



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 436

SANTIAGO, 12 DIC. 2016

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 115, 127 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; la Circular IF/N° 77, de 2008 que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, y la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, que aprobó el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, ambas de esta Superintendencia de Salud; la 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, en ejercicio de dicha facultad, conociendo del reclamo arbitral ingresado bajo el N° 1041645-2015, interpuesto por el padre de la beneficiaria en contra de la Clínica Dávila, en el que señala no haber sido notificado de que su hija padecía una patología GES y que la Clínica le habría entregado un formulario con una firma que no sería la suya para comprobar que sí lo había notificado, esta Superintendencia realizó una fiscalización al prestador de salud Clínica Dávila, a fin de revisar los antecedentes clínicos que diesen cuenta de la atención médica y procedimientos administrativos realizados en el servicio de urgencia de la Clínica en relación a la menor, verificándose que la paciente ingresó al servicio de urgencia con fecha 28 de agosto de 2015, en donde se describió un cuadro de 2 días de evolución, que por persistencia de sintomatología, acudió a Urgencia de dicha Clínica, donde se le solicitaron exámenes complementarios. Con fecha 29 de agosto de 2015, se le diagnosticó Bronquitis Aguda debido a Mycoplasma Pneumoniae, dándose de alta con tratamiento farmacológico, kinesioterapia e indicación de control por médico tratante.

Se destaca que dentro del expediente clínico electrónico, se encuentra el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, el cual a pesar de

contener una firma, no se identifica nombre, Rut, teléfono ni e-mail de la persona a quien se le informó de esta notificación.

Por otra parte, respecto del flujo administrativo; se observó que la Clínica Dávila no posee registro en la Ficha Clínica ni en otra documentación de otro orden, que dé cuenta y confirme quién acompañó a la menor al momento del ingreso al establecimiento hospitalario, ni tampoco existe respaldo de quién suscribió el documento de notificación. Al respecto, se hace presente que el Formulario de Notificación original es eliminado una vez escaneado en el sistema de registro clínico electrónico.

3. Que, de acuerdo a ello y mediante Oficio Ord. IF/Nº 6335, de 29 de octubre de 2015, se le formuló el siguiente cargo al prestador de salud Clínica Dávila por incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 24 de la ley Nº19.966: "En el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES se omitió la información en el uso y llenado del mismo por parte de la Clínica, toda vez que no se cumplió con el registro en los campos exigidos por esta Superintendencia en el proceso de notificación, en caso de que la persona que toma conocimiento no sea el paciente (nombre, rut, teléfono celular, correo electrónico), lo que en definitiva no acreditaría fehacientemente que el reclamante fue notificado de la patología GES de su hija".

A este respecto, el inciso 2 del artículo 24 de la ley Nº 19.966, que establece el régimen general de garantías en salud, dispone que "Los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios de la ley Nº18.469 como a los de la ley Nº18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento. En caso de incumplimiento, el afectado o quien lo represente podrá reclamar ante la Superintendencia de Salud, la que podrá sancionar a los prestadores 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 Previsional, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud".

4. Que, mediante escrito presentado con fecha 18 de noviembre de 2015, el prestador evacuó sus descargos, exponiendo que consta en la ficha del sistema informático, que para estos efectos tiene habilitado Clínica Dávila, de que se hizo la notificación a que se refiere el oficio de este Organismo Contralor. Agrega que dicha información corrobora y da cuenta de que sí existe un proceso de notificación GES en el momento en que el médico realizó el diagnóstico a la paciente a que se refiere el Acta de Fiscalización.

A continuación, señala que los procesos internos de la Clínica Dávila contemplan un programa informático en el RCE que permite la salida automática del documento de notificación GES (en dos copias), al momento en que el médico ingresa el diagnóstico. En este contexto, indica que una copia es entregada al paciente o a su representante legal y la otra copia es enviada a la Unidad de Registros Clínicos para su archivo, o bien se archiva directamente en la Ficha Clínica del paciente en caso de que este sea hospitalizado.

Posteriormente, sostiene que de los antecedentes analizados, es posible concluir que en el caso de la paciente, sí consta el hecho de haberse notificado la patología GES, al padre de la paciente. En este sentido, señala que el hecho de que no se hayan llenado los espacios o campos del formulario, no significa necesariamente que no se haya puesto en conocimiento del representante legal de la paciente, la patología y el procedimiento GES, lo que si se efectuó.

