



## RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 276

SANTIAGO, 22 JUL 2016

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y siguientes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los 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; 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; Resolución N° 109, de 19 de octubre 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 dejarse 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 para dichos efectos, 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 autorizó 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 lo dispuesto en 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 17 de abril de 2015, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Hospital Parroquial de San Bernardo", destinada a verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia relativas a 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 16 de ellos el citado prestador no dejó constancia del cumplimiento de la referida obligación, en los términos instruidos por esta Superintendencia.
6. Que mediante Oficio Ordinario IF/N° 2974, de 28 de mayo de 2015, se formuló cargo al citado prestador, "por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con 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 16 de junio de 2015, el prestador presentó sus descargos, exponiendo respecto de uno de los casos observados como sin Formulario de Notificación GES, que la Gerencia del Hospital solicitó una investigación en atención a la detección por parte del fiscalizador, de la adulteración de las firmas del médico y del paciente en el Formulario de Notificación GES solicitado durante el proceso de fiscalización, investigación que fue realizada por el Director Médico del Hospital Parroquial de San Bernardo, culminando dicho proceso con la responsabilidad de la Coordinadora de la Oficina AUGE, quien reconoció los hechos constatados, razón por la que fue sancionada con amonestación. Sin perjuicio de lo anterior, expone que revisada la ficha clínica de ese paciente, se logró localizar el Formulario de Notificación GES legítimo, elaborado el día 21 de enero de 2015, documento que cuenta con las firmas legítimas del médico tratante y de la paciente. Reconoce que el documento no se visualizó el día de la fiscalización por encontrarse archivado en la ficha clínica, doblado por la mitad, pasando inadvertido en medio del resto de las hojas. Se adjunta copia de Formulario de Notificación GES.

Por otra parte, el prestador señala haber llamado telefónicamente a los 15 pacientes restantes que no figuraban con notificación GES. De este proceso se pudo contactar solo a uno de los casos observados, quién manifestó tener en su poder el Formulario de Notificación GES original. Sin embargo, se indica que al tener este paciente su residencia en Coquimbo, no alcanzó a enviar la respectiva copia del Formulario.

En relación al caso observado por Formulario de Notificación GES con fecha distinta al diagnóstico de la patología, se indica por el prestador que, revisada la anamnesis del paciente, se constató que en la primera consulta no existían argumentos contundentes que avalaran la patología GES, motivo por el cual el médico solicitó la realización de exámenes adicionales, citando al paciente a un control posterior, fecha en la que se procedió a efectuar la notificación GES que constató el fiscalizador.

A su vez, el prestador reconoce que si bien en el resto de los casos observados no se dejó archivada la constancia respectiva de la notificación GES, indica que todos los pacientes en cuestión accedieron a los beneficios GES, según sus respectivas patologías, siendo atendidos de manera oportuna por su institución,

la que forma parte de la Red de prestadores de Fonasa, según convenio con el Servicio de Salud Metropolitano Sur, por lo que en la práctica, no se lesionaron los derechos que la ley otorga a las personas para resolver sus patologías GES.

En este contexto, señala que del listado de 16 casos observados, aparte de los 3 casos mencionados anteriormente, uno de los casos corresponde a paciente exceptuada en etapificación, 2 casos se trata de pacientes que fueron estabilizados en el Hospital y derivados al Hospital Barros Luco, 4 casos se trata de pacientes de parto que fueron atendidas con analgesia el mismo día que ingresaron, y 4 pacientes fueron atendidos dentro del plazo estipulado para sus patologías.

A continuación, enumera en su presentación diversas medidas que adoptará su institución a fin de evitar el incumplimiento de la obligación de notificar a los pacientes con patologías GES.

Finalmente, el prestador solicita que se consideren sus argumentos en la resolución final, ya que la falta incurrida no perjudicó la oportuna atención de las patologías GES que afectaban a los pacientes. A su vez, solicita tener en consideración que su institución es una fundación sin fines de lucro, con escasos recursos, dedicada a la entrega de atención de salud a la población con menores recursos de la zona sur de Santiago.

8. Que, analizada la presentación del prestador, no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento ni acompaña antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
9. Que, en efecto, respecto del caso en que el formulario de notificación original fue hallado con posterioridad a la fiscalización, y respecto del caso en que el formulario fue entregado al paciente, no quedando copia física del Formulario de Notificación GES en el Hospital, se procede a desestimar las alegaciones del prestador, así como el Formulario de Notificación GES adjunto a sus descargos respecto a uno de los casos, ya que cabe recordar que el Punto 1.2 del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta entidad de control señala que: "El Formulario deberá ser firmado en dos ejemplares, por el prestador de salud y por la persona beneficiaria o por quien la represente, y una copia del instrumento le será entregada a esta última en el mismo acto, la que deberá indicar claramente el día y la hora de notificación". Asimismo, señala que "El prestador debe conservar las copias de los Formularios en papel que quedan en su poder y archivar los Formularios electrónicos en un medio de almacenamiento electrónico, a fin de ponerlas a disposición de esta Superintendencia al momento de la fiscalización del cumplimiento de las instrucciones impartidas en este Título".

