

ORDENA APLICACIÓN DE SANCIÓN  
POR MOTIVOS QUE INDICA

Resolución N° 86 / 2019

San Miguel, 18 de octubre de 2019

VISTOS:

1. El Memorandum N° 078/2019 de fecha 5 de junio del año 2019, emitido por la Directora de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel, doña Verónica Zambrano Canelo, dirigido a la Secretario General (I) de la Corporación Municipal de San Miguel, doña María Eugenia Romero Romero, informando de los antecedentes de la conducta en el trabajo de doña Martha Godoy Ramírez, trabajadora social del CESFAM Barros Luco, por irregularidades en el registro y cierre de atenciones realizadas por la funcionaria en las fichas clínicas electrónicas, solicitando la instrucción de una investigación sumaria para determinar la existencia de responsabilidad administrativa en el actuar de la funcionaria, a petición del Director de dicho establecimiento de salud, don Juan Francisco Prado Tamblay, mediante El Memorandum N°660/2019 de fecha del 22 de mayo del año 2019, adjuntando antecedentes.
2. La Resolución N° 55/2019 de fecha 10 de junio del 2019, emitida por la suscrita, por la cual ordena instruir sumario administrativo a objeto de indagar la veracidad de los hechos denunciados por el Director del CESFAM Barros Luco, don Juan Francisco Prado Tamblay, y establecer las eventuales responsabilidades respecto de los hechos denunciados en contra de doña Martha Godoy Ramírez, trabajadora social de dicho centro de salud, por irregularidades en el registro y cierre de atenciones realizadas por la funcionaria en las fichas clínicas electrónicas.
3. La Ley N° 19.378, de fecha 13 de abril del año 1995, que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal, en específico su artículo 48 letra b).
4. La Ley N° 18.883, en especial los artículos N° 127 al N° 143, que establece las normas sobre Responsabilidad Administrativa y de Procedimiento de los sumarios administrativos.



Fecha NOTIFICACION = 07/11/19

113-12

5. Todos los antecedentes documentales tenidos a la vista por esta Secretario General (I) y que constan en el expediente del sumario administrativo.
6. La vista del Fiscal, la cual establece las conclusiones de la etapa indagatoria efectuada por don Carlos Espejo Acosta en su calidad de Fiscal del sumario administrativo.

#### Y CONSIDERANDO:

1. Que la presente resolución dará por reproducidos todos los considerandos establecidos en la vista fiscal emitida por don Carlos Espejo Acosta, en su calidad de Fiscal del sumario administrativo instruido en contra de doña Martha Godoy Ramírez.
2. Que, sin perjuicio de lo anterior, la presente resolución adicionará fundamentos a los previamente indicados y tenidos por reproducidos.
3. Que, respecto de los informes realizados del sistema RAYEN Salud, al 08 de mayo de 2019, se logró identificar que, respecto de la Sra. Godoy, existía un total de 163 fichas abiertas entre los años 2012 al 2018, hecho que reviste una gravedad de tal entidad que requirió la instrucción de un sumario administrativo, a fin de aclarar los motivos, razones, circunstancias y responsabilidad de la Sra. Martha Godoy Ramírez.
4. Que el Decreto N° 41 del Ministerio de Salud contiene el Reglamento de Fichas Clínicas, y en su artículo 2° expresa: “ (...) *Las fichas clínicas podrán llevarse en soporte de papel, electrónico, u otro, y su contenido **se registrará por el profesional que efectúa la prestación de salud, en el acto de otorgarla o inmediatamente después***”.
5. Que, tanto la prueba testimonial como la prueba documental reunida por el Fiscal del sumario, muestran efectivamente y de manera fehaciente que los hechos denunciados en contra de la sumariada ocurrieron y que a la fecha se encuentran pendiente de cumplimiento íntegro. Más aun, los detalles de los mismos han sido acreditados con la profusa prueba testimonial rendida en este sumario administrativo, la que fue expresamente confirmada por la misma Sra. Godoy.
6. Que, de acuerdo a las declaraciones de la Directora del CESFAM Recreo, doña Sandra Jorquera Sepúlveda, quien a la fecha de tomar conocimiento de las fichas abiertas por parte de la Sra. Godoy se desempeñaba como Directora de Salud (S), expresó que conoció de la situación de la trabajadora social a través de un correo electrónico del cual fue copiada en virtud de su cargo. De lo anterior, y tras consultar con la Asesora



