



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

**RESOLUCIÓN EXENTA I.F. N° 63**

**SANTIAGO, 21 MAR 2017**

**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/Nº 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 11 de marzo de 2016, se realizó una fiscalización al prestador de salud "Nueva Clínica Cordillera", 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 7 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/Nº 2016, de 29 de marzo de 2016, 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 19 de abril de 2016, el prestador evacuó sus descargos exponiendo en lo pertinente, que de los 20 casos revisados por el fiscalizador, solo se encontraron 7 sin notificación y que 4 de ellos, corresponden a patologías de origen oftalmológico. Señala que se hace mención a este hecho, debido a que las patologías oftalmológicas en Nueva Clínica Cordillera son evaluadas y tratadas por un servicio externo KYDOFT, donde si bien sus profesionales trabajan dentro de las dependencias de Nueva Clínica Cordillera, estos llevan sus propios registros de atención clínica; registros respecto de los cuales, a la fecha de la fiscalización, no tenían control alguno. Señala que actualmente se encuentran trabajando en la sincronización de la información registrada por todos los profesionales pertenecientes al prestador del referido servicio externo.

En relación a los otros tres casos observados, señala que son de completa responsabilidad de los profesionales tratantes de Nueva Clínica Cordillera, indicando que estos ya fueron contactados por la Gerente de Salud de la Clínica, con el objeto de reforzarles la importancia de la notificación GES, tanto para el paciente, como para Nueva Clínica Cordillera en su calidad de prestador de salud.

Sumado a lo anterior y en referencia a los protocolos de atención y notificación GES, señala que cuentan desde mayo del 2014, con un documento oficial interno "Instructivo de notificación de patología GES / Urgencia Vital y/o riesgo de secuela funcional grave", el que adjunta a sus descargos, que se encuentra en revisión y actualización. Dicho documento, incluirá el procedimiento de notificación GES propiamente tal. Agrega que una vez que haya sido visado por la dirección médica se hará conocido por toda el área clínica y administrativa de Nueva Clínica Cordillera, a modo de reforzar la normativa legal vigente en salud y se cumpla a cabalidad lo que estipule dicho protocolo de atención clínica.

Agrega, que actualmente y producto del incumplimiento de notificación GES del equipo de profesionales, se creó el cargo de Enfermera de Gestión de Pacientes, para lo cual se contrató a una enfermera de amplia experiencia en GES, quien dentro de sus funciones tiene la de velar por el cumplimiento de las notificaciones en la materia. Sostiene que con esta colaboradora se intentará disminuir al mínimo el margen de falta de notificación GES, ya que ella debe controlar diariamente el sistema de registro de las notificaciones GES que deba realizarse y se encuentra generando instancias de aprendizaje producto de los errores cometidos.

8. 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 las infracciones en las que incurrió.
9. Que en primer lugar, respecto de lo señalado por el prestador en cuanto a que 4 de los casos observados corresponden a pacientes asociados a patologías de origen oftalmológico, las que en Nueva Clínica Cordillera son evaluadas y tratadas por un servicio externo KYDOFT cuyos profesionales si bien trabajan en sus dependencias, llevan sus propios registros de atención clínica a los cuales no tuvo acceso o control alguno al momento de la fiscalización, cabe señalar que la visita inspectiva realizada por personal de esta Superintendencia, se efectuó en base a una muestra de pacientes diagnosticados con patologías GES suministrada por la propia entidad fiscalizada. En efecto, en forma previa a la visita al establecimiento, se envió un correo electrónico a la Dirección de la Clínica y a la enfermera encargada en la materia, informando sobre la fiscalización y requiriendo una nómina de pacientes diagnosticados en esa institución por problemas de salud GES en evaluación, durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2015 y el 10 de marzo de 2016, por lo que fue sobre la base de esta información de casos GES entregada por la propia entidad fiscalizada, que se seleccionó en forma aleatoria los 20 casos examinados. Es más, en el acta de fiscalización respectiva, firmada por la encargada de gestión de pacientes, en representación de Nueva Clínica Cordillera, se consignó en forma expresa que "la revisión de los casos con su respectiva información, ha sido validada con el representante del prestador que firma la presente acta, queda constancia de que todos ellos corresponden a personas con problema de salud GES, lo que es ratificado por éste mismo".

