



Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones

PAS N° 9.677-2.014

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 2264

SANTIAGO, 25 JUL. 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 D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud; en la Ley 19.880, en el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, aprobado por el D.S. N° 35, de Salud, de 2012; lo previsto en la Resolución N° 7 de 2.019, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución Exenta RA N° 882/48/2.019, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1º. Que, mediante el oficio Ord. IP/N° 2.669 de 27 de julio de 2.017, se formuló en contra de Clínica Dávila, el cargo por la eventual "Infracción del artículo 38, inciso 4º, de la Ley N° 20.584, por incumplimiento a lo ordenado en la Resolución Exenta IP/N° 161, de 31 de enero de 2.017".

El cargo se motivó en los antecedentes del procedimiento administrativo de reclamo N° 9.677-2.014, el que concluyó con la Resolución Exenta IP/N° 161 referida, la que instruyó al prestador a reliquidar la cuenta final de la paciente, a lo informado previamente en el presupuesto emitido e instruyó confeccionar un presupuesto que cumpla los requisitos del artículo 8 de la Ley 20.584, todo en el plazo de 2 meses contados desde la notificación del acto. Atendido a que esta Resolución, se tuvo por notificada el día 13 de febrero de 2.107, el plazo para dar cumplimiento a lo ordenado se extendió hasta el día 14 de abril de 2.017.
- 2º. Que, el 14 de agosto de 2.017, Clínica Dávila presentó sus descargos, señalando en síntesis que, al momento de hacerse la reliquidación de la cuenta, esta se encontraba bonificada por Banmédica y pagada por la paciente, lo que se tuvo en consideración al momento de determinar el monto a restituir, tanto a la aseguradora como a la paciente. En este sentido los bonos respectivos, fueron recibidos el 9 de abril de 2.014, por un total de \$532.342, quedando un copago por \$552.310, valor ya percibido.

Agrega que, en virtud de lo resuelto por esta Autoridad, se realizó un nuevo cálculo de bonificaciones, para efectos de determinar el monto a restituir, considerando que el copago se encontraba pagado, por lo que se estableció que la paciente debió haber pagado como copago la suma de \$ 371.218. Teniendo en cuenta que el copago inicial se hizo por \$552.310, la operatoria determinó un saldo a favor de \$181.092. Indica que, el 21 de abril de 2.017 se reunió con la paciente, obteniendo resultados negativos por diferencias con los montos de dinero, ya que ésta solicitaba \$283.278, por lo anterior, se hizo una nueva cita el 22 de junio de 2.017, donde tampoco se obtuvieron resultados positivos. Finalmente se procedió a restituir los montos a la aseguradora, según los cálculos efectuados. Informa que, respecto a la segunda instrucción, se elaboró un nuevo formato de presupuesto.

Por todo lo anterior, sostiene haber dado íntegro y oportuno cumplimiento a lo ordenado por esta Autoridad en la Resolución Exenta IP/N° 161.
- 3º. Que, por Ord. IP/N° 643, de 30 de enero de 2.019, esta Autoridad abrió un término probatorio de 10 días hábiles, con la finalidad de que el prestador pudiese aportar documentos que acreditaran los dichos vertidos en el escrito de descargos, en especial aquellos que mencionaban la reliquidación de la cuenta de la paciente y posterior devolución de dinero, conforme a lo ordenado por la Resolución Exenta IP/N° 161.
- 4º. Que, el 25 de febrero de 2.019, el prestador acompañó un escrito dando cuenta que todo tipo de controversia que tenía con la paciente se encuentra solucionada, lo que se acredita por declaración de la [REDACTED], acompañada al presente expediente, y por la copia del recibo de un cheque por el monto de \$518.002.

- 5° Que, en ninguna etapa del presente procedimiento sancionatorio la presunta infractora acompañó algún documento que pudiese sostener que los cálculos realizados para arribar a los montos que estimó que debía devolver a la reclamante –y que le ofreció– en cumplimiento de la orden de esta Autoridad, eran los que correspondían para ello, considerándose especialmente que se le otorgó un periodo probatorio para este efecto. Por lo tanto, correspondiendo al prestador probar el cumplimiento íntegro y oportuno de la instrucción referida y no habiendo aportado prueba suficiente, corresponde rechazar los descargos en este punto.

En relación a la modificación del formato de presupuesto, una vez revisada la prueba acompañada, cabe mencionar que las medidas adoptadas por el prestador, cumplen con lo instruido en la Resolución Exenta IP/N° 161, de 31 de enero de 2.017, específicamente en lo dispuesto en su parte resolutive, numeral 2 letra b).