Técnica de Salud, doña Roxana Velásquez, se percató que dicha situación se venía arrastrando al menos durante 3 años, y que el CESFAM Barros Luco estaba en conocimiento de la misma, habiendo amonestado a la trabajadora únicamente mediante advertencias verbales, compeliéndola a cumplir la obligación de cerrar las fichas pendientes sin éxito. Expresó en su declaración la gravedad de la omisión realizada por la Sra. Godoy sobre todo por los temas que la trabajadora social trata en salud son de alta sensibilidad.

7. Que en la declaración del Director del CESFAM Barros Luco, don Juan Francisco Prado Tamblay, éste expresó que en su minuto se le otorgó a la Sra. Godoy, al igual que otros funcionarios con fichas abiertas, un plazo en el cual debía cerrar los registros pendientes, hecho que se reiteró en diversas ocasiones, mediante reuniones y llamados personales; sin embargo, ello no se regularizó. Expresó que se otorgó flexibilidad en el completado de RAYEN, en conocimiento de que dicho sistema sufre caídas que atrasan los registros de las fichas clínicas, pero que dicha flexibilidad no es tal como para no cerrar la ficha en años, situación por la cual se le impuso a la sumariada, en abril de 2019, una anotación de demérito. Recalcó la seriedad del asunto, tras poder significar eventuales problemas legales. Agrega que, luego de dar inicio al sumario, la sumariada se acercó al Director, dado que se encontraba preocupada por la situación, y le expresó estar buscando mejorar sus registros; pero, sin perjuicio de lo anterior, la tecnología de registro electrónico le dificultaba dicha tarea, toda vez que no maneja el uso del computador, además de las deficiencias del sistema RAYEN, y de no contar con un computador disponible para posteriormente llenar las fichas, sobre todo para registrar las visitas domiciliarias. Hace presente que el sistema electrónico de fichas se instauró entre los años 2013 a 2014.



8. Que la declaración de la Sra. Roxana Velásquez, quien fue Asesora Técnica de Salud Mental de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel hasta el 31 de marzo de 2019, expresó que durante el año 2014 fue Jefa técnica de la Sra. Martha Godoy, a quien le solicitó de manera verbal la necesidad de mejorar el cierre de sus registros. Que fue ella quien, a solicitud de la Sub Directora del CESFAM Barros Luco, a principio del año 2019, evacuó los informes que arrojan los sistemas RAYEN e IRIS. Este último arroja el detalle de producción de la trabajadora, dando cuenta de sus atenciones. Advierte que la información que entrega RAYEN es sesgada, toda vez que sólo se pueden ver fichas abiertas y cerradas, en circunstancias que el problema inicial de la Sra. Godoy venía con el no inicio de las consultas de ciertos pacientes, quienes no tenían una ficha abierta o cerrada. Expresó creer que la sumariada ha realizado el esfuerzo, dado que no cuenta con muchas habilidades tecnológicas, pero que está

recibiendo ayuda de parte de sus compañeros, y que incluso se le han bloqueado 30 minutos diarios para completar las fichas, beneficio que nadie más tiene.

9. Que, a fojas 80, se solicitó al Director del CESFAM Barros Luco copia del Protocolo de Registro Clínico del CESFAM Barros Luco, copia del compromiso escrito y firmado por la sumariada, informe de agendamiento de citas que incluya sobrecupos y cupos reutilizados de la funcionaria Martha Godoy.
10. Que la declaración de la Sub Directora del CESFAM Barros Luco, doña Dayana Reyes Paredes, determinó que la situación con la sumariada viene de años, dado que durante el año 2013 ella se desempeñó como Jefa directa de la Sra. Godoy, ocasión en la cual se le solicitó regularizar sus fichas. Agregó que, dadas las dificultades de la trabajadora con el registro, se le capacitó en RAYEN por parte de la Asesora Técnica, Roxana Velásquez, además de otorgarle 30 minutos de bloqueo de horas administrativas para que pudiese regularizar su situación, haciéndole seguimiento. Tras no haber mejorías, se informó a la Sub Directora del CESFAM de dicha época, quien le otorgó un plazo para mejorar sus registros de fichas electrónicas, el cual cumplió, pero semanas posteriores el problema de registro volvió a surgir. Expresó que luego de ello, y ya asumida la Sub Dirección del CESFAM por su parte (año 2016), se realizaron nuevas advertencias a la Sra. Godoy, quien se habría sentido atacada y/o molesta. Indica que sus compañeros de trabajo intentaron apoyarla. Posteriormente, cuando se inició el sumario, la trabajadora se le acercó para demostrarle su preocupación y ganas de querer mejorar. En su oportunidad le manifestó su dificultad con los registros electrónicos al no dominar el uso del computador, y que, además, por medio de la Asesora de los trabajadores sociales, doña María Paz Sepúlveda, se habría manifestado la dificultad de cierre de fichas por no contar con un computador exclusivo para dicha tarea. Argumenta que ello no sería culpa de la trabajadora, dado que antes el sector azul contaba con computadores para evolucionar las fichas clínicas, y que ahora contaban con menos equipos, no expresando nunca tal dificultad a sus superiores jerárquicos de manera formal. Declaró que la trabajadora conoce y sabe cómo utilizar el sistema RAYEN, pero siempre manifiesta que le complica el uso del computador. Detalló que los registros muestran lo no realizado, y no lo que sí se realizó (reporte de falencias), y que no existen auditorías de las fichas de los trabajadores sociales.
11. Que la declaración de la Sra. María Paz Sepúlveda Ruiz, encargada de promoción y participación, determinó que opera como coordinadora de las agendas de los trabajadores sociales de manera extraoficial. Declaró que este año se realizó una reunión para estandarizar los registros clínicos a nivel comunal. Que respecto de la Sra.



Martha Godoy, se le solicitó evacuar un informe de registro de sus actividades, momento en el que se percató que la sumariada no contaba con análisis de casos, ni visitas domiciliarias; lo anterior, habría sido consecuencia de contar con actividades “multiprofesional”, en donde el registro de la visita y el detalle de la ficha queda bajo el nombre de otro profesional, a pesar de ella haber colaborado en dicha diligencia. Que las visitas multiprofesionales no se reflejan en el reporte evacuado por el sistema RAYEN, pero sí se encuentran agendados dichos movimientos en el sistema IRIS. Dio cuenta que al trabajar en duplas, la evolución de la ficha queda en registro de uno de los profesionales de tal dupla, mientras que la otra persona se bloquea del sistema. Declaró que los trabajadores sociales no cuentan con un box para poder registrar sus atenciones, y que sus agendas estarían mal diseñadas, toda vez que el tiempo en terreno no considera el tiempo para evolucionar la ficha. Reitera las dificultades de la Sra. Godoy para manejar el computador, justificando su creencia por un tema generacional, pero que siempre solicita ayuda.

12. Que se tomó declaración a la sumariada, la Sra. Martha Godoy Ramírez, quien declaró que hace más de 19 años presta servicios en el CESFAM Barros Luco, y reconoce que ha cometido un error con las fichas clínicas, dado que dejó transcurrir el tiempo sin cerrar los registros. Justificó lo anterior, además, en que se cuenta con un tiempo limitado y que los boxes son multifuncionales, por lo que no siempre se cuenta con computadores para avanzar las fichas. Determinó su importancia en dar una buena atención, por lo que generalmente toma notas en su cuaderno y deja el registro para el final de la consulta, donde muchas veces no alcanza a registrar la atención, ya que debe desocupar el box al existir otros trabajos. Alega que la infraestructura no es acorde a la cantidad de funcionarios, ya que tienen visitas domiciliarias y más las atenciones que se dan en box, muchas veces se dificulta el registro, por no contar con suficientes computadores. Que se ha esforzado por regularizar sus fichas y que atribuye dicho problema a su lentitud en el proceso de atención, donde se queda sin box y, por ende, dónde registrar. Que tomó compromiso de mejoría, el cual hasta el momento ha realizado de diversas formas, ya sea trabajando desde su hogar o con horas extras. Apunta a que su principal dificultad es no contar con un sitio con un computador libre para realizar dichos avances, lo que se suma a su lentitud en operar el equipo. Expresó recibir solo una capacitación de RAYEN, la cual consideró general, y que habría sido hace más de 6 años. Que ha expresado sus dificultades con la jefatura, y que le han otorgado facilidades para apoyarla en regularizar sus registros. Declaró ser la única trabajadora social que trabaja en dupla, de la cual queda registro y evolución en el otro profesional que brinda la atención. Expresa que a lo largo del tiempo, las jefaturas de su



