

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

**PAS SIF N°102-2023. FISCALIZACIÓN
REGULAR SIF N°589-2022. DECRETO N°35,
DE 2012, DE SALUD. REGLAMENTO SOBRE
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE LA LEY
N°20.584. "IMPLANTOLOGÍA Y
ORTODONCIA DENTAL GROUP
PROVIDENCIA".**

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 2869

SANTIAGO, 29 JUN. 2023

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 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 Decreto N°35, de Salud, de 2012; y 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, el presente Procedimiento Administrativo Sancionatorio (PAS) SIF N°102-2023, derivado de la fiscalización de verificación de cumplimiento de lo ordenado SIF 589-2022; se inició por el Ord. IP/N°15.279 de 12 de diciembre de 2022, que formuló al prestador de salud "Implantología y Ortodoncia Dental Group Providencia" el cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, por eventuales incumplimientos a las órdenes impartidas en la Resolución Exenta IP/N°3.201, de 9 de agosto de 2022, en el marco de su presunta inobservancia a los deberes que le impone el "Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamos de la Ley 20.584", aprobado por el Decreto 35, de 2012, de Salud. Dichos deberes incumplidos, cabe agregar, se detallan en el Informe de Fiscalización integrante de dicho acto, emitido por el Subdepartamento de Fiscalización de Calidad de esta Intendencia el 5 de agosto de 2022, que dictaminó como incumplidas las disposiciones de los artículos 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 y 7, solo en cuanto no dispone de un formulario de reclamo, todos del antedicho Reglamento;
- 2° Que, previamente, se reseñará el contexto en el que se emitió el Ord. IP/N°15.279, de 12 de diciembre de 2022, a fin de facilitar la comprensión de este acto, indicando que la antedicha Resolución Exenta IP/N°3.201, de 9 de agosto de 2022, dio término de la fiscalización regular previa SIF N°589-2022, iniciada por la visita de fiscalización en terreno del citado Subdepartamento el día 19 de mayo de 2021, conforme a sus potestades del artículo 38 de la Ley N°20.584 y del artículo 126 del Título V del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, de Salud, detalladas por delegación legal en el Decreto N°35, de 2012, de Salud, que aprueba el Reglamento;
- 3° Que, luego, ha de señalarse que para efectos de corregir los incumplimientos indicados en el considerando 1°, la Resolución Exenta IP/N°3.201 le instruyó que en "*un plazo máximo de 2 meses calendario, a partir de la notificación por correo electrónico de la presente resolución, elabore y presente ante esta Intendencia las medidas adoptadas necesarias para corregir las irregularidades detectadas en la fiscalización, más los respaldos que den cuenta de dichas medidas correctivas, que acrediten el estricto cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N°35/2012, del Ministerio de Salud*". Cabe apuntar que, habiéndose notificado la antedicha resolución el 11 de agosto de 2022, el plazo que tuvo el prestador para cumplir

con la instrucción recién indicada expiró el 11 de octubre de 2022; no obstante, el prestador fiscalizado no cumplió con lo instruido por la antedicha Resolución dentro de dicho plazo;

- 4° Que, por lo anterior, esta Autoridad debió iniciar un procedimiento de verificación de cumplimiento de lo ordenado, por lo que esta Intendencia de Prestadores de Salud estuvo obligada a requerir, mediante correo electrónico de 14 de noviembre de 2022, dirigido a la casilla de correo [REDACTED] de don [REDACTED] representante legal del prestador, *"los respaldos de las mejoras realizadas de las fiscalización por [...] Procedimiento de reclamos"*;
- 5° Que, recién el 15 de noviembre de 2022, el prestador imputado remitió a esta Autoridad, vía correo electrónico, un archivo en el que se visualizan dos carpetas, una denominada "Archivo de Reclamos y sugerencias" y otra denominada "Formato de reclamos y sugerencias"; como también, un documento tipo denominado "Formulario de reclamos y sugerencias", entendiéndose, erróneamente, haber dado cumplimiento Resolución Exenta IP/N°3.201, de 9 de agosto de 2022;
- 6° Que, frente a dicha presentación, el citado Subdepartamento de Fiscalización de Calidad emitió, el 30 de noviembre del mismo año, un "Informe de fiscalización verifica cumplimiento" que indica que *"Del análisis de la documentación, realizado por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad, con fecha 16 de noviembre de 2022, se evidencia que el prestador no da cuenta del cumplimiento de los siguientes atributos, a saber: i. Sistema de Registro de Reclamos, ii. Procedimiento Interno de gestión de reclamos, iii. Constancia de Recepción del reclamo, iv. Información respecto del plazo de respuesta, v. No define los contenidos mínimos de la carta de respuesta al reclamante"*,
- 7° Que, todo lo señalado en los considerandos 2° a 6° devino en la necesaria formulación de cargo señalado en el Considerando 1°, contenida en el Ord. IP/N°15.279, de 12 de diciembre de 2022, que inició el presente PAS;
- 8° Que, el prestador de salud "Implantología y Ortodoncia Dental Group Providencia" presentó sus descargos el 20 de diciembre de 2022, limitándose a remitir el