

**SANCIÓN RECLAMO N° 7459-17-IX**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 10**

**SANTIAGO, 03 ENE 2019**

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; en los Títulos IV y V del Capítulo VII del Libro I del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584, aprobado por el D.S. N° 35, de Salud, el 2012 y; lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; en la Resolución Afecta SS/N° 67 y en la Resolución Exenta SS/N° 1278, ambas de 2015, de la Superintendencia de Salud;

**CONSIDERANDO:**

- 1º. Que, mediante el oficio Ord. IP/N°2740, de fecha 17 de mayo de 2018, se formuló a Clínica Alemana de Temuco el cargo por infracción del artículo 38, inciso 4º, de la Ley N°20.584, por incumplimiento a lo ordenado en la Resolución Exenta IP/N° 1865, de fecha 24 de noviembre de 2017, en relación a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4º, de la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Sobre el particular, cabe recordar que la antedicha Resolución Exenta IP/N°1865, además de acoger el reclamo Rol N°7459 interpuesto el día 15 de mayo de 2017, por el Sr. [REDACTED] por la paciente, Norma [REDACTED] en contra de la clínica citada en el marco de la citada Ley N° 20.584, ordenó a ésta corregir las irregularidades detectadas dentro del plazo de dos meses, mediante las siguientes acciones: "a) *Otorgar un certificado a nombre del reclamante y con indicación del de la paciente, por el que se reconozca que las copias entregadas en virtud de la solicitud de ficha clínica de fecha 24 de junio de 2016, incumplieron lo dispuesto en los artículos 12, inciso 2º, y 13, inciso 3º, ambos de la Ley N° 20.584*" e, "b) *Implementar formal e institucionalmente un protocolo de entrega de copia de fichas clínicas, que cumpla con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley N°20.584 y del Reglamento sobre Fichas Clínicas, y regule las materias indicadas en el último párrafo del considerando 7º precedente*".
- 2º. Que, la antedicha formulación de cargo se motivó en los antecedentes del expediente administrativo del citado reclamo Rol N°7459-17 durante la etapa de verificación de cumplimiento de lo ordenado en la antedicha Resolución Exenta IP/N°1865, etapa en la que se evidenció la actividad constitutiva de la infracción en análisis, pudiéndose presumir adicional y consecuentemente, la relación directa de la clínica imputada en aquélla.  
  
En efecto y tal como se señaló en la citada formulación, Clínica Alemana de Temuco no cumplió con informar a esta Autoridad el cumplimiento de las órdenes impartidas dentro del plazo de dos meses otorgado para ello, en circunstancias que tampoco dedujo algún recurso administrativo para impugnar lo resuelto, realizándose por tanto un procedimiento fiscalizadorio el día 22 de marzo de 2018 en sus dependencias, por el que se concluyó que, en efecto, no había cumplido con ninguna de las medidas ordenadas.  
  
Finalmente, cabe hacer presente que la formulación de cargo tantas veces citada otorgó a la clínica mencionada el plazo fatal de 10 días hábiles, contados desde la notificación del mismo, para presentar por escrito todos sus descargos y/o alegaciones en relación al cargo formulado, así como para allegar los antecedentes probatorios que estimase pertinentes y conducentes sobre los hechos indicados.
- 3º. Que, mediante su presentación de fecha 11 de junio de 2017, Clínica Alemana de Temuco señaló que "*vengo en formular descargos en contra del Oficio Ord. IP/N° 2740 de fecha 17 de mayo de 2018*" y solicitó a esta Autoridad absolverle de las imputaciones contenidas en éste, de conformidad a los antecedentes y consideraciones que expuso en la instancia, los cuales se basan, en lo relevante en que el cargo formulado no podría prosperar, por cuanto:

i) "La primera instrucción de la Resolución Exenta N° 1865 infring[iría] el principio de juridicidad", objetando en lo concreto la juridicidad de ésta, conforme los artículos 6° y 7° de la Carta Fundamental y en el artículo 2° de la Ley 18.575, por cuanto el texto del inciso 2° del artículo 38 de la Ley 20.584, indica que la facultad otorgada a esta Autoridad consiste en recomendar la adopción de medidas para corregir las irregularidades que se detecten, lo que aparece reiterado en el artículo 19 del Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N°20.584 (D.S. N° 35, de 2012, de Salud), concluyendo por tanto que las instrucciones realizadas constituirían un acto abusivo e ilegal al adolecer del vicio de "desviación de poder", añadiendo que éstas no le resultan comprensibles al no servir para corregir las irregularidades a la Ley N°20.584 constatadas al no encontrarse ajustada a Derecho.

