



Base de Dictámenes

SALUD, asignación de mejoramiento de trato al usuario, suspensión aplicación instrumento de evaluación, mantención tramo clasificación, alerta sanitaria COVID-19, pago beneficio

NÚMERO DICTAMEN E535188N24	FECHA DOCUMENTO 02-09-2024
NUEVO: SI	REACTIVADO: NO
RECONSIDERADO: NO	RECONSIDERADO PARCIAL: NO
ACLARADO: NO	ALTERADO: NO
APLICADO: NO	CONFIRMADO: NO
COMPLEMENTADO: NO	CARÁCTER: NNN
ORIGEN: DIVISIÓN JURÍDICA	
CRITERIO: GENERA JURISPRUDENCIA	

DICTAMENES RELACIONADOS

Aplica dictámenes E273035/2022, E503000/2024, E131679/2021, E240649/2022

Acción	Dictamen	Año
Aplica	E273035	2022
Aplica	E503000	2024
Aplica	E131679	2021
Aplica	E240649	2022

FUENTES LEGALES

Ley 20646 art/1 ley 20646 art/3 lt/a ley 20646 art/3 lt/b ley 20646 art/3 lt/e ley

MATERIA

Resulta procedente mantener la clasificación, en el tramo de la evaluación anterior, para el pago de la asignación de mejoramiento al trato al usuario a los establecimientos de salud que no aplicaron el instrumento de evaluación, por la declaración de las alertas sanitarias que indica.

DOCUMENTO COMPLETO

N° E535188 Fecha: 02-IX-2024

I. Antecedentes

Se han dirigido a esta Contraloría General don Héctor Calfuleo Painén, funcionario del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, y la señora Gabriela Elisa Farías Tamayo, representante de la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (FENPRUSS), reclamando en contra de la Subsecretaría de Redes Asistenciales (SUBREDES) que suspendió la aplicación del instrumento de evaluación de encuestas para efectos de otorgar la asignación asociada al mejoramiento de trato al usuario prevista en la ley N° 20.646, durante el año 2023, por lo que solicitan que la anotada asignación se pague a los funcionarios, entendiendo que todos los establecimientos se encuentran calificados en el tramo 1, atendido que, a su juicio, un error de la Administración no puede afectar a los servidores.

Requerido su informe, la SUBREDES señala que, por medio de su resolución exenta N° 845, de 2023, suspendió la aplicación del instrumento de evaluación de encuestas para efectos de otorgar, en esa anualidad, la asignación en comento y, a través de su similar N° 847, de ese año, concedió dicho estipendio a los establecimientos de salud pertenecientes a la red asistencial del país en función de los resultados y el ranking obtenidos en la última encuesta aplicada para tales efectos, la que tuvo lugar el 2018.

Agrega que, sin perjuicio de ello, mediante su resolución exenta N° 521, de 2023, junto con efectuar el pertinente llamado, aprobó las bases administrativas que rigieron la licitación pública ID 4127-67-LQ23, convocada para la prestación del servicio de medición y aplicación del instrumento en cuestión, proceso concursal que, no obstante, fue declarado desierto por medio de su similar N° 803, de 2023, atendido que ninguna de las dos propuestas presentadas cumplieron los requerimientos establecidos en ese pliego rector.

Finaliza, expresando que comprende la inquietud manifestada por las asociaciones de funcionarios, en orden a la necesidad de ir normalizando los distintos procesos administrativos que se relacionan con el quehacer institucional de los servicios de salud, entre los que se encuentra, por cierto, la aplicación del instrumento que permite evaluar el mejoramiento de trato a los usuarios; en tal sentido, salvo situaciones imponderables, estima que durante el año 2024 debería aplicarse la

situaciones imponderables, estima que durante el año 2021 deberá aplicarse la encuesta.

II. Fundamento jurídico

Sobre el particular, cabe recordar que el artículo 1° de la ley N° 20.646 otorga al personal auxiliar, profesional, técnico y administrativo, sea de planta o a contrata, de los servicios de salud que indica, una asignación anual en relación con los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la calidad del trato a los usuarios de los establecimientos que menciona, la que se determinará en la forma que señalan los artículos siguientes.

Por su parte, el artículo 3° de ese cuerpo normativo prevé, en sus letras a) y b), que el estipendio en estudio se concederá en función del mejoramiento del trato a los usuarios de los establecimientos pertenecientes a los servicios de salud, y se definirá mediante el resultado logrado en la aplicación del instrumento de evaluación precisado por la SUBREDES, que deberá comprender una encuesta de percepción del trato a los usuarios de dichas entidades, agregando, en su letra c), que la ejecución de tal instrumento se llevará a cabo anualmente por expertos externos a los mencionados establecimientos, cuya contratación se efectuará por esa subsecretaría acorde con lo establecido en la ley N° 19.886.

Añade la letra e) del mismo artículo, que los organismos a que se refiere la letra a) que hubieren obtenido en el instrumento de evaluación a lo menos un puntaje de 65% o su equivalente, se distribuirán, según nivel de complejidad, en alta, media o baja. Seguidamente, indica que en cada nivel se ordenarán en forma decreciente, según el puntaje obtenido, clasificándose en tres tramos, fijándose el monto anual de la asignación correspondiente a cada uno de estos en el artículo 4°, inciso tercero.

