

**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

**PAS FISCALIZACIÓN N°57-2022, AÑO  
2022, CONDICIONAMIENTO DE LA  
ATENCIÓN DE SALUD. CLÍNICA PUERTO  
MONTT.**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 1893**

**SANTIAGO, 26 MAYO 2022**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en los artículos 173, 173 bis, 141 y 141 bis, todos del DFL N°1, de Salud, de 2005; como asimismo en los artículos 121 N°11, 126 y 127 del mismo cuerpo legal; lo previsto en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución Exenta RA N°882/52/2020, de la Superintendencia de Salud

**CONSIDERANDO:**

1° Que, con fecha 8 de febrero de 2022, en uso de las facultades conferidas a esta Intendencia por los artículos 121, N°11, y 126, del DFL N°1, de Salud, de 2005, se realizó una visita de fiscalización a las dependencias de la Clínica Puerto Montt, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las prohibiciones establecidas respecto del condicionamiento de la atención de salud, en especial, las de los artículos 141, 141 bis, 173, y 173 bis, todos del citado DFL N°1.

En dicha visita, se reunieron diversos antecedentes, incluyendo las declaraciones de la [REDACTED]

[REDACTED] Asimismo, se inspeccionaron los siguientes documentos: "Política de Admisión Hospitalaria 4.0", "Sistema de categorización de pacientes en la Unidad de Urgencia Clínica Puerto Montt", "Protocolo gestión operativa Ley de Urgencia" y "Procedimiento de gestión de cajas 1.0".

Finalmente, se revisaron los antecedentes clínicos y administrativos de una muestra de 4 pacientes, que fueron atendidos durante diciembre del año 2021 y enero del año 2022.

2° Que, como resultado de dicha visita y de los antecedentes recabados en ella, se emitió, el 16 de marzo de 2022, un Informe de Fiscalización, por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad de esta Intendencia, que, en parte, concluyó lo que sigue; *"En virtud de la documentación revisada y analizada y de las declaraciones entregadas por los profesionales de CLÍNICA PUERTO MONTT, en la presente fiscalización, en lo principal, se constata la vulneración de la prohibición del condicionamiento de la atención de salud en un paciente certificado como Ley de Urgencia. También, se verifica en un paciente FONASA hospitalizado luego de una atención de urgencia, el pago del presupuesto previo a la hospitalización"*.

3° Que, en virtud de los antecedentes reunidos, esta Intendencia despachó el oficio Ord. IP/N°3.980, de 29 de marzo del presente año, comunicando al representante legal de la Clínica Puerto Montt la formulación del cargo por la eventual infracción de "j) *"Haber infringido lo dispuesto en el inciso penúltimo, del artículo 141, respecto de los casos signados con los Ns°1 y 2, del apartado B.1, del Informe de Fiscalización"*, acompañando a dicho documento, y formando parte de mismo, el citado Informe de Fiscalización.



4° Que, mediante presentación de 12 de abril de 2022, la Clínica Puerto Montt formuló sus descargos, argumentando, en síntesis y en lo pertinente, que: Respecto de los casos N°1 y 2, del apartado B.1 del Informe, lo solicitado al ingreso de la consulta fue el pago de la misma y que, posteriormente, una vez evaluados por el médico del Servicio de Urgencia, se les realizó la devolución del copago correspondiente. Agrega que, sobre el pago de un bono, la Ley establece en forma clara que lo que se prohíbe es la solicitud de una garantía, así como cheque o dinero, por lo tanto, no puede "determinarse" que también se encuentra prohibido el pago, dado el tenor literal de la norma. Añade que, en los casos en que se realiza la solicitud de garantía, desde el momento en que se determina el beneficio por la Ley de Urgencia, se procede a la devolución de todos los instrumentos respectivos. Finalmente, indica que a los pacientes se les brindaron todas las atenciones tendientes a aliviar su patología o darle solución.

5° Que, en relación a los descargos recogidos en el considerando anterior, ha de recordarse que las normas en análisis prohíben todo condicionamiento, con el fin de proteger al paciente y a sus acompañantes, de las imposiciones que un prestador pudiere hacerles, en el marco de una relación asimétrica, en la que, por la gravedad del paciente, se encuentran impedidos para rechazar libre y voluntariamente tales condicionamientos.

En este sentido, debe tenerse presente que cualquier tipo de exigencia, financiera o no, que se efectúe durante el curso de una condición de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave, configuraría una infracción. En definitiva, el inciso penúltimo del artículo 141 no solo prohíbe la exigencia de una garantía, sino que también, "... condicionar de cualquier otra forma dicha atención". El condicionamiento de la atención de salud no implica, necesariamente, que esta sea entorpecida o dilatada, caso en el cual se configuraría, además, una agravante.

Por otra parte, se ha de tener presente que la condición de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave es un hecho objetivo que no depende de ningún trámite administrativo, como lo sería la aplicación o no, de la cobertura por Ley de Urgencia, materia de la que no trata el presente procedimiento. Por lo tanto, resulta irrelevante que las solicitudes de documentos ocurrieran antes de la certificación requerida para la aplicación de esa ley y que, posteriormente, éstos se hayan devuelto o anulado, lo que evidencia que se actuó de manera incorrecta y, luego, se buscó corregir el error.