Que al respecto, en relación al caso en que el formulario de notificación original fue hallado con posterioridad a la fiscalización, cabe precisar que de acuerdo a lo señalado en el acta de fiscalización respectiva, firmada por un representante del prestador, "se constata que el documento administrativo de Notificación GES había sido impreso minutos antes, alterando las firmas, situación grave que fue informada al Director Médico y Enfermera Encargada de Calidad" quedando consignado que en dicho caso, el documento de notificación no se encontraba disponible de manera física, por lo que no pudo ser validado en la instancia de fiscalización.

En ese sentido, constituye una obligación permanente de los prestadores, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a dicha instrucción, de tal manera que las infracciones que se deriven de descoordinaciones u omisiones administrativas, aunque éstas sean aisladas o puntuales, le son imputables, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.

10. Que, en relación al caso observado por no efectuarse la notificación al momento del diagnóstico, lo cierto es que en la ficha clínica del paciente se consignó dicha patología en calidad de "diagnóstico", de acuerdo a lo señalado en el acta de fiscalización realizada con fecha 17 de abril de 2015, constatándose por la fiscalizadora como fecha de diagnóstico el día 8 de enero de 2015, situación que fue validada y ratificada por un representante de la entidad fiscalizada, por lo que en este caso, también se tienen por desestimados los descargos realizados por el prestador.
11. Que respecto de los casos observados en que se reconoce la inexistencia de los Formularios de Notificación GES y en aquellos casos de "Analgésia del Parto" y pacientes que fueron estabilizados en el Hospital y derivados al Hospital Barros Luco, cabe señalar que la circunstancia de que a los beneficiarios de GES se les haya otorgado las prestaciones correspondientes, no justifica ni exime a los prestadores de la obligación de informarles, ni de dejar constancia de esta notificación, toda vez que la normativa no establece excepción alguna al respecto, y, además, en el caso de que se trate de pacientes que no estén en condiciones de ser notificados, el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" contempla expresamente la posibilidad de que sea otra persona la que reciba la información y firme en lugar del beneficiario. A su vez, la obligación de dejar constancia de la notificación al paciente GES incluye no sólo el uso del formulario, 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.
12. En este sentido, 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. Por consiguiente, no resultan admisibles las alegaciones del prestador en orden a que en los casos observados, el incumplimiento de la notificación no habría producido perjuicio a los beneficiarios de las patologías GES. Por otra parte, cabe hacer presente que este Organismo de Control no formuló cargos a la entidad fiscalizada por no haber otorgado las prestaciones GES, sino que por no haber dado cumplimiento a las instrucciones relativas a la obligación de informar mediante el uso y llenado del Formulario de Constancia de Información al paciente GES.
13. Que respecto de las medidas que informa van a ser adoptadas, se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad del prestador en dicho incumplimiento.
14. Que, en relación con el prestador Hospital Parroquial de San Bernardo, cabe señalar que en el marco de los procesos de fiscalización verificados en la materia, durante los años 2010, 2011 y 2012, dicho prestador fue amonestado y multado, respectivamente, por haber incurrido en el mismo tipo de irregularidad, según dan cuenta las Resoluciones Exentas IF/N° 236, de 2011, IF/N° 170, de 2012 e IF/N° 122, de 2013.
15. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos y habiendo incurrido el prestador en el incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con 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 el inciso 2° del artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud, el que faculta a esta Superintendencia, a que en caso de incumplimiento de instrucciones o dictámenes emitidos por ella, pueda sancionar a los establecimientos privados de salud, con multas de hasta 500 UF, las que pueden elevarse hasta 1000 UF en caso de reiteración dentro del plazo de un año.

16. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador y el porcentaje de incumplimiento constatado en relación con la muestra revisada, se estima en 250 UF el monto de la multa que procede aplicar.
17. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

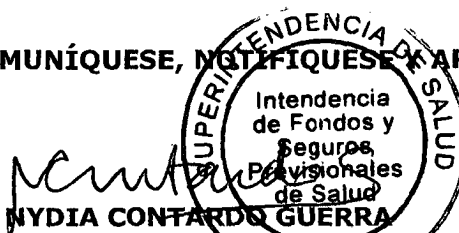
**RESUELVO:**

1. Impónese al Hospital Parroquial de San Bernardo una multa de 250 U.F. (doscientas cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las GES y de dejar 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.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago

3. El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro del quinto día de solucionada la multa.
4. 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 N° 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,**



**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*[Handwritten signature]*  
DISTRIBUCION:

- Gerente General Hospital Parroquial de San Bernardo.
- Director Médico Hospital Parroquial de San Bernardo.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-170-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 276 del 22 de julio de 2016, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Monte Plata, 22 de julio de 2016



*[Handwritten signature]*  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE