

## RESOLUCION EXENTA IF/N° 000120

Santiago, 20 MAR 2008

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 3 y 13, 112, 115, números 1,2,3,7 y 11, 127 y 220 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el inciso 2° del artículo 24 de la Ley N° 19.966; los artículos 24 y 25 del D.S N° 136, de 2005, del Ministerio de salud; lo establecido en la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República; y teniendo presente la Resolución SS/N° 65, de 9 de junio de 2006, de la Superintendencia de Salud, y

### CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de esta Superintendencia de Salud, velar porque los prestadores de salud cumplan con la obligación prevista y regulada en el inciso 2° del artículo 24 de la Ley N° 19.966, cual es informar, tanto a los beneficiarios de la Ley N° 18.469, como a los de la Ley N° 18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud –en adelante GES- otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establece para estos efectos el reglamento.
- 2.- Que, el Decreto Supremo 136, de 2005, de Salud, que aprobó el Reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, en su artículo 25 reitera la obligación de los prestadores de informar y dejar constancia escrita de la circunstancia de haber informado a los beneficiarios que se les ha confirmado el diagnóstico contenido en las GES, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.
- 3.- Que, esta Superintendencia emitió el oficio Circular IF/34, del 30 de junio de 2005, complementado por el Oficio Circular IF/REG/N°60, del 18 de noviembre de 2005, disposiciones hoy contenidas en la Circular IF/N° 57, de 15 de noviembre de 2007, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en la que se instruye el uso obligatorio de un Formulario de Notificación de la información otorgada a los pacientes por los prestadores, formulario que se encuentra disponible en la página web institucional de este Organismo.
- 4.- Que, según lo dispone el citado artículo 24 de la Ley N° 19.966 en relación al artículo 27 del citado D.S. N° 136, el incumplimiento de la obligación de informar de los prestadores, puede ser sancionado por esta Superintendencia, con amonestación o, en caso de falta reiterada, con suspensión de hasta ciento ochenta días para otorgar las GES, sea a través del Fondo Nacional de Salud o de una isapre, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del FONASA.
- 5.- Que a raíz de la fiscalización efectuada por este Organismo al Centro de Salud Steeger, respecto de la obligación de notificar a pacientes con diagnósticos de problemas de salud garantizados, se verificó que no contaba con respaldo por escrito de la notificación a sus pacientes GES, lo que contraviene la normativa ya señalada en los considerandos precedentes.

- 6.- Que, al dar traslado de los antecedentes al Centro de Salud Steeger, su Directora reconoció la no utilización del formulario aludido, al señalar que la implementación del formulario de constancia de información al paciente GES "ha sido retrasado debido a que no había sido contemplado el registro clínico electrónico que maneja ese Centro", pero que se iba a solicitar formalmente a la empresa SAYDEX la incorporación de dicho formulario al sistema.
- 7.- Que, mediante Oficio SS N° 641, del 29 de febrero de 2008, dirigido al Secretario General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia, esta Superintendencia notificó los cargos en contra del Centro de Salud Steeger, como prestador de salud de su dependencia, por no cumplir con la obligación de notificar el problema de salud GES.
- 8.- Que en sus descargos, el Secretario General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia, precisó que la información al paciente siempre ha sido entregada verbalmente, "no existiendo constancia escrita de la notificación de los derechos y garantías a cada paciente al que se le confirmaba algún problema de salud GES".

Informó, que la implementación del formulario que propone esta Superintendencia se ha tornado particularmente difícil, pero que sin embargo se encuentran comprometidos en superar las dificultades. Señaló que la implementación del registro clínico electrónico impulsado por el Servicio de Salud Occidente, en los Centros de su dependencia, ha significado un costo económico importante y un gran esfuerzo administrativo, pero que los avances tecnológicos les permitirán avanzar en mejoras sustanciales que redundarán en una mejor atención al usuario. Lo anterior ha incidido en el retraso en la implementación de la notificación obligatoria, la que les fuera indicada en el Ord. N° 1878, del 29 de noviembre de 2007, de la Dirección del Servicio de Salud Occidente.

Finalmente, señaló que a partir del 30 de noviembre de 2007, el formulario de Notificación al Paciente GES se encuentra plenamente implementado en formato papel, entregándose una copia al usuario y quedando otra de respaldo en el establecimiento, además de explicársele al paciente en qué consisten sus garantías. Por todo lo anterior, solicitó la no aplicación de sanciones administrativas al Centro de Salud Steeger, ya que los hechos infraccionales que dieron lugar a la formulación de cargos, habrían sido subsanados.

- 9.- Que, en comunicación previa sostenida con la Alcaldesa (S) de Cerro Navia, ésta señaló que la información al paciente ha sido entregada por cada profesional que atiende al paciente GES, de manera verbal, no quedando constancia escrita. Informó, que la implementación del formulario ha resultado difícil, pero se encuentran comprometidos en superar las dificultades.

Por otra parte, señaló que en virtud del número de inscritos validados en el Centro de Salud, existen altas exigencias para sus funcionarios. Sin perjuicio de ello, desde el 30 de noviembre de 2007 se ha implementado el uso del formulario en cuestión.

Además, se solicitó a la empresa SAYDEX la incorporación del formulario electrónico de manera de facilitar su entrega. Asimismo, el Secretario General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia impartió instrucciones a todos los establecimientos de salud bajo su administración, para que procedieran con la notificación señalada en la ley.

- 10.- Que, analizados los descargos presentados por el Secretario General de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia, se ha estimado que éstos no desvirtúan la irregularidad cometida por el Centro de Salud Steeger, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.966 en relación al artículo 25 del D.S. N° 136, que señala que los prestadores, quienes en el ejercicio de su profesión o del otorgamiento de prestaciones de salud, confirmen que el paciente sufre una patología contenida en las GES, deben dejar constancia escrita del hecho de haber informado que tienen derecho a dichas Garantías.

En efecto, tanto la disposición legal contenida en la Ley N° 19.966, en cuanto a la obligación de informar por parte de los prestadores, como la norma reglamentaria, establecida en el D.S. N° 136, son imperativas, en orden a que debe dejarse constancia de ese hecho, de acuerdo a los mecanismos administrativos que establezca esta Superintendencia.

- 11.- Que, en definitiva el procedimiento establecido en el Centro de Salud Steeger, en orden a informar verbalmente a los pacientes que tienen derecho a las Garantías Explicitas en Salud, sin dejar constancia escrita de ello, atendido el esfuerzo desplegado en la implementación del registro clínico electrónico impulsado por el Servicio de Salud Occidente, no aminora la responsabilidad que le cabe en el cumplimiento de una obligación establecida en la Ley N° 19.966, cuyo objetivo es que los beneficiarios puedan optar informadamente, sobre los beneficios a que tienen derecho, especialmente, a la Garantía de Oportunidad que el Régimen contempla. Por ende, la falta de constancia escrita de la notificación que se reprocha al Centro de Salud Steeger, constituye una infracción tanto al texto como al espíritu de la legislación que regula el citado Régimen.
- 12.- Que, sin perjuicio de la sanción adoptada en lo resolutivo de esta Resolución, cabe señalar que en uso de las facultades que le confieren los números 2 y 7 del artículo 115, del DFL N° 1 a esta Superintendencia, se reserva la facultad de fiscalizar nuevamente las medidas implementadas con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa vigente.
- 13.- Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

**AMONÉSTESE** al Centro de Salud Steeger de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia, por el incumplimiento del deber de dejar constancia escrita que informó a sus pacientes, la circunstancia de afectarles una patología adscrita al Régimen de Garantías Explicitas en Salud, lo que contraviene la obligación legal prevista en los artículos 24 y 29 de la Ley N° 19.966.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE**

**RAUL FERRARA CARRASCO**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**



**FNP/MPG/LRR**

**Distribución:**

- \* Secretario General Corporación Municipal de Desarrollo Social de Cerro Navia
- \* Director del Centro de Salud Steeger
- \* Subdepto. Control GES
- \* Unidad de Análisis y Gestión de Inf.
- \* Oficina de Partes.