labor, específicamente la Sra. Dayana Reyes y la Sra. María Fernanda Poblete, le han informado de sus problemas con el registro electrónico.

13. Que, a fojas 99, se da cuenta de la recepción por parte del Fiscal de los siguientes documentos: a) Protocolo de Registros Clínicos; b) Anotación de demérito de fecha 01 de abril de 2019; c) Informe de utilización de cupos profesionales; d) Formulario de registro de solicitud ciudadana; y e) Correos electrónicos de notificación a funcionaria.
14. Que, en conformidad con el Protocolo de Registro Clínico acompañado a fojas 100 a 110, se determina dentro de los objetivos generales, que el registro clínico busca *"Mantener la calidad y seguridad de la atención del usuario/a, mediante el registro completo y estandarizado en la ficha clínica única"*. Así las cosas, dentro del registro de atención de salud de profesionales, se detalla que todo profesional que realice la atención en box debe realizar el llenado de la ficha clínica, cumpliendo los contenidos mínimos requeridos por dicho protocolo. Tal protocolo está en concordancia con: a) el Manual de procedimiento del SOME, aprobado por Resolución Exenta N° 926 de 14 de junio de 1989. Del Ministerio de Salud; b) Ley N° 20.584 relativa a "Derechos y Deberes de los pacientes"; c) La auditoría de instrumentos "Herramientas para la evaluación de calidad", programa de evaluación y mejoramiento continuo calidad de la atención año 2000; d) Ley N° 19.628, sobre "Protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal".
15. Que la anotación de demérito referida en el punto 13 da cuenta del no cumplimiento en el llenado de fichas clínicas, lo cual iría en directa infracción del Decreto N° 41 del Ministerio de Salud, la cual aprueba el Reglamento de Fichas Clínicas.
16. Que se citó a la Sra. María Fernanda Poblete Burgos, a fin de que prestase declaración respecto de la trabajadora sumariada. Tal declaración se realizó el 05 de agosto del presente año, en la cual expresó haber sido jefa de la Sra. Godoy desde octubre o noviembre de 2017, y que desde el 2015 o 2016 se tendría conocimiento de los problemas de registro de la Sra. Godoy –incluso antes de ser su jefatura directa-. Que en su ocasión conversó con la sumariada para que regularizara tal registro, donde en un principio se vio una mejora, además de haber recibido apoyo de sus compañeros. Que jamás existió un acuerdo formal de mejoras, solo verbal. A pesar de reiteradas advertencias de llenado, su respuesta era siempre que "se iba a poner las pilas". Aclaró que, tras la llegada de más médicos al sector, se realizaron cambios en los boxes, por lo que en el último tiempo la sumariada no contaba con un lugar físico permanente para poder traspasar sus fichas, pero que se han ofrecido otros sectores del CESFAM para



poder cerrar las fichas. A raíz de ello, la Dirección ha puesto lugares establecidos de evolución de fichas y están buscando nuevos puestos para trabajar. Considera que el manejo de la funcionaria en tecnología es deficiente y con dificultad, siendo la sumariada la más débil en dicho manejo. Detalló que actualmente en visitas domiciliarias realizadas en dupla, una de las agendas profesionales se bloquea, a excepción de postrados, en donde se deja abierta para ambos profesionales, completando la trabajadora social la sección de ficha familiar. Declara que dentro de los 45 minutos de atención que brinda la trabajadora, debería ser factible cerrar las fichas clínicas, pero que la Sra. Godoy sería lenta para dicha gestión. Que en las visitas domiciliarias, debería dejarse el registro dentro del horario de atención (90 minutos) pero no hay espacio determinado para ello. Sin perjuicio de lo anterior, declaró que, en el último consejo técnico, se le asignó un lugar fijo, pero que el problema con los boxes solo se acarrearía desde el presente año. Que a la fecha existen fichas abiertas, pero no en la cantidad de años anteriores, mostrando una notable mejoría.