Señala, que tal como se indicó precedentemente, la Clínica cuenta con un sistema informático automatizado, que permite la notificación inmediata de la patología GES al paciente o a su representante, una vez diagnosticada la patología por el médico.

En este contexto, manifiesta que consta en el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES que a las 1:02:53 hrs. el padre de la paciente, en su calidad de representante legal de la menor, fue notificado de la patología GES. Además, el prestador agrega que se puede certificar por personal de la Clínica, que fue el padre de la menor quien la acompañó a la atención en su establecimiento. Asimismo, indica que en el mismo Formulario de Notificación GES aparece la dirección del correo electrónico - email- del reclamante. A mayor abundamiento, indica que el alta médica de la paciente se practicó a las 01:41 hrs. del día 29 de agosto, esto es, 40 minutos después de haberse informado de la patología GES al padre de la paciente, lo que no puede ser desconocido por el reclamante.

Finalmente y en base a lo expuesto, solicita tener por evacuados los descargos al cargo formulado mediante Oficio Ordinario IF/Nº 6335, de 29 de octubre de 2015, acogerlos en su mérito, concluyendo en definitiva que la Clínica Dávila no ha infringido la norma a que se refiere el oficio de cargos.

5. Que, analizada la presentación del prestador no cabe sino concluir que éste no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirlo de responsabilidad respecto de la infracción en la que incurrió.
6. Que, en efecto, cabe tener presente que en relación a la paciente diagnosticada con el problema de salud GES Nº19 "Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años", el prestador reconoce en su presentación que el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES se encuentra incompleto, no exponiendo ningún argumento ni acompañando ningún antecedente que permita eximirlo de responsabilidad en el incumplimiento de la notificación GES.
7. Que, en este contexto, cabe precisar que el artículo 24 de la ley Nº 19.966, que establece el régimen general de garantías en salud, dispone que: *Los prestadores de salud deberán informar, tanto a los beneficiarios de la ley Nº18.469 como a los de la ley Nº18.933, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, "en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento", y luego el artículo 25 de este reglamento (D.S. 136, de 2005, de Salud), dispone que "los prestadores de salud deberán dejar constancia escrita de ello, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud".*

En este sentido, cabe tener presente que en conformidad a lo dispuesto en el Capítulo VI, Título IV, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de esta Superintendencia de Salud, la obligación de dejar constancia de la notificación al Paciente GES incluye no solo el uso del formulario, sino que el correcto llenado del mismo, con toda la información que se solicita, lo que incluye la individualización del representante del paciente (nombre, Rut, teléfono y correo electrónico), circunstancia que no se cumple en el Formulario de Notificación GES que se acompaña en los antecedentes. Por lo tanto, la omisión de cualquiera de los datos exigidos por el formulario, constituye un incumplimiento de dicha obligación, que puede ser sancionado.

8. Que respecto del incumplimiento detectado, se debe tener presente que la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejándose constancia escrita de ello mediante el uso y completo llenado del 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.
9. Que, en consecuencia, sobre la base de los antecedentes expuestos 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 el problema de salud ya indicado, en los términos instruidos por esta Superintendencia; se estima procedente sancionarlo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 de la Ley N° 19.966 y 27 del Decreto Supremo N° 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 previsional, así como para otorgar prestaciones en la Modalidad de Libre Elección del Fondo Nacional de Salud".
10. Que por su parte, atendido que las afirmaciones planteadas por el reclamante -en cuanto a que no le pertenecería la firma estampada en el formulario de Constancia de Notificación GES entregado por la Clínica-, podrían llegar a constituir hechos que revistieran caracteres de delito, esta Superintendencia remitirá al Ministerio Público los correspondientes antecedentes para su investigación; dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 61, letra k), del D.F.L. N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834 sobre Estatuto Administrativo, y en el artículo 175 del Código Procesal Penal.
11. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:


1.- **AMONESTAR**, a la Clínica Dávila, 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, en los términos instruidos por esta Superintendencia.

2.- Remítanse los antecedentes al Ministerio Público, a fin de que dicha institución proceda a investigar los hechos denunciados por el reclamante, en cuanto a haber sido falsificada su firma en formulario de Constancia de Notificación al Paciente GES.

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 podrá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que haya recibido el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

Nydia Contardo
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD



R. Cereceda Adaro
MPA/LRG/LLB/HPA
DISTRIBUCIÓN:

- Director Clínica Dávila
- [REDACTED]
- Departamento de Fiscalización.
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

P-91-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 436 del 12 de diciembre de 2016, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 13 de diciembre de 2016.



Ricardo Cereceda Adaro
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE