

RESOLUCION EXENTA SS/N°993

Santiago, 17 AGO 2022

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 8° inciso segundo de la Constitución Política de la República; el artículo 11 bis de la ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; artículos 5, 21 N°1 letra c) y demás pertinentes de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; el nombramiento contenido en el Decreto Afecto N°17, de 2022, 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

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 14 de julio de 2022, doña Soledad Luttino, efectuó un requerimiento de información a través de la solicitud N°AO006T0005820, cuyo tenor literal era el siguiente: "*Respecto a su respuesta a solicitud N°AO006T0005748, ingresada a las 23: 53 hrs., vengo a solicitar*

- 1.- *Función específica de Carmen Monsalve en el expediente solicitado*
- 2.- *Rol que debe ejercer Carmen Monsalve en procedimiento*
- 3.- *Copia del procedimiento Resolución de reclamos contra prestadores de salud 2020. Porque JAMAS se ha hecho llegar.*
- 4.- *Copia del manual o similar que se tramitan los procedimientos sancionatorios.*
- 5.- *Copia de ingreso efectuado en la ciudad de Antofagasta con fecha 11 de Febrero del 2022, respecto al expediente 5011420 del reclamo y forma que se tramitó como su respuesta. Indique fundamentos para eliminarlo del expediente y quien lo hizo.*
- 6.- *Indique rol específico de cada funcionario por la responsabilidad civil y penal que les asiste.*
- 7.- *Identifique al funcionario Superintendencia de salud que envía respuesta a solicitud de información*
- 8.- *Horario de trabajo del funcionario Superintendencia de Salud". (sic).*

2.- Que, seguidamente, con fecha 23 de julio de 2022, le requirente ingresó la solicitud N°AO006T00058, cuyo tenor literal es el siguiente: "*De las resolución del reclamo 5001401, vengo a solicitar:*

- 1.- *Señale que términos señalados en la petición N° 1644597 a los denunciados le parecen irrespetuosos.*
- 2.- *Funcionarios que intervinieron en el mismo y plazos*
- 3.- *Motivo del plazo cumplimiento resolución. Anexe normativa*
- 4.- *Respuesta de los denunciados al no evidenciarse en el expediente de la página*
- 5.- *Copias de la reiteración al Hospital y sus fundamentos (extracto de normativa)" (sic).*

3. Que, a su turno, con fecha 23 de julio de 2022, doña Soledad Luttino efectuó la solicitud N° A0006T00058, cuyo texto es el siguiente: *"En razón a haberse dictado resolución sin cumplimiento de los prestadores y CERO acción para que se cumpla de parte del servicio, como la nula tramitación de otros o dilación sin fundamentos, vengo a solicitar*

1.- Estado de los reclamos y funcionarios que los tramitan

5015540-2021

5000169-2022

5015691-2021

5019628-2021

5000213-2022

5001504-2021

100157-2021

5013708-2022

5020037-2021

4072939-2022

5020037-2021 (ENTREGA DEL DINERO)

2.- Acciones a ejercer ante el incumplimiento de los reclamados por parte del reclamante

3.- Acciones ejercidas por esta Superintendencia sobre la negación de los reclamados de dar cumplimiento a las resoluciones señaladas en el punto 1." (sic)

4.- Que, con fecha 2 de agosto de 2022, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento de acceso a la información N° A0006T0005886, cuyo tenor literal es el siguiente: *"En razón a la negación infundada y reiterada de doña Carmen Monsalve que esta ciudadana acceda a su ficha clínica integra del prestador Mutual de Seguridad, cuya entrega evidenciaría los delitos que ha cometido en negar prestaciones en el contexto de la ley 19880, es que vengo a solicitar.*

1.- Copia de todas las presentaciones, reclamos o similar presentados por esta titular de la información respecto a la entrega de su ficha clínica, entre los años 2015 a la fecha. Indicando funcionarios que han intervenido

2.- Estado del recurso de nulidad presentados al mismo tenor de obtención de la ficha clínica, medios de envío, el año 2022 y funcionarios que intervinieron."(sic).

5.- Que, con fecha 3 de agosto de 2022, doña Soledad Luttino efectuó la solicitud N°A0006T0005896, cuyo tenor literal es el siguiente: *"1.-Copia integra del expediente 5019389-2021 y rol de Carmen Monsalve como otros funcionarios que intervinieron*

2.-Copia integra expediente 5015542-2021 y rol de Carmen Monsalve como otros funcionarios que intervinieron

3.-Extracto de normativa que utilizar para negar reclamos por negación de salud a los pacientes en el tiempo.

4.-fundamentos para tramitar reclamo y rechazarlo

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

5.-Extracto de normativa que usan los prestadores reclamados para responder si le place o no los reclamos de los usuarios.