- 
17. Que, a fojas 125, se solicitó al Sr. Marco González Riquelme, Encargado Informático de la Dirección de Salud, la entrega del informe de la actividad multiprofesional de la Sra. Martha Godoy Ramírez, desde el año 2016 a la fecha, información que se entregó y recibió conforme de acuerdo a lo que consta a fojas 131 del expediente de investigación.
  18. Que a fojas 133 consta la formulación de cargos realizada por el Fiscal del sumario administrativo, don Carlos Espejo Acosta, en contra la Sra. Martha Godoy Ramírez por el no cierre de las fichas clínicas. De dichos cargos la Sra. Godoy solicita abrir un término probatorio para que se tome declaración de doña María Paz Sepúlveda Ruiz, doña Marisol Haydée Bustos Álvarez y don Manuel Patricio Pérez León; además de solicitar la prórroga del plazo para presentar los descargos. En ambos casos, se accedió a dichas solicitudes, con la salvedad de no acceder a la declaración de doña María Paz Sepúlveda Ruiz, de quien ya consta declaración en el expediente de investigación. Que en los descargos presentados por la sumariada, expresó: **“Me dirijo a usted para referirme a los cargos que se me imputan debido a irregularidades en el cierre de fichas clínicas, debo concordar que lamentablemente es verídico.”** A estas alturas buscar justificaciones solo agravaría la falta (...) las acciones con los usuarios fueron realizadas, pero desafortunadamente no las reflejé en el sistema, lo que es inexcusable”.

19. Que en la declaración de doña Marisol Haydée Bustos Álvarez, Trabajadora Social del CESFAM Barros Luco, ésta expresó que desde mayo de 2015 se desempeña en dicho establecimiento de salud, siendo compañera de la Sra. Godoy, con quien guarda muy buenas relaciones. Respecto del CESFAM, declaró que en un principio cada uno tenía su espacio, pero que poco a poco no se tenían áreas para transcribir las atenciones, y que la mayoría tenía problemas con las fichas. Da cuenta de las dificultades de la sumariada para el uso del sistema y agrega que se ha solicitado a nivel de trabajadores sociales el poder subsanar el déficit de equipos de registro para el cierre de fichas, situación que poco a poco se ha ido subsanando. Opina que las principales dificultades de la sumariada dicen relación con el uso de la tecnología, pero que a ello se agrega el hecho de que el sistema RAYEN muchas veces se cae, provocando la pérdida de todos los datos ingresados, debiendo transcribir todo nuevamente. Que dicha situación con anterioridad no eran discutidas, pero que al día de hoy se hace presente a las jefaturas de los problemas con el sistema, a fin de ser ellas solucionadas. Detalló que no existía un lineamiento o estandarización de los trabajos realizados por los trabajadores sociales, y que ello recién este año se confeccionó. Declaró que la sumariada se ha esforzado por poner sus fichas al día, y que incluso de otros sectores la han apoyado.
20. Que la declaración de don Manuel Patricio Pérez León, matrón del CESFAM Barros Luco, se encuadró a las declaraciones tomadas por el Fiscal, en cuanto a expresar que el problema del registro data de años anteriores, y que dicha actividad le costaba por los tiempos y manejo del computador, pero que posee sus registros en papel. Argumenta que los principales factores que él considera como problemáticos son el uso del computador y el sistema RAYEN para hacer el registro. Que ha trabajado en dupla con la sumariada y que el registro de la visita queda en su ficha, mientras que el de la trabajadora social es bloqueado por su jefatura. Finalmente, reiteró la buena disposición de la Sra. Godoy para poder arreglar su retraso, solicitando ayuda a sus compañeros y colegas.
21. Que, tomando en consideración todo lo anterior, no resulta aceptable, con los cánones que se manejan en la actualidad en el ámbito de salud, las conductas denunciadas y establecidas en la formulación de cargos, las cuales deben ser calificadas por esta Secretario General (I), precisamente, como de carácter grave, tomando en consideración principalmente la larga data en que ha persistido el no registro y cierre de las fichas clínicas electrónicas, el cual, si bien ha empezado a ser subsanado por la sumariada, provoca un incumplimiento a la normativa vigente actual. A ello debe agregarse la aceptación expresa de la sumariada de su conducta, la cual plasmó en su declaración.