- 6° Que, como se indicó, el presunto infractor no logró acreditar el cumplimiento íntegro y oportuno de la instrucción relativa a reliquidación de la cuenta y devolución de dinero. Por el contrario, las explicaciones vertidas en el informe de cumplimiento y en los descargos aparecen inconsistentes y/o erróneas, ya que difieren incluso con el contenido y documentación del escrito del 25 de febrero de 2019, por el que se declara la finalidad de “dar cumplimiento riguroso lo por vuestra autoridad ordenado, y satisfacer a plenitud lo solicitado por la paciente”, considerando para ello la devolución realizada y de un monto mayor a los previamente señalados. No obstante y en virtud de lo anterior, se concluye que aproximadamente 2 años después de notificada la instrucción de la Resolución Exenta IP/N° 161, de 31 de enero de 2.017, se complementó el cumplimiento de la instrucción en comento, a todas luces de manera extemporánea.

Por lo expuesto, se configura la conducta infraccional contemplada en el artículo 38, inciso 4°, de la Ley N° 20.584, por incumplimiento a lo ordenado en la antedicha Resolución Exenta.

- 7° Que, en consecuencia, corresponde pronunciarse ahora sobre la concurrencia de la culpa infraccional de la citada clínica en la comisión de la conducta reprochada, indicándose sobre el particular, que dicho tipo de culpa se manifiesta por la inobservancia del presunto infractor a su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regulan las actividades específicas que desarrolla, dentro del cual se encuentra el deber especial de cumplir con las órdenes impartidas por esta Autoridad en el marco de sus atribuciones. A lo anterior, se suma que el presunto infractor cuenta con capacidad suficiente para dar cumplimiento a las mencionadas órdenes, mediante el ejercicio de sus facultades y órganos de dirección, administración y organización. En consecuencia, habiéndose acreditado la inobservancia de los deberes señalados por parte de Clínica Dávila, concurriendo la antedicha culpa y sin que se haya alegado ni probado, alguna circunstancia eximente de responsabilidad, corresponde considerarla culpable de la infracción cuyo cargo se le formuló.

En virtud de lo expuesto, se tiene por configurada de manera plena, la infracción al artículo 38, inciso 4°, de la Ley 20.584, en cuanto se incumplió lo ordenado inicialmente en la Resolución Exenta IP/N° 161, de 31 de enero de 2.017, específicamente en la instrucción de la letra a) de esta resolución.

- 8° Que, para la determinación de la multa a aplicar en el presente procedimiento sancionatorio, esta Autoridad ha fijado la base respectiva para prestadores institucionales de salud de atención cerrada en el monto de 200 Unidades Tributarias Mensuales, a la que corresponde descontarse o añadirse, según corresponda, el monto valorado para las atenuantes y agravantes acreditadas, el cual asciende a 25 Unidades Tributarias Mensuales. Para el presente caso se tendrá en cuenta el cumplimiento parcial, que dice relación con el nuevo formato de presupuesto acompañado, y además, se considerará el cumplimiento extemporáneo, por lo que, se aplicará la atenuante de “presentación de programas de cumplimiento”, la atenuante de “adopción de medidas correctivas creativas” (en relación a los pendones informativos) y la atenuante de “implementación de acciones correctivas destinadas a subsanar con celo la irregularidad detectada”, las cuales disminuyen, en total, la base establecida en 75 UTM.
- 9° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a Clínica Dávila y Servicios Médicos S.A, RUT 96.530.470-3, domiciliada en Av. Recoleta N° 464, Recoleta, Región Metropolitana, con una multa a beneficio

fiscal de 125 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 38, inciso 4º, de la Ley 20.584, en cuanto incumplió lo ordenado en la Resolución Exenta N° 161, de 31 de enero de 2.017.

2. ORDENAR el pago de la multa cursada en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9.019.073, 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, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa, con indicación de corresponder al Rol PAS N° 9.677-2.014, tramitado ante la Intendencia de Prestadores de Salud.

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, pudiendo adicionalmente, solicitar la suspensión de la ejecución del presente acto.

REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE


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

BOB/ADC

Distribución:

- Director y Representante legal del prestador.
- Departamento de Administración y Finanzas, Superintendencia de Salud
- Subdepartamento de Sanciones IP
- Sr. Funcionario Registro - IP
- Sr. Rodrigo Rosas Cornejo - IP
- Oficina de Partes
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 2264, de fecha 25 de julio de 2019, que consta de 03 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.



RICARDO CERECEDA
Ministro de Fe