6.-Acciones o similar que le compete a esta Superintendencia cuando el prestador no responde

7.-Extracto de normativa en la cual un paciente sólo puede ingresar un reclamo en el contexto de sus prestaciones de salud. De no existir en esos términos anexe el extracto de la cantidad de reclamos que puede ejercer un paciente contra un prestador

8.-Al ser un reclamo extemporáneo (habiéndose pasado los cinco días para presentarlo), contra un prestador, señale acciones que le quedan a un paciente por infracción a la ley 20584

9.-Señale los fundamentos de la tramitación del reclamo y luego rechazarlo y no tramitarlo a la negativa del prestador de dar respuesta

10.- Estados de las denuncias por corrupción contra Carmen Monsalve, derivadas desde la CGR y directamente por la profesional que suscribe ingresada por oficina de partes.

6.- Que, con fecha 7 de agosto de 2022, doña Soledad Luttino efectuó el requerimiento N°AO006T0005903, cuyo texto es el siguiente: "1.- Copia íntegra expediente 5001504

2.- Copia íntegra expediente 5014020

3.- Copia íntegra expediente 5001284-2020. Anexe respuesta a carta enviada por Correos de Chile de fecha 25-05-2022

3.- Funcionarios que tramitaron recurso 5011420

4.- Respuesta a denuncia enviada por corrupción contra Carmen Monsalve, anexa a solicitud de anulación 5011420. Enviada por Correos de Chile y correo electrónico

5.- Fundamentos para hacer desaparecer expediente reclamo 5001284-2020 contra Hospital del Cobre

6.- Nomina de reclamos ingresados real no sólo las que tiene en la página

7.- Fundamentos para hacer desaparecer de la página nombre del prestador." (sic).

7.- Que, con fecha 7 de agosto de 2022, doña Soledad Luttino, efectuó la solicitud de acceso a la información N°AO006T0005904, cuyo tenor literal es el siguiente: "Al haber extraído de la página web el expediente del reclamo N° 101181-2015 y otros de mutual, solicito:

1.- Copia íntegra del expediente N° 101181-2015, en PDF (NO ENLACE YA QUE HAN SIDO FALSOS Y NO HA PERMITIDO ACCESO ANTERIORMENTE LO QUE SE HA INFORMADO PERO NO LO HAN ENVIADO)

2.- Señale forma que esta profesional acceda a ficha clínica del año 2006, si Carmen Monsalve se niega a la entrega y este servicio no lo tiene por transparencia

3.- Forma y plazo que tiene para dar respuesta el Jefe de Servicio por denuncia de corrupción de la Intendenta de Prestadores. Señale como se tramita las denuncias contra la misma.

4.- Cargos de Ignacio García Huidobro, periodo de ejercicio y funciones que tuvo sobre Carmen Monsalve o forma que se relacionaban

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

5.- *Inhabilidades o incompatibilidades de contratación en este servicio de funcionarios de prestadores que deben ser fiscalizados. De no existir anexe extracto de normativa que lo permite.*" (sic).

8.- Que, con fecha 7 de agosto de 2022, doña Soledad Luttino, efectuó la solicitud de acceso a la información N°AO006T0005905, cuyo tenor literal es el siguiente: "Respecto al reclamo N° 5001401-2022

1.- *Copia íntegra de expediente (entiéndase por íntegra todos los documentos incluidos por reclamos por incumplimiento que no están en el expediente web), funcionarios que tramitaron, tiempo de tramitación del reclamo por etapas y sus fundamentos.*

2.- *Fundamentos del plazo 60 días para cumplir lo ordenado.*

3.- *Copias de las solicitudes de ampliación de plazo de parte del prestador. De no existir fundamente razones para otorgar más plazos ante la negativa de respuesta*

4.- *Señale que parte del reclamo que da origen al reclamo señalado infringe lo señalado en el art. 19 N° 14.*

5.- *Fundamente como se aplica el ejercicio legal de Firas Souki desde el año 2019, con atenciones otorgadas en el año 2018 a la paciente*

Por otra parte

6.- *Acciones o medidas ejercidas por esta Superintendencia frente a la negación de los prestadores de resolver.*

7.- *Anexe extracto de normativa de la facultad del prestador de responder si quiere.*

8.- *Anexe extracto de normativa de la obligación del prestador de dar respuesta a reclamos de los usuarios y de esta Superintendencia.*" (sic).

9.- 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.

10.- 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."*

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

11.- 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.

12.- Que, precisamente de acuerdo a lo expresado y en relación a la información requerida, cabe establecer -en primer término-, que los requerimientos de información dicen relación, principalmente, con la Intendencia de Prestadores de Salud (sin perjuicio de la participación de otras unidades de esta Institución), cuyas funciones son 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.

13.- Que, en la especie, es posible señalar que se han generado 8 solicitudes de acceso a la información, formuladas en el plazo de 24 días corridos, esto es, desde el 14 de julio al 7 de agosto de 2022, respectivamente, cuyo detalle es el siguiente:

- AO006T0005820, de 14 de julio de 2022
 - AO006T0005856, de 23 de julio de 2022
 - AO006T0005857, de 23 de julio de 2022
 - AO006T0005886, de 2 de agosto de 2022
 - AO006T0005896, de 3 de agosto de 2022
 - AO006T0005903, de 7 de agosto de 2022
 - AO006T0005904, de 7 de agosto de 2022
 - AO006T0005905, de 7 de agosto de 2022
-

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

A ello puede agregarse que con fecha 2 de julio de 2022 efectuó la solicitud de acceso N°AO006T0005820, y con fecha 8 de julio de 2022, efectuó la solicitud de acceso N°AO006T0005803, ambas ya respondidas, sin embargo, ello conlleva considerar que en el plazo de 36 de días corridos, la requirente ha formulado 10 solicitudes de acceso a la información.

14.- Que, cabe advertir que atender las 8 solicitudes de acceso a la información aludidas en la presente Resolución, implica dar respuesta a un total aproximado de 48 requerimientos contenidos en ellas, lo que evidentemente se traduce en la distracción indebida de las funciones de, al menos, un funcionario de la Intendencia de Prestadores de Salud, debiendo hacer presente, además, que muchas solicitudes presentan un carácter genérico, o se requiere copia completa de expedientes de reclamo: "1.-Copia íntegra del expediente 5019389-2021 y rol de Carmen Monsalve como otros funcionarios que intervinieron

2.-Copia íntegra expediente 5015542-2021 y rol de Carmen Monsalve como otros funcionarios que intervinieron". 1.- Copia íntegra expediente 5001504 2.- Copia íntegra expediente 5014020; 3.- Copia íntegra expediente 5001284-2020. Anexe respuesta a carta enviada por Correos de Chile de fecha 25-05-2022". "1.- Copia íntegra de expediente (entiéndase por íntegra todos los documentos incluidos por reclamos por incumplimiento que no están en el expediente web), funcionarios que tramitaron, tiempo de tramitación del reclamo por etapas y sus fundamentos".

Finalmente, también corresponde destacar los requerimientos no son sólo genéricos sino que también abarcan considerables espacios de tiempo, como por ejemplo: "1.- Copia de todas las presentaciones, reclamos o similar presentados por esta titular de la información respecto a la entrega de su ficha clínica, **entre los años 2015 a la fecha.** Indicando funcionarios que han intervenido". (Énfasis añadido).

Todo lo anterior conlleva la realización de procesos revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información, que implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para este organismo.

15.- Que, en efecto, dar respuesta al presente requerimiento implicaría 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 la Intendencia de Prestadores y otras dependencias de esta Superintendencia, deben desarrollar, exigiendo una dedicación desproporcionada en desmedro de la que se destina a la atención de las demás personas.

16.- En este sentido, se debe hacer 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

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

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.

17.- 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 cuente el órgano, circunstancia esta última que se encuentra mermada precisamente en razón de la contingencia sanitaria actual descrita y el volumen que implica el cumplimiento del presente requerimiento.

18.- Que, en efecto, este tipo de situaciones ya ha sido objeto de revisión por parte del propio Consejo para la Transparencia, entre las mismas partes (Soledad Luttino y Superintendencia de Salud), en el Amparo Rol C5048-21, donde respecto de la multiplicidad de requerimientos contenidos en solicitudes de acceso a la información formuladas dentro de un escaso espacio temporal indicó: "Se rechaza el amparo interpuesto contra de la Superintendencia de Salud, referido a la entrega de determinados antecedentes relacionados con la dictación de la resolución exenta N°403/2021.

Lo anterior, toda vez que, teniéndose presente la cantidad de solicitudes presentadas por la peticionaria, 11 requerimientos de acceso a la información en 27 días, como asimismo, el número de puntos que contiene cada solicitud, en total 81, sumado al tiempo y labores referidos por la reclamada, y que se deberían contemplar para efectos de dar respuesta a lo solicitado, a juicio de este Consejo, la revisión, procesamiento y remisión de la información requerida, implicaría distraer indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales, constituyendo una carga especialmente gravosa para el organismo.

Aplica criterio adoptado a partir de su decisión Rol C1186-11, en orden a que el conjunto de requerimientos de información interpuestos por una persona, ante un mismo órgano de la Administración del Estado, en un período acotado de tiempo, puede justificar la concurrencia de la hipótesis de distracción indebida de los funcionarios de dicha institución."

En la especie sucede exactamente lo mismo, al tratarse de 10 solicitudes de acceso de un total de 10 que se han formulado en el exiguo plazo de 36 días corridos, o de 8 solicitudes en el plazo de 24 días corridos, divididas estas últimas en 48 requerimientos, cuya respuesta, como se ha explicitado en las consideraciones previas, implican labores de revisión, elaboración, procesamiento, constatación y remisión de la información que distraen indebidamente a los funcionarios de sus labores habituales.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

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

RESUELVO:

1.- Denegar la entrega de la información requerida en las solicitudes identificadas en los numerales 1 a 8 de esta Resolución, por configurarse a su respecto 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 podrá 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



DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

JDC/RCR (tt)

Distribución:

- Solicitante
- Unidad de Transparencia Pasiva y Lobby
- Fiscalía
- Oficina de Partes
- Archivo

JIRA-RTP-332