A su turno, el artículo 3° bis de la misma ley dispone que se podrá suspender la aplicación del instrumento de evaluación respecto de uno o más establecimientos: a) cuando exista una situación de alerta sanitaria declarada conforme con el artículo 36 del Código Sanitario; y b) cuando en el establecimiento se produzcan hechos fortuitos o imprevistos derivados de catástrofes; daños graves en su infraestructura, o actos de violencia o acciones terroristas que impidan o alteren gravemente su capacidad para atender a los usuarios.

Agrega esa disposición en su inciso segundo que, en todo caso, la suspensión de la aplicación del instrumento deberá ser ordenada mediante resolución exenta fundada de la SUBREDES y, acorde con su inciso final, en las situaciones allí indicadas, el monto de la referida asignación que percibirán los funcionarios de los establecimientos a los que no se les aplicó el instrumento de evaluación, corresponderá al asignado al tramo en que se clasificó al recinto de que se trate el año anterior.

Por último, cabe anotar que el decreto N° 25, de 2013, del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento a que se refiere el artículo 3° de la ley N° 20.646, prescribe, en su artículo 3°, inciso cuarto, que la aplicación del instrumento de evaluación se realizará el primer semestre del año y durante el mismo período en todos los establecimientos.

Por otro lado, es del caso hacer presente que, acorde con el criterio contenido en el dictamen N° E273035, de 2022, la aludida suspensión de la aplicación del instrumento de medición y la clasificación de los establecimientos de salud en función del tramo establecido en una anualidad previa pueden sustentarse en la situación de caso fortuito constituido por la pandemia provocada por el COVID-19.

Enseguida, es útil consignar que, de acuerdo con el criterio contenido en el dictamen N° E503000, de 2024, es deber de las autoridades de los servicios, al utilizar los mecanismos para el pago de las remuneraciones de sus funcionarios, velar por la eficacia de la administración, debiendo adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento más eficiente de sus funciones, incluyendo la administración de los recursos disponibles.

Finalmente, cabe hacer presente que, de acuerdo con el principio de legalidad del gasto, los organismos públicos deben actuar estrictamente de acuerdo a las atribuciones que la ley les confiere, por lo que los egresos que se autoricen con cargo a determinados fondos solo pueden emplearse para los objetivos y situaciones expresamente contemplados en la regulación aplicable, la que debe ser interpretada en forma estricta (aplica dictámenes N°s. E131679, de 2021, y E240649, de 2022).

III. Análisis y conclusión

Ahora bien, es pertinente recordar que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 del decreto N° 4, de 2020, del Ministerio de Salud -modificado por su similar N° 10, de 2023, de esa cartera de Estado-, la declaración de alerta sanitaria efectuada por ese acto administrativo a nivel país, a consecuencia de la propagación del virus COVID-19, se extendió desde el 8 de febrero de 2020 hasta el 31 de agosto de 2023.

Asimismo, mediante sus decretos N°s. 27 y 28 -este último en su texto original-, ambos de 2023, el Ministerio de Salud declaró las alertas sanitarias vinculadas, por un lado, con la emergencia meteorológica acaecida en la temporada invernal a consecuencia del sistema frontal que afectó a las regiones de Valparaíso, Metropolitana de Santiago, Libertador Bernardo O'Higgins, Maule, Ñuble y Biobío y, por el otro, con las enfermedades vectoriales y zoonóticas emergentes que indica, en todo el territorio de la República, por los períodos comprendidos entre el 25 de agosto y el 31 de diciembre de 2023, y el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de marzo de 2024, respectivamente.

De esta manera, se evidencia que, durante el primer semestre de 2023 -lapso en el que habría correspondido que la SUBREDES aplicara el instrumento de medición de encuestas, según lo exigido en el citado artículo 3º, inciso cuarto, del decreto N° 25, de 2013-, se encontraba aún vigente la alerta sanitaria por COVID-19, mientras que, en el segundo semestre de dicho año, se encontraban vigentes las alertas mencionadas en el párrafo precedente.

Puntualizado lo anterior, y en el contexto reseñado, cabe manifestar que de la revisión de las citadas resoluciones exentas N°s. 845 y 847, ambas de 2023, se advierte que la SUBREDES ha expresado suficientemente los motivos de hecho y

de derecho tenidos en consideración para sustentarlas y ha cumplido con el procedimiento establecido para dictarlas, concurriendo, en la especie, la causal que habilita para suspender la aplicación del instrumento prevista en el indicado artículo 3º bis, letra a), de la ley Nº 20.646, relativa a la existencia de una alerta sanitaria.

Atendido lo expuesto, es preciso concluir que la actuación de la SUBREDES, en orden a disponer el pago de la asignación de trato al usuario en los tramos correspondientes a la última encuesta aplicada, se encuentra ajustada a derecho, sin perjuicio de lo cual y acorde a lo manifestado por la propia subsecretaría, ésta deberá arbitrar las medidas necesarias para que todo el proceso de evaluación de la calidad del trato a los usuarios se efectúe de forma oportuna, a fin de que se pueda proceder al pago de dicho emolumento.

Finalmente, es necesario hacer presente que, en virtud del principio de legalidad del gasto y atendido que no existe norma alguna que permita el pago de la referida asignación en un tramo diferente a aquel en que cada establecimiento fue clasificado en virtud de la aludida encuesta, no es procedente acceder a que aquella se pague en el monto correspondiente al tramo 1 a todos los funcionarios de los servicios de salud beneficiados con el anotado estipendio.

Saluda atentamente a Ud.

Dorothy Pérez Gutiérrez

Contralora General de la República (S)

POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS