

PAS N° 3.010.934-2020

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 2693

SANTIAGO, 08 JUL 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 141, incisos penúltimo y final; 141 bis; 173, incisos séptimo y octavo, y 173 bis; del DFL N°1, del Ministerio 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, mediante la Resolución Exenta IP/N°1.018, de 21 de marzo de 2022, se acogió el reclamo Rol N°3.010.934-2020, interpuesto en contra de Clínica Bicentenario SpA, también conocida como Clínica RedSalud Santiago, ordenándole la corrección de la conducta irregular detectada mediante la devolución del dinero exigido. Además, se le formuló el cargo por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, motivado en los antecedentes reunidos en dicho expediente de reclamo que evidenciaron que la imputada exigió, aproximadamente a las 23:00 hrs., del día 3 de mayo de 2020, la suma de \$1.382.159 por la hospitalización requerida por el paciente, a fin de garantizar el pago de su hospitalización;
- 2° Que, el prestador imputado presentó sus descargos, argumentando que: a) El paciente no se encontraba en situación de riesgo vital o secuela funcional grave por lo que su hospitalización correspondió a una prestación electiva, aplicándose el proceso de admisión establecido para estos casos; b) El paciente, por pertenecer al FONASA, debía concurrir a un prestador de su red, pero prefirió hospitalizarse en Modalidad Libre Elección, aceptando voluntariamente entregar \$1.382.159, sin que haya probado la exigencia denunciada, por el contrario, firmó la Hoja de Admisión por la que declararía estar de acuerdo con las condiciones de pago; c) El paciente pudo informarse sobre sus prestadores preferentes y las formas de pago, como lo establece la Ley N°20.584 en su artículo 34: "[...] especialmente, respecto de los horarios y modalidades de atención, así como sobre los mecanismos de financiamiento existentes ..." , y; d) El dinero exigido correspondió a un pago inicial relativo a prestaciones otorgadas en el Servicio de Urgencia y de las "prestaciones conocidas" que recibiría el paciente durante su hospitalización, como uso de días cama e insumos, los que se le habrían informado.
Adicionalmente solicita, en subsidio, que se le aplique la atenuante por participación activa en el procedimiento previo de reclamo administrativo;
- 3° Que, con relación al primer descargo, se indica que la formulación de cargo ya había descartado la existencia de una condición de urgencia por parte del paciente, motivo por el que se imputó precisamente la infracción al artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, de Salud, resultando este descargo inconducente;
- 4° Que, en lo que refiere a los descargos de las letras b) y c) del considerando 2°, sobre la voluntad del paciente y de su acompañante de entregar el dinero exigido al haber aceptado hospitalizarse en MLE y suscrito la Hoja de Admisión; como también, que aquellos debieron informarse sobre los "mecanismos de financiamiento existentes", según establece el artículo 34, de la Ley N°20.584, debe reproducirse en esta parte todo lo señalado en el considerando 5° y en los dos primeros párrafos del considerando 6°, de la Resolución Exenta IP/N°1.018, de 21 de marzo de 2022, que formuló el cargo respectivo. En todo caso, cabe puntualizar que las condiciones de ingreso del paciente y la innegable relación asimétrica entre el prestador y aquel y su cónyuge, permitieron al primero, sobre la base de un abuso de poder, cometer la iniquidad en su propio beneficio económico por cuanto (si bien no existió condición de urgencia) el procedimiento de admisión se aplicó a las 23:00 hrs. de la noche, luego de 7 horas de espera y permanencia en el Servicio de Urgencia, manteniendo el paciente los mismos síntomas de ingreso -los que, según se evidenciaría después, correspondían a una enteritis por Salmonella- todo lo que, indefectiblemente indujo a un miedo suficiente

a los afectados, tal como a otra persona puesta en las mismas circunstancias, forzándoles a entregar el dinero exigido y, asimismo, a suscribir toda la documentación que se les requiriera (incluyendo la Hoja de Admisión). Además, debe aclararse a la clínica que su invocación al artículo 34, de la Ley N°20.584 resulta inconducente y, aún, absurda, en cuanto no elimina, ni justifica, la comisión de la conducta infraccional prevista en el artículo 141 bis, del DFL N°1, de Salud, de 2005, resultando aún sorprendente que pretenda trasladar su responsabilidad en la infracción a los afectados. Tampoco dicha invocación permite atenuar la antedicha responsabilidad, toda vez que la carga total en el cumplimiento de la norma prohibitiva está puesta en el prestador institucional de salud a fin de imposibilitarle que ejecute conductas abusivas y para la protección de sus usuarios, como ya se indicó;

