Neumonía (P.S.20) y que se le derivó en ambulancia al Servicio de Urgencia del Hospital Luis Tisné. Indica, que en este proceso de

atención de urgencia, el médico realiza la notificación, sin embargo la usuaria no firma formulario. Informa que el paciente fallece el 03/07/2019, por lo que no se pueden averiguar otros antecedentes.

- Respecto del caso observado bajo el N° 6, según acta de fiscalización, señala que la ficha clínica registra que la paciente fue atendida en la fecha y por el facultativo que se indica, quien diagnostica GES de artrosis de rodilla (P.S. N° 41) y notifica a la paciente. Informa que el profesional ya no se desempeña en ese centro y que no ha sido posible contactar a la usuaria para conocer si dispone de copia del formulario, por lo que se presume extravío del formulario dentro del CESFAM.

Finalmente, da cuenta del resultado de algunas medidas implementadas, junto con informar nuevas acciones adoptadas tendientes a superar las brechas existentes y dar cumplimiento a lo establecido por la fiscalización y la normativa vigente.

8. Que, respecto de lo alegado por el prestador, cabe señalar en primer término, que la circunstancia de que a los correspondientes beneficiarios se les haya otorgado las prestaciones correspondientes, no justifica ni exime a los prestadores de la obligación de informarles sobre su derecho a las GES, ni de dejar constancia de dicha notificación, toda vez que la normativa no establece excepción alguna al respecto.
9. Que por su parte, cabe señalar que a pesar de que en las correspondientes fichas clínicas se hubiese registrado la circunstancia de haberse practicado la notificación GES, ello no acredita que se haya cumplido con la obligación de informar al paciente, puesto que no hay registro del contenido de la información que se habría entregado a éste, ni tampoco una firma o huella digital que compruebe que recibió tal información, y en todo caso, de acuerdo con la normativa vigente, el instrumento idóneo para comprobar que el prestador cumplió con la obligación de informar al paciente GES, es precisamente la copia firmada del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" que debe conservar en su poder.
10. Que asimismo, cabe recordar a ese prestador que la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES incluye no sólo el uso del formulario y la conservación de las copias para los efectos de su fiscalización posterior, 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.
11. Que en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, cabe hacer 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 de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.
12. Que sin perjuicio de lo anterior, se tienen por informadas las medidas a implementar por el prestador, cuya eficacia podrá ser revisada en futuras fiscalizaciones que esta Entidad realice en la materia.
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 "CESFAM Cardenal Silva Henríquez", cabe señalar que en el marco de los procesos de fiscalización verificados en la materia, durante los años 2008 y 2018, dicho prestador fue amonestado por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/Nº 448, de 11 de septiembre de 2008 e IF/Nº 444, de 28 de mayo de 2019, respectivamente.
15. Que, en consecuencia, 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 previsual, 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 CESFAM Cardenal Silva Henríquez, 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, a toda persona a quien se le diagnostica una patología o condición de salud amparada por dichas garantías.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

SAO/LLB/HPA
DISTRIBUCIÓN:

- Directora CESFAM Cardenal Silva Henríquez
- Secretario General de la Corporación Municipal de Peñalolén
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/Nº 12 del 21 de enero de 2020 que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

P-13-2019



Santiago, 22 de enero de 2020

Luis Hernández Muñoz
MINISTRO DE FE