



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Fiscalía

RESOLUCION EXENTA SS/N° 591

Santiago, 28 SEP 2018⁹

VISTO:

La solicitud formulada por doña Soledad Luttino vía electrónica con fecha 17 de septiembre de 2018; lo dispuesto en los artículos 5, 13 y demás pertinentes de la Ley N°20.285; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta RA 882/147/2018, de 17 de agosto de 2018, de la Superintendencia de Salud, que renueva nombramiento en el cargo de Intendente de Prestadores de Salud; el Decreto Exento N°98, de 31 de mayo de 2018, del Ministerio de Salud, que pone término y establece nuevo orden de subrogancia al cargo de Superintendente de Salud, 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 y

CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 17 de septiembre de 2018, doña Soledad Luttino efectuó una solicitud, en conformidad a la Ley N°20.285, a través del formulario electrónico A0006T0001989, cuyo tenor literal es el siguiente: *"De acuerdo a las obligaciones asignadas a esta Superintendencia, vengo a solicitar las funciones específicas a desarrollar, respecto a los siguientes cuerpos normativos:*

1.- Ley 20584.

2.- Ley19668

3.- Decreto 41/2012 MINSAL

Sin perjuicio del ofrecimiento efectuado por esta Superintendencia al CPLT de hacer envío de copia de la ficha clínica:

4.- *Copia de la autorización otorgada por la Suscrita para que esta Superintendencia haga entrega a gusto de la ficha clínica de la suscrita, a quien quiera." . (sic)*

2.- 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. 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.

3.- Que, en relación a la información solicitada, cabe consignar que el principio de legalidad, conocido actualmente como "principio de juridicidad", impone a los distintos órganos del Estado la obligación de actuar de acuerdo al marco de atribuciones que para estos efectos le confieren la Constitución y las leyes, por ello las funciones específicas que esta Superintendencia desarrolla en relación a los cuerpos normativos citados se consignan precisamente en ellos, en los términos que a continuación se expresan:

- **Ley N°20.584: Ley que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.**

Este cuerpo normativo asigna funciones a la Superintendencia de Salud en relación al cumplimiento de la misma -que se verifica particularmente a través de la Intendencia de Prestadores-, consignándose sus funciones en los artículos 37 y 38 de la Ley N°20.584, los que se transcriben a continuación:

"Artículo 37.- Sin perjuicio del derecho de las personas a reclamar ante las diferentes instancias o entidades que determina la normativa vigente, toda persona podrá reclamar el cumplimiento de los derechos que esta ley le confiere ante el prestador institucional, el que deberá contar con personal especialmente habilitado para este efecto y con un sistema de registro y respuesta escrita de los reclamos planteados. El prestador deberá adoptar las medidas que procedan para la acertada solución de las irregularidades detectadas.

Si la persona estimare que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud.

Un reglamento regulará el procedimiento a que se sujetarán los reclamos, el plazo en que el prestador deberá comunicar una respuesta a la persona que haya efectuado el reclamo por escrito, el registro que se llevará para dejar constancia de los reclamos y las demás normas que permitan un efectivo ejercicio del derecho a que se refiere este artículo.

Asimismo, las personas tendrán derecho a requerir, alternativamente, la iniciación de un procedimiento de mediación, en los términos de la ley N°19.966 y sus normas complementarias.

Artículo 38.- Corresponderá a los prestadores públicos y privados dar cumplimiento a los derechos que esta ley consagra a todas las personas. En el caso de los prestadores institucionales públicos, deberán, además, adoptar las medidas que sean necesarias para hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios, mediante los procedimientos administrativos o procesos de calificación correspondientes.

La Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores, controlará el cumplimiento de esta ley por los prestadores de salud públicos y privados, recomendando la adopción de medidas necesarias para corregir las irregularidades que se detecten.

En el caso de que ellas no sean corregidas dentro de los plazos fijados para este efecto por el Intendente de Prestadores, éste ordenará dejar constancia de ello al prestador en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate.

Si transcurrido el plazo que fijare el Intendente de Prestadores para la solución de las irregularidades, el que no excederá de dos meses, el prestador no cumpliera la orden, será sancionado de acuerdo con las normas establecidas en los Títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del decreto con fuerza de ley N°1, de 2006, del Ministerio de Salud.

En contra de las sanciones aplicadas el prestador podrá interponer los recursos de reposición y jerárquico, en los términos del Párrafo 2° del Capítulo IV de la ley N° 19.880."

- **Decreto N°41, de 2012, del Ministerio de Salud: que aprueba el Reglamento de las Fichas Clínicas**

Este cuerpo normativo asigna funciones a la Superintendencia de Salud, a través de la Intendencia de Prestadores, en relación a su cumplimiento, según lo preceptuado por el artículo 13 que a continuación se transcribe:

"Artículo 13.- El control y fiscalización del cumplimiento del presente reglamento será efectuado por la Superintendencia de Salud, a través de la Intendencia de Prestadores."