ii) "La segunda orden de la Resolución Exenta N°1865 fue cumplida por la Clínica Alemana de Temuco", en cuanto delibera que ésta, si bien podría parecer ajustada a Derecho "por permitir al Prestador, al menos presumiblemente, corregir las irregularidades detectadas", los requisitos indicados respecto de la entrega de copias de una ficha clínica (considerando 7° de la Resolución Exenta IP/N°1865) serían "ajenos a las normas de la Ley 20.584 y del Título II del Decreto N° 41 /2012 (Reglamento sobre Fichas Clínicas)", ya que el artículo 9° de este último "no hace mención a ninguno de los requerimientos que esta Intendencia de Prestadores de Salud exige a la Clínica reclamada, por lo que no se divisa el fundamento normativo en el que se apoya para dictar tal instrucción". En un sentido similar indica que "se desprende al menos presuntivamente que el Órgano Fiscalizador consideró insuficientes las modificaciones introducidas al protocolo de conservación y entrega de fichas clínicas" que acreditó poseer a la fecha de los hechos reclamados durante la tramitación del procedimiento administrativo, no considerándolas en la formulación de cargo, lo que a su juicio afectaría al principio de congruencia entre el hecho infraccional y "la motivación de la Resolución que formula cargos" en cuanto no señala "cuáles serían los elementos o aspectos echados de menos por la Intendencia de Prestadores de Salud con relación a la implementación de un nuevo protocolo de entrega de fichas clínicas". Añade, no obstante, que revisó el protocolo indicado a fin de satisfacer íntegramente a la Ley N°20.584, al Reglamento de Fichas Clínicas y a las instrucciones impartidas.

iii) "Los cargos formulados a la Clínica Alemana de Temuco provienen de hechos cuyo establecimiento no se ajusta a una valoración objetiva y racional de los medios probatorios disponibles en el procedimiento administrativo", señalando sobre el particular que los cuatro indicios sobre los que se fundó la Resolución Exenta IP/N° 1865 y que se describen en el cuerpo de la misma, carecerían de algún mérito probatorio complementario en cuanto no existirían uno o más elementos de convicción objetivos que los sostengan, no siendo aptos a su juicio para producir certeza "en la esfera íntima del funcionario juzgador", lo que impediría motivar debidamente el oficio de formulación de cargo.

Asimismo expone, de manera reiterativa y a lo largo de todo su escrito que el procedimiento administrativo iniciado por el reclamo N° 7459, tendría como trasfondo una disputa familiar entre éste y su padre respecto de la administración de los bienes de la paciente, doña Norma Urrutia Alarcón.

- 4°. Que, en primer lugar, debe aclararse que el presente procedimiento corresponde al procedimiento administrativo sancionatorio establecido en el artículo 38 de la Ley N°20.584, previsto asimismo en el artículo 20 del Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584 (D.S. N° 35, de Salud, de 2012), cuya tramitación se encuentra remitida a la regulación señalada en los Títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

Conforme se expresa claramente el oficio de formulación de cargo, la infracción imputada a dicho prestador consiste únicamente en el hecho descrito en el artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, esto es, en el incumplimiento dentro de plazo de las instrucciones impartidas por la Resolución Exenta IP/N° 1865. En otras palabras, el hecho infraccional –el que configura la infracción– consiste en el desacato a esta Autoridad, no en las irregularidades a la Ley N°20.584, lo que fue claramente expuesto en la formulación de cargo señalada.

En consecuencia, una defensa apropiada debiera haber expuesto descargos que desvirtuaran el incumplimiento imputado en el cargo formulado o la falta de culpabilidad en su ocurrencia, lo que no ocurre en la especie. En efecto, los descargos constituyen la

herramienta de defensa frente a los hechos infraccionales indicados en la formulación de cargo por lo que deben contradecir estos hechos y no otros que, si bien pudieron servir de antecedente, no constituyen el que dio origen a la formulación. En la especie, la clínica imputada no intenta defenderse por su incumplimiento, sino impugnar la ponderación de la prueba de irregularidades y la legitimidad de las instrucciones para su solución -lo que habría sido propio de una reposición a la Resolución Exenta IP/Nº 1865-, no abordando en lo esencial el desacato no obstante constituir el hecho infraccional expuesto en la citada formulación.

Así, los antedichos argumentos no resultan idóneos para desvirtuar el hecho del incumplimiento (injusto), como tampoco para justificar, exculpar y/o extinguir la responsabilidad administrativa frente a dicho incumplimiento, el que -por dichos motivos- se afianza.

- 5º. Que, adicionalmente, se hace presente al prestador imputado que las motivaciones personales del reclamante para denunciar eventuales irregularidades a los derechos regulados en la Ley Nº20.584, resultan indiferentes a esta Autoridad en cuanto estas irregularidades se denuncien y se constaten en mérito del procedimiento correspondiente.

Asimismo, se hace necesario aclarar que, como se aprecia en los Nº2, 3 y 4 antedicho oficio de formulación de cargo, éste se encuentra motivado y se encuentra en armonía con lo dispuesto en la Ley y con el resultado del presente procedimiento, dando cumplimiento al principio de armonía.

- 6º. Que, en consecuencia, cabe tener por acreditado el incumplimiento de la instrucción de corrección de las irregularidades detectadas de la Resolución Exenta IP/Nº 1865, el que constituye el hecho típico de la infracción del artículo 38 inciso 4º de la Ley Nº20.584.