6° Que, por lo arriba razonado, se rechazan los descargos presentados por el imputado; más aún cuando sus argumentos reconocen, de manera expresa, la exigencia cuestionada respecto de los pacientes N°1 y 2, del apartado B.1, del Informe de Fiscalización, los que se encontraban en condición de riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave, certificada por el propio médico del prestador; como también reconocen de manera expresa.

7° Que, en lo relativo a los pacientes de los N°1 y 2, del apartado B.1, del Informe de Fiscalización, consta, en el caso del N°1, el pago de [REDACTED], con 3 cheques (al día, 30 y 60 días) con la emisión de la Boleta [REDACTED], por [REDACTED] la Boleta [REDACTED] por [REDACTED]; y la Boleta [REDACTED] por [REDACTED] todas del 27-01-2022. Asimismo, respecto del paciente del caso N°2, consta la emisión de un bono electrónico N°781.342.589, por un monto de [REDACTED]. Todos esos documentos dan cuenta de la exigencia de un pago el día del ingreso. Sobre los mismos pacientes indicados en este numeral, consta la existencia de los certificados, emitidos por el médico del prestador, que dan cuenta que al ingreso cursaban una condición de riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave. En consecuencia, debe entenderse por configurada la conducta infraccional del artículo 141, inciso penúltimo, del D.F.L. N°1.

8° Que, conforme a todo lo anterior, corresponde ahora determinar la responsabilidad de la Clínica Puerto Montt en la conducta infraccional acreditada, debiendo analizarse, para tal efecto, si incurrió en culpa infraccional al concretarla, esto es, si contravino su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regulan sus actividades, en cuanto prestador institucional de salud, por causa de un defecto organizacional.

Sobre los pacientes en condición de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave, el prestador ha señalado que, en los casos en que se determinó



la "Ley de urgencia", se procede, desde dicha declaración, a la anulación y/o devolución de todos los instrumentos exigidos con anterioridad. Esto, demuestra un claro desconocimiento de la norma, lo que, sumado a las declaraciones de los funcionarios del propio prestador, al decir "En caso de pacientes que, durante la atención en el Servicio de Urgencia, el médico certifica la condición de urgencia vital, se anula bono consulta cancelado al inicio, se devuelve el dinero y el pagaré", configuran la inobservancia y falta de diligencia en el cumplimiento de la normativa analizada.

En el mismo sentido, queda acreditado también, que el prestador imputado mantiene una política institucional en orden a solicitar un pagaré y el pago de la consulta médica, de manera previa a conocer el diagnóstico por parte de su médico de turno.

- 9° Que, en definitiva, ha quedado suficientemente asentada tanto la conducta infraccional, como la culpabilidad de la clínica en las infracciones imputadas, relativas a las prohibiciones del artículo 141, inciso penúltimo, del DFL N°1.
- 10° Que, por todo lo anterior, corresponde sancionarla conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del citado DFL N°1, el que, para la determinación de la multa aplicable en cada caso, establece que "La infracción de dichas normas será sancionada, de acuerdo a su gravedad, con multa de diez hasta mil unidades tributarias mensuales"; pudiendo ésta aumentarse en la proporción que indica en caso de reincidencia y, añadirse como sanción accesorias, para el caso de prestadores institucionales de salud acreditados en calidad, la eliminación del registro respectivo por un plazo de hasta dos años
- 11° Que, atendida la gravedad que supone haber requerido garantías para la atención de pacientes FONASA en condiciones de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave, y, ponderando las demás circunstancias particulares de cada caso, esta Autoridad estima adecuada y proporcional, la imposición de una multa de 700 UTM.
- 12° Que, conforme a las facultades que me confiere la Ley, y en mérito de lo considerado precedentemente,

#### RESUELVO:

1. SANCIONAR a la persona jurídica Clínica Puerto Montt SpA, esto es, Clínica Puerto Montt, RUT N°76.440.740-9, con domicilio en Avenida Panamericana N° 400, de la ciudad de Puerto Montt, Región de Los Lagos, con una multa a beneficio fiscal de 700 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 141, inciso penúltimo, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
2. Se hace presente que el pago de las multas, deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

**REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE.**



**CAMILO CORRAL GUERRERO**  
**INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD (S)**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

En contra de la presente resolución puede interponerse, ante este Organismo, recurso de reposición y/o recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la fecha de su notificación.

CCV

#### DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- Depto. Administración y Finanzas
- Subdpto. Sanciones y Apoyo Legal IP
- Sr. Rodrigo Rosas, IP
- Sr. Eduardo Oyarce IP
- Unidad de Registro, IP
- Oficina de Partes.
- Expediente.
- Archivo.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 1893 del 26 de mayo de 2022, que consta de 03 páginas y que se encuentra suscrita por el Sr. Camilo Corral Guerrero en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud (S) de la Superintendencia de Salud.



**RICARDO CERECEDA ADARO**  
Ministro de Fe