22. Que, adicionalmente, la suscrita toma conocimiento que el problema pasa por un error humano respecto al uso del computador, pero que existe un factor determinante -que está fuera de la esfera de dominio de la sumariada-, como lo serían los reiterados problemas con el sistema de registro de las fichas electrónicas RAYEN, el cual dificulta y retrasa el desarrollo laboral de la trabajadora social, toda vez que al caerse el sistema no deja registro de lo ingresado, obligando a quien esté generando el registro a volver a ingresar todos los datos perdidos, siendo ello una atenuante a la responsabilidad de la Sra. Martha Godoy Ramírez, pero que no logra eliminar por completo su responsabilidad.
23. Que, en razón de lo establecido en los considerandos de la presente resolución, se debe dar por acreditada de manera fehaciente las conductas denunciadas y que generaron, inicialmente, la instrucción del presente sumario y la presentación del cargo establecido por el Fiscal, tomando en consideración toda la prueba testimonial, documental y confesional tenida a la vista por la suscrita.
24. Que, en lo relativo a lo señalado por la sumariada en sus descargos, lo indicado en éstos, así como con la prueba ofrecida y rendida por la misma, y las pruebas reunidas por el Fiscal, confirman fehacientemente los hechos señalados en el cargo y la gravedad de los mismos.
25. Que, en razón de todas las consideraciones establecidas en la vista del Fiscal, así como en los considerandos de la presente resolución, esta Secretario General (I) concuerda plenamente con las conclusiones de hecho a las cuales arribó el Fiscal, así como con la sanción que se debe aplicar.
26. La personería de doña **MARÍA EUGENIA ROMERO ROMERO** para representar a la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** consta en el Acta de Sesión Ordinaria del Directorio de la Corporación Municipal de San Miguel, de fecha 07 de enero de 2019 y reducida a Escritura Pública, anotada en el Repertorio bajo el número 102, de fecha 21 de enero de 2019, otorgada ante la Notario Público de San Miguel, doña Lorena Quintanilla León.
27. Y, teniendo presente, las facultades que como Secretario General de esta Corporación Municipal me confieren los Estatutos aprobados por Decreto N° 613, de 30 de junio de 1982 del Ministerio de Justicia, y su posterior modificación aprobada por el Decreto N° 536 del Ministerio de Justicia, de fecha 04 de junio de 1987.



**RESUELVO:**

1. **ORDÉNASE** la suspensión temporal de la sumariada, doña **MARTHA GODOY RAMÍREZ**, trabajadora social, cédula de identidad N° 14.670.338-0, por el periodo de 30 días, con goce de un 60% de su remuneración y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo, como sanción por haberse acreditado fehacientemente que la sumariada incurrió en conductas de tipo grave, tras infringir el Protocolo de Registro Clínico del CESFAM Barros Luco, y el Decreto N° 41 del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento de Fichas Clínicas del 15 de diciembre del 2012, y demás leyes que la complementan y modifican.
2. Se informa a la sumariada que tiene un plazo de 5 días hábiles para interponer el recurso de reposición en contra de la presente resolución.

Anótese, comuníquese a los interesados y archívese.



**MARÍA EUGENIA ROMERO ROMERO**  
**SECRETARIO GENERAL (I)**  
**CORPORACION MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**

MMW/JAM

Distribución:

- Interesada
- Director CESFAM Barros Luco C.M.S.M.
- Jefa de Personal C.M.S.M.
- Dirección de Salud C.M.S.M.
- Archivo Dirección Jurídica C.M.S.M.
- Archivo Secretaria General C.M.S.M. ✓