Además, el citado incumplimiento resulta antijurídico en cuanto no existe en nuestro ordenamiento jurídico, ni fue invocada, alguna causa legítima -general o especial- que justificase dicho incumplimiento. Asimismo esta Autoridad considera culpable a la clínica de la infracción indicada en cuanto no acreditó haber sido diligente a su deber de cuidado en el que se incluye deber de cumplir lo ordenado por esta Autoridad total y oportunamente, a lo que se añade que ello tampoco resulta determinable con el sólo mérito del presente expediente, ni del de reclamo, lo que -valga la pena señalar-, habría evitado que se iniciara en su contra el presente procedimiento sancionatorio.

- 7º. Que, en consecuencia y habiéndose determinado la tipicidad y la antijuridicidad del incumplimiento de la orden impartida a Clínica Universitaria de Concepción, así como, su culpabilidad en dicho incumplimiento, corresponde que esta Autoridad haga uso de la potestad conferida en el artículo 38 de la Ley Nº 20.584, que dispone que en caso que las irregularidades detectadas en el cumplimiento de la misma Ley no sean corregidas por el prestador reclamado en el plazo respectivo, corresponde sancionarle de acuerdo con las normas establecidas en los Títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del DFL Nº1, de 2005, de Ministerio de Salud, imponiéndole al antedicho prestador la sanción pertinente.

A este respecto se señala que dichas normas se encuentran previstas en el artículo 121 del citado DFL Nº1, disponiendo la infracción respectiva será sancionada, según su gravedad, con multa de 10 hasta 1000 unidades tributarias mensuales -lo que en caso de reincidencia aumenta en la proporción que indica.

- 8º. Que, para la determinación de las multas a aplicar en el presente procedimiento sancionatorio esta Autoridad ha fijado, con arreglo a la Ley, la base sancionatoria respectiva en el monto de 200 Unidades Tributarias Mensuales, considerando para ello la capacidad económica del establecimiento infractor, la que se vincula con su calidad de prestador institucional de salud de atención cerrada, como asimismo, en base a su culpa infraccional (su falta al deber de cuidado) y; finalmente, a su participación en calidad autor en la infracción.

Además, a dicha base sancionatoria debe descontarse o añadirse, según corresponda, el monto valorado para las atenuantes y agravantes detectadas, según se sigue:

a) Circunstancia Agravante: El infractor no dio cumplimiento en el plazo que tenía para ello, a instrucciones que se relacionan en su origen, con más de un derecho amparado por la ley Nº20.584, por el monto de 25 Unidades Tributarias Mensuales

b) Circunstancia agravante: La magnitud del daño en cuanto se omitió la implementación formal e institucional de un protocolo de entrega de fichas clínicas, el que se expande a

la generalidad de sus usuarios mientras no se implemente, por el monto de 25 Unidades Tributarias Mensuales.

c) Circunstancia Agravante: El infractor no dio cumplimiento a las ordenes señaladas sino hasta después de la formulación de cargo, en cuanto la modificación realizada por Clínica Alemana de Temuco a su protocolo de entrega de copia de fichas clínicas, retrasando el costo que ello le significaba, por el monto de 25 Unidades Tributarias Mensuales.

9º. Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

**RESUELVO:**

1. SANCIONAR a Clínica Alemana de Temuco con una multa a beneficio fiscal de 275 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 38, inciso 4º, de la Ley N°20.584, fundado en el incumplimiento de lo ordenado mediante la Resolución Exenta IP/N° 1865, de fecha 24 de noviembre de 2017, y atendido que dicho monto corresponde a la adición de las circunstancias señaladas a la sanción base.

2. ORDENAR que el pago de la multa cursada se realice 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.

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 de quinto día de solucionada la multa, el que deberá hacer expresa mención al Rol del procedimiento de que se trata y de los apellidos del reclamante.

3.- REITERAR al prestador cumplir con lo ordenado en la letra a) del N° 2 de la parte resolutive contenida en la Resolución Exenta IP/N° 1865, de fecha 24 de noviembre de 2017, corrigiendo la irregularidad.

Asimismo, se hace presente que en contra de la presente Resolución puede interponerse ante este organismo el recurso de reposición y/o el recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación de aquélla.

**REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**CARMEN MONSALVE BENAVIDES**  
**INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD (S)**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

BOB

Distribución:

- Representante legal y Director Clínica Alemana de Temuco
- Reclamante (copia informativa)
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Oficina de Partes
- Expediente
- Archivo

NOTA: TODA PRESENTACIÓN DE LAS PARTES EN ESTE PROCEDIMIENTO, DEBERÁ INICIARSE CON EL N° COMPLETO DEL RECLAMO.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 10, de fecha 03 de enero del 2019, que consta de 04 páginas y que se encuentra suscrito por la Sra. Carmen Monsalve Benavides, en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud (S), de la Superintendencia de Salud.

Santiago, **03 ENE. 2019**



**RICARDO CERECEDA**  
Ministro de Fomento