



Fiscalía

RESOLUCION EXENTA SS/Nº 386

Santiago, 23 ABR 2020

VISTO:

Las solicitudes formuladas por doña Francisca Eade Rivera, mediante presentaciones de fecha 14 de abril de 2020; lo dispuesto en los artículos 5 y 21 N°1 letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285 lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; lo indicado en el Decreto Supremo N°58, de 2019, del Ministerio de Salud y las facultades que me confiere el artículo 109 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud y

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 14 de abril de 2020, doña Francisca Eade Rivera, efectuó el requerimiento de información N°AO006T0003594, cuyo tenor literal es el siguiente: *"En virtud de la ley 20.285, de Transparencia y Acceso a Información Pública, solicito acceso y copia a los documentos que contengan los reclamos contra Hospitales, COSAM y CESFAM a lo largo del país realizados por incumplimiento de la ley N° 20.584 del derecho de las personas en su atención de salud (maltrato físico, maltrato malos modales y maltrato verbal) con motivos de discriminación arbitraria de parte de los funcionarios de salud mental pública ante la Superintendencia de Salud entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.*

Se solicita que los documentos tengan la edad y sexo informado de los denunciantes, especialidad del profesional de la salud implicado, motivo del reclamo, descripción del reclamo, petición del reclamo, fecha de respuesta del reclamo y si estos documentos dieron paso a una investigación sumaria, una acción judicial u otras sanciones. Se solicita también el acceso y copia a los documentos que contengan información sobre el nombre del establecimiento donde habría ocurrido dicho maltrato o donde fue ingresado el reclamo, junto con la ciudad y región al que pertenece.

Se deja expresa constancia de que no se solicitan los nombres de las personas involucradas. En virtud del artículo 11 letra e) de la Ley 20.285, se solicitan los documentos bajo el principio de divisibilidad, el que señala que si los documentos requeridos contienen al mismo tiempo información que puede ser conocida e información que deba denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda."

Cabe referir que, en igual fecha, presentó la solicitud de información N°AO006T0003595, cuyo tenor literal es: *"En virtud de la ley 20.285, de Transparencia y Acceso a Información*



Pública, solicito acceso y copia a los documentos que contengan los reclamos contra Hospitales, COSAM y CESFAM a lo largo del país realizados por incumplimiento de la ley N° 20.584 del derecho de las personas en su atención de salud (maltrato físico, maltrato malos modales y maltrato verbal) con motivos de discriminación arbitraria de parte de los funcionarios de salud mental pública ante la Superintendencia de Salud entre el 1 de enero de 2019 y el 10 de abril de 2020.

Se solicita que los documentos tengan la edad y sexo informado de los denunciantes, especialidad del profesional de la salud implicado, motivo del reclamo, descripción del reclamo, petición del reclamo, fecha de respuesta del reclamo y si estos documentos dieron paso a una investigación sumaria, una acción judicial u otras sanciones. Se solicita también el acceso y copia a los documentos que contengan información sobre el nombre del establecimiento donde habría ocurrido dicho maltrato o donde fue ingresado el reclamo, junto con la ciudad y región al que pertenece.

Se deja expresa constancia de que no se solicitan los nombres de las personas involucradas. En virtud del artículo 11 letra e) de la Ley 20.285, se solicitan los documentos bajo el principio de divisibilidad, el que señala que si los documentos requeridos contienen al mismo tiempo información que puede ser conocida e información que deba denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda."

2.- Que, según lo prescrito en el inciso primero del artículo 5° de la Ley N°20.285, son públicos los actos y resoluciones de los Órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos usados para su dictación, salvo las excepciones que establece la ley. Además, el inciso segundo del mismo artículo agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda la información que obre en poder de la Administración.

3.- Que, sin perjuicio de lo anterior, el artículo 21 de la Ley N°20.285 establece causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, contemplando en la letra c) de su numeral 1, la siguiente: "1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales "

4.- Que, respecto de la interpretación de la causal de reserva referida, la jurisprudencia del Consejo para la Transparencia ha establecido que ésta sólo puede configurarse en la medida



que los esfuerzos que supone la búsqueda o eventualmente la sistematización y posterior entrega de lo pedido demanden esfuerzos de tal entidad, que entorpezcan el normal o debido funcionamiento del organismo.

Resumiendo este criterio, la decisión de amparo Rol C377-13, razonó que *"la causal en comento depende ya no tanto de la naturaleza de lo pedido, sino más bien de cada situación de hecho en términos de los esfuerzos desproporcionados que involucraría entregar lo solicitado"*. Por ende, la configuración de la causal supone una ponderación de hecho sobre los aspectos que configuran tales esfuerzos, entre ellos el volumen de información, relación entre funcionarios y tareas, tiempo estimado o costo de oportunidad, entre otras.

5.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que la materia en comento corresponde al ámbito de atribuciones de la Intendencia de Prestadores de Salud, a la que, a modo de contexto de las labores que desarrolla, le corresponde gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de prestadores institucionales, Registro de Prestadores Individuales de Salud, de Prestadores Institucionales de Salud Acreditados, de Entidades Certificadoras, de Entidades Acreditadoras, proceso de Fiscalización en Calidad; velando por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas; conocer y resolver los reclamos sobre dichas materias; además de lo relacionado con la Ley de Urgencias y sobre condicionamiento de la atención de salud y administración del sistema de mediación ante prestadores privados de salud. Además de desarrollar todas las propuestas normativas y técnicas que la Superintendencia requiera presentar al Ministerio de Salud, y que permitan mejorar los sistemas de evaluación de calidad en salud en resguardo de la seguridad, los resultados y la satisfacción usuaria en las atenciones de salud.