En consecuencia, todos los casos observados fueron informados, validados y ratificados por la entidad fiscalizada como problemas de salud GES diagnosticados en su establecimiento, de tal manera que no resulta admisible que luego de haberse constatado que no dio cumplimiento a la notificación exigida por la normativa a través del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" y de habersele formulado cargos por ello, alegue que no es responsable de la falta de notificación en estos casos porque se trataría de atenciones llevadas a cabo por un servicio externo, cuyos profesionales si bien trabajan en sus dependencias, llevan sus propios registros de atención clínica a los cuales no habría tenido acceso o control alguno al momento de la fiscalización.

Adicionalmente, cabe consignar que durante la visita inspectiva se generaron todas las instancias necesarias para la búsqueda y presentación de la información clínica, respecto de los casos considerados en la muestra que fue objeto de la revisión.

10. Que, sin perjuicio de lo anterior, y a mayor abundamiento, cabe recordar que mediante el Oficio IF/Nº 2514, de 1 de abril de 2009, esta Autoridad se pronunció en el sentido de que "en este orden de cosas, sin perjuicio de que la naturaleza, extensión y autoría del incumplimiento deberá ser determinado caso a caso por esta Superintendencia en los reclamos sometidos a su conocimiento y, sin perjuicio así mismo de las normas de responsabilidad e indemnización de perjuicios que se encuentran vigentes en la legislación chilena, difícilmente un prestador institucional puede pretender no tener injerencia alguna en los actos ejecutados u omitidos dentro de sus dependencias, teniendo en consideración

tanto la naturaleza de la función que cumple el médico o profesional en un establecimiento de la salud como la naturaleza de la relación que lo vincula con el prestador institucional que corresponda”.

En consecuencia, independientemente del tipo de vínculo o entramado contractual que exista entre el prestador institucional de salud y el médico que atiende a un paciente dentro del establecimiento de salud en el que aquél funciona, dicho prestador institucional es responsable de que se efectúe la notificación de las patologías GES a los pacientes que han concurrido a atenderse en su establecimiento, y, por tanto, le corresponde adoptar todas las medidas necesarias para que los profesionales que ejercen en sus dependencias, cumplan con dicha notificación en la forma prevista por la normativa.

11. Que por su parte, lo alegado por el prestador en relación a los restantes casos observados, importa un reconocimiento de la infracción reprochada, toda vez que el propio Gerente General de Nueva Clínica Cordillera señala que las faltas verificadas en dichos casos, son de completa responsabilidad de los profesionales tratantes de Nueva Clínica Cordillera, habiendo sido estos contactados por la Gerente de Salud de la Clínica, con el objeto de reforzarles la importancia de la notificación GES.
12. Que en cuanto a las medidas que la entidad fiscalizada señala haber adoptado con el fin de dar cumplimiento a la normativa, cabe tener presente que constituye una obligación permanente para los prestadores el implementar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la notificación de las patologías GES. Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.
13. 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 en el 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.
14. 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 2º 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.
15. Que, al respecto, evaluada la gravedad de la infracción en que ha incurrido el prestador, se estima en 200 UF. el monto de la multa que procede aplicar.
16. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Nueva Clínica Cordillera una multa de 200 UF. (doscientas 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](mailto: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,**

*Nydia Contardo Guerra*  
**NYDIA CONTARDO GUERRA**  
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

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

MPA/LR/SALTB/MBA  
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Nueva Clínica Cordillera
- Director Médico Nueva Clínica Cordillera
- Subdepartamento de Fiscalización GES.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

**P-59-2016**

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 63 del 21 de marzo de 2017, 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.

Santiago, 22 de marzo de 2017



*Ricardo Cereceda Adaro*  
**Ricardo Cereceda Adaro**  
MINISTRO DE FE