De estos cuerpos normativos aparece que las funciones asignadas a la Superintendencia de Salud se encuentran referidas a la fiscalización y verificación del cumplimiento de las obligaciones que impone la propia normativa a los prestadores de salud.

- **Ley N°19.668:** cabe referir que este cuerpo normativo, de acuerdo a la revisión realizada en el sitio web www.leychile.cl se refiere al traslado a los días lunes de los feriados que la propia norma indica, razón por cual aparece de manifiesto que esta ley no resulta aplicable al ámbito de funciones que la Superintendencia de Salud efectúa.

Sin perjuicio de lo indicado, y luego de una revisión de su historial de solicitudes, respecto de similares requerimientos (por ejemplo las solicitudes N°A0006T001252 y N°A0006T0001447), esta Superintendencia entiende que su consulta se formula en relación a la Ley **N°19.628**, y en razón de ello es posible señalar que este cuerpo normativo se refiere a la protección de la vida privada, y como tal, no contempla un rol o función asignada de forma específica, exclusiva o preferente a la Superintendencia de Salud, sino más bien, se trata de una norma de carácter

general que otorga directrices en relación al almacenamiento, tratamiento, utilización y protección de los datos personales, imponiendo obligaciones en relación a dichas materias a todos aquellos organismos públicos o privados que mantengan registros o bancos de datos.

4.- Que, a la información requerida, particularmente la Ley N°20584 y el Decreto N°41, de 2012, del Ministerio de Salud, se encuentran a disposición de la ciudadanía a través del banner de "Gobierno Transparente" (Transparencia Activa), del sitio electrónico de esta Superintendencia: "www.superdesalud.gob.cl", particularmente el acápite "02. Potestades y Marco Normativo – Marco Normativo", ello sin perjuicio del acceso que puede obtener a través del siguiente enlace:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AO006/PMN/MN> (pág. 2).

5.- Que, la información requerida también se encuentra a disposición del público a través de la base jurídica de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, contenida en la página web www.leychile.cl, cuyos enlaces se indican a continuación:

- Ley N° 20.584: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1039348>
- Decreto N°41, de 2012, de Salud: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1046753>
- Ley N° 19.628: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=141599>

6.- Que, sin perjuicio de lo señalado, cabe indicar que orgánicamente, el cumplimiento de las obligaciones normativas señaladas en la Ley N°20.584 y otros cuerpos normativos, se encuentra radicado en la Intendencia de Prestadores, particularmente en el **Subdepartamento de Derechos de las Personas**, al que le corresponde velar por el cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud, de las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención de salud, y de gestionar el sistema de mediación en salud con prestadores privados, el que a su vez se subdivide en las siguientes unidades:

a. Unidad de Gestión de Reclamos: A la Unidad de Gestión de Reclamos le corresponde gestionar los procesos de resolución de conflictos entre usuarios y prestadores del sistema de salud, resolver los reclamos y recursos que presenten, verificar el cumplimiento de instrucciones, y tramitar los procesos sancionatorios en contra de prestadores de salud que incumplan con la normativa legal (Ley N°20.584 y Ley N°20.394) o con las instrucciones impartidas;

b. Unidad de Fiscalización de Derechos de las Personas: A la Unidad de Fiscalización de Derechos de las Personas le corresponde fiscalizar que los prestadores institucionales de Salud públicos y privados, cumplan con la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en Salud y con las disposiciones referidas al condicionamiento de la atención, además de fiscalizar a los mediadores inscritos en el registro de la Superintendencia de Salud. Por otra parte, le corresponde coordinar y/o ejecutar las fiscalizaciones requeridas en el contexto del proceso de resolución de reclamos, y de verificación de cumplimiento, según las prioridades del Subdepartamento.

Sobre el particular, cabe manifestar que es posible acceder al Organigrama y Estructura Orgánica de la Intendencia de Prestadores a través del sitio electrónico de la Superintendencia de Salud, pudiendo utilizarse al efecto el siguiente enlace: <http://www.supersalud.gob.cl/portal/w3-article-2176.html>.

7.- Que, respecto de la entrega del documento requerido en el punto 4 de su solicitud de acceso a la información, cabe consignar que dicho instrumento no obra en poder de esta Institución por las razones que a continuación se expresan:

En primer término, y como efectivamente señala en su presentación, los ofrecimientos de documentación vinculados a antecedentes de su ficha clínica se han realizado única y exclusivamente al Consejo para la Transparencia en el marco de los amparos que usted ha deducido en el ejercicio de su derecho de acceso a la información.

Sobre este punto, cabe hacer presente que con fecha 7 de noviembre de 2016, esta Superintendencia y el Consejo para la Transparencia firmaron un convenio de colaboración para la implementación del Sistema Anticipado de Resolución de Controversias y de Notificación

Electrónico –cuya copia se adjunta a esta presentación- el cual fue aprobado por Resolución Exenta N°1970, de 30 de diciembre de 2016, de la Superintendencia de Salud.

El referido instrumento tiene como objetivo establecer las bases de una colaboración y coordinación institucional, con la finalidad de promover el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y transparencia como un valor de la función pública en los ámbitos de competencia respectiva y de optimizar los procedimientos de amparo y reclamo.

Particularmente, el Sistema Anticipado de Resolución de Controversias tiene por finalidad reducir los tiempos de tramitación de los amparos presentados debido a la falta de respuesta o a una denegación por parte del órgano de la Administración del Estado, mejorando con ello la satisfacción de las personas titulares del derecho de acceso a la información.

En la dinámica de esta iniciativa, la información solicitada por el requirente y que no fue entregada en su oportunidad por falta de respuesta por una denegación por parte del órgano de la Administración del Estado, es puesta a disposición del Consejo para la Transparencia, para que éste contacte al solicitante para que se pronuncie sobre la información entregada por el órgano en un plazo de 3 días hábiles, con la finalidad de que éste se desista expresamente. En caso de ausencia de pronunciamiento, el propio Consejo verifica si objetivamente la información remitida se ajusta a lo requerido, caso en el cual se da por entregada la información en el marco del procedimiento SARC (lo anteriormente señalado corresponde al contenido de la cláusula tercera del Convenio de Colaboración ya referido).

Por lo expuesto, los ofrecimientos de documentación vinculada a su ficha clínica al Consejo para la Transparencia se han verificado en acatamiento de la normativa vigente y al Convenio de Colaboración para la Implementación del Sistema Anticipado de Resolución de Controversias y de Notificación Electrónica, como ya aconteciera respecto del amparo a su derecho de acceso a la información C4497-17, que fue resuelto por decisión del 22 de febrero de 2018 y también a propósito del amparo C2519-18.

En estos casos no se ha requerido su autorización, mediante la suscripción de un documento, por cuanto la remisión de la información sólo ha tenido por finalidad concretizar su derecho de acceso a la información.

Por otra parte, cabe referir que de acuerdo a lo expuesto en la Ley N°20.584 y por la Contraloría General de la República, a través de su dictamen N°19.652, de 2 de abril de 2013, se podrá entregar la información contenida en la ficha clínica al respectivo titular, a su representante legal, a sus herederos, a los Tribunales de Justicia, en las causas a las que se alude y a los fiscales del Ministerio Público y los abogados, previa autorización del juez competente, en el caso que se enuncia, y a las personas y organismos que hayan sido habilitados por otros cuerpos normativos, casos en los cuales tampoco se requerirá de un documento de autorización expresa.

De esta manera, cabe indicar que esta Superintendencia no ha realizado la entrega de sus antecedentes clínicos a personas, entidades u organismos distintos de los autorizados por la ley, por carecer de habilitación legal para ello, constituyendo una directriz de esta Institución, para la debida observancia de la normativa vigente, que en caso que una persona distinta de su titular o de sus representantes, efectúe el requerimiento de una ficha clínica a través de una solicitud de acceso a la información, se deberá proceder a efectuar el proceso de comunicación que preceptúa el artículo 20 de la Ley N°20.584, por cuanto los datos contenidos en la misma constituyen información sensible que puede afectar derechos de terceros, ello en relación al contenido normativo del artículo 2 letra g) de la Ley N°19.628.

8.- Finalmente, en relación a la inexistencia de la información invocada por esta Superintendencia, cabe expresar que la reiterada y uniforme jurisprudencia emanada por parte del Consejo para la Transparencia, contenida entre otras, en las decisiones de los amparos C1300-17 y C318-16, ha señalado que la inexistencia de la información constituye una circunstancia de hecho cuya sola invocación no exime a los órganos de la Administración de su

obligación de entregarla. En efecto, esta alegación debe ser fundada, indicando el motivo específico por el cual la información requerida no obra en su poder, debiendo acreditarlo fehacientemente.

Efectivamente en este caso, tal y como ha quedado demostrado con la exposición de las consideraciones previas, el documento requerido no obra en poder de esta Institución.

9.- Que, en virtud de lo expuesto;

RESUELVO:

- 1.- **ACoger PARCIALMENTE** la solicitud formulada por doña Soledad Luttino, procediendo a la entrega de la información requerida en los numerales 1, 2 y 3 de su presentación.
- 2.- **RECHAZAR** la entrega de información requerida en el numeral 4.- de la presentación formulada por doña Soledad Luttino, esto es, copia de autorización para entrega de ficha clínica, por cuanto dicha información no obra en poder de esta Institución.
3. Se hace presente que en contra de esta resolución, la requirente puede 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



MAB
MABL/RCR

Distribución:

- Sra. Soledad Luttino.
- Depto. Regiones, Atención Pers. y Part. Ciudadana
- U. Transparencia Pasiva.
- Of. de Partes
- Expediente Solicitud: AO006T0001989
- JIRA: RI-256.