6.- Que la Intendencia de Prestadores, luego de analizar los requerimientos de información, ha referido que existe un total de 7778 reclamos para la extensión del período requerido, esto es, desde el 1 de enero de 2018 al 10 de abril de 2020, de los cuales, 2237 corresponderían a materias vinculadas al requerimiento de acceso a la información formulado (atención oportuna y sin discriminación y trato digno).

De esta manera, corresponde indicar que la información solicitada no se encuentra sistematizada con el nivel de detalle que se solicita, por lo que correspondería efectuar la revisión de cada uno de los documentos de reclamos formulados al amparo de la Ley N°20.584, para determinar, en primer lugar, si ellos se interponen en contra de un Hospital, un COSAM o un CESFAM; para luego verificar si el incumplimiento de la Ley N°20.584 se debió a un maltrato físico, a malos modales o maltrato verbal, y seguidamente comprobar si el acto de discriminación arbitraria fue realizado por un funcionario de salud mental.



Correspondería, además, efectuar una revisión de cada uno de los documentos requeridos para verificar que en ellos se indica la edad y sexo de los denunciantes, la especialidad del profesional de la salud implicado, como también establecer la fecha de respuesta del reclamo y si éstos dieron paso a una acción judicial u otra sanción.

Asimismo, y dado que la única forma de poder entregar estos documentos (por aplicación de los principios de divisibilidad y máxima divulgación) es mediante la realización de un proceso de disociación de la identidad de los denunciantes, por cuanto dichos instrumentos contienen datos sensibles vinculados al estado de salud de una persona determinada, correspondería realizar un proceso de encriptación o tarjado de los datos personales de los reclamantes, proceso que también correspondería efectuar en cada uno de los documentos requeridos, lo que implicaría designar a un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud en forma exclusiva para desarrollar las labores referidas, lo que dada la contingencia sanitaria que vive actualmente el país, no resulta posible sin desatender las prioridades institucionales.

En efecto, con ocasión de la pandemia global calificada por la Organización Mundial de la Salud, a consecuencia del brote de Covid -19, con fecha 11 de marzo de 2020, y en atención a la declaración de Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, de fecha 18 de marzo de 2020, los profesionales de la Intendencia de Prestadores de Salud, así como el resto de funcionarias y funcionarios de la Superintendencia de Salud, se encuentran o bien realizando labores de teletrabajo, o bien desarrollando sus funciones en las dependencias de la Institución, pero cumpliendo un horario reducido de labores, lo que deriva en una mayor complejidad al momento de dar respuesta a los requerimientos de acceso a la información.

7.- Que, en consecuencia, atendida las consideraciones expuestas precedentemente, es posible sostener que la atención de los requerimientos de acceso a la información implica para la Intendencia de Prestadores de Salud, la utilización de un tiempo excesivo, considerando los recursos institucionales que deben destinarse, razonable y prudencialmente, a la atención a este tipo de requerimientos, interrumpiendo, de esta forma, la atención de las otras funciones públicas que esa Intendencia debe desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas, implicando, todo ello, una carga especialmente gravosa para este organismo.

8.- En este sentido, se debe tener presente que, acorde con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado; la Superintendencia de Salud se encuentra sujeta al deber de atender las necesidades públicas en forma continua y permanente, debiendo observar, entre otros, los principios de eficiencia y eficacia, por lo que en razón de lo expuesto, en la especie, se configura la causal que a su respecto preceptúa el artículo 21 N°1 letra c) de la Ley N°20.285.



9.- Que como se expresara en su oportunidad, el propio Consejo para la Transparencia ha manifestado que en esta materia ha de considerarse la cantidad de información solicitada, la disponibilidad o facilidad de acopio de la misma, el número de personas destinadas a satisfacer los requerimientos de información y, particularmente, los recursos con los que cuenta el órgano, circunstancias todas de las que ha dado cuenta esta Institución, situación que es coherente con lo resuelto por el Consejo para la Transparencia, por ejemplo, en su decisión de 29 de agosto de 2017, en el caso Rol C1604-17: "8) Que, en dicho contexto, cabe tener presente lo señalado por la Excm. Corte Suprema, en su sentencia recaída en el recurso de queja Rol N° 6663-2012, de 17 de enero de 2013, en orden a que "la reserva basada en el debido ejercicio de las funciones del órgano deberá explicarse pormenorizadamente y probarse de modo fehaciente de qué manera el control ciudadano reflejado en la solicitud (de acceso) podría afectar el debido cumplimiento de las funciones (...), mencionarse las atribuciones precisas que la revelación de la información le impediría o entorpecería de cumplir debidamente (...), sin que basten para estos efectos meras invocaciones generales". En la especie, a juicio de este Consejo, éste ha sido precisamente el estándar demostrado por el órgano reclamado."

10. Que, por tanto, en virtud de los argumentos expuestos:

RESUELVO:

- 1.- Denegar la entrega de la información requerida por las solicitudes ya individualizadas, por configurarse en la especie la causal prevista en el artículo 21 N°1, letra c) de la Ley N°20.285.
- 2.- Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente puede interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.
- 3.- Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N°20.285, cuando se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N°3 del Consejo para la Transparencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ
SUPERINTENDENTE DE SALUD

CVX/RCR
Distribucion.

- Intendencia de Prestadores de Salud
- Unidad de Transparencia Pasiva



- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-126