- 5° Que, respecto del descargo indicado en la letra d) del considerando 2°, sobre que la exigencia de dinero constituiría un requerimiento de pago inicial de la cuenta y sobre prestaciones conocidas y no su garantía de pago, lo que le habría autorizado a la exigencia realizada sobre la base de la excepción del inciso 2°, del artículo 141 bis, del antedicho DFL, debe indicarse que para que opere esta excepción deben concurrir dos requisitos copulativos, a saber: Que el dinero o cheque sea dejado en pago y que ese acto sea voluntario. En cuando al requisito que importa en este considerando, para que la entrega de dinero tenga la naturaleza de pago, necesariamente debe poder extinguir una obligación determinada o determinable, lo que no concurre en la especie puesto que las prestaciones a otorgarse en una hospitalización derivada del Servicio de Urgencia y su monto, así como, la duración de la misma, resultaban indefinibles al momento de la exigencia, no siendo posible que el dinero exigido pudiera extinguir una obligación generada a partir de ésta. Tan indeterminada e indefinible era la deuda que la suma de \$1.382.159, no se condice con el total de la cuenta final de \$3.097.311, esto es, más del doble de lo exigido. En consecuencia, la suma entregada no pudo cumplir con el objeto del pago, sino, más bien, con el de una garantía del pago de una obligación cuyo monto solo iba a conocerse al generarse la cuenta final. En ese sentido, cabe precisar que el documento "Pago inicial o pago conocido de prestaciones determinadas de salud" al que alude la clínica, no aparece emitido respecto del paciente de autos, por lo que malamente resulta estimable. En todo caso, el formato de este tipo de documento se encuentra en el "Procedimiento de garantías, pago inicial y pago de prestaciones conocidas" de la clínica que inició su vigencia el 15 de septiembre de 2020, esto es, después de la conducta infraccional detectada, por lo que malamente podría aplicarse al caso, a lo que se añade que dicho formato aparece como una simple estimación proyectada en base al cálculo de canastas predeterminadas de prestaciones que conllevaría un tipo promedio de hospitalización, omitiendo o añadiendo valoraciones de prestaciones particulares que podrían o no requerirse por el paciente;
- 6° Que, en conclusión, los descargos no resultan adecuados para desestimar los hechos o conducta infraccional, por lo que corresponde ahora pronunciarse sobre la responsabilidad de Clínica RedSalud Santiago en esa conducta;
- 7° Que, la determinación de dicha responsabilidad implica analizar si la clínica incurrió en culpa infraccional, esto es, si por un defecto organizacional 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. En el presente caso se tiene que, en efecto, el prestador exhibe el defecto organizacional de no prever, ni evitar diligentemente, la inobservancia del artículo 141 bis, mediante el uso exigible de sus facultades de dirección, vigilancia y control de la actividad que desempeña, por cuanto a la época de la conducta reprochada, esto es, al 3 de mayo de 2020, no aparecía vigente ningún protocolo, guía o directiva que mandatara explícitamente a sus trabajadores a cumplir el artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, dejándoles -cuando menos- en libertad de acción para realizar la exigencia de dinero reprochada, lo cual constituye el defecto organizacional que configuró la culpa infraccional de la clínica haciéndole responsable institucional y formalmente de la infracción de dicho artículo. En efecto, el documento institucional denominado "Procedimiento de garantías, pago inicial y pago de prestaciones conocidas" adjuntado por el prestador, inició su vigencia recién el 15 de septiembre de 2020, por lo que no puede aplicarse al caso, como se señaló. En todo caso, no corresponde efectuar una valoración de lo adecuado de su contenido en el presente acto;
- 8° Que, en definitiva, y conforme a lo señalado previamente, ha quedado establecida la infracción del artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionar al prestador conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del mismo DFL N°1, que disponen la imposición de una multa de 10 hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, pudiendo ésta aumentarse en la proporción que indica en caso de reincidencia. Asimismo, prevé la sanción accesoria de eliminación temporal del

Registro de Prestadores Acreditados en Calidad que lleva esta Intendencia hasta por dos años;

- 9° Que, no corresponde la atenuante de participación activa de la clínica en el procedimiento de reclamación por cuanto se trata de uno de sus deberes mínimos de actuación, no susceptible de recompensarse con una atenuación de responsabilidad, toda vez que, por su relación de "administrado" respecto de este órgano del Estado, debe cumplir con las órdenes o instrucciones firmes que le imparta esta Superintendencia (artículo 125, inciso 2°, del DFL N°1, de 2005, de Salud);
- 10° Que, atendida la gravedad de la infracción, en cuanto se refiere a la exigencia de un alta suma de dinero a un paciente que requería ser hospitalizado, ante un cuadro infeccioso, y ponderando las demás circunstancias particulares del caso, en especial, la hora de la exigencia (23:00 hrs.) que otorgó escasas posibilidades de obtener dicha suma al paciente, aumentando la magnitud del abuso, esta Autoridad estima adecuada y proporcional la imposición de una multa 350 UTM.
- 11° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a Clínica Bicentenario SpA, también conocida como Clínica RedSalud Santiago, Rut. 96.885.930-7, domiciliada en Av. Alameda Bernardo O'Higgins N°4.850, Estación Central, Santiago, con una multa a beneficio fiscal de 350 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
2. Se hace presente que el pago de la multa 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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



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.

CCS/BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- Depto. Administración y Finanzas
- Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal, IP
- Sr. Rodrigo Rosas, 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° 2693 del 08 de julio de 2022, que consta de 03 páginas y que se encuentra suscrita por la Sra. Carmen Monsalve Benavides en su calidad de Intendenta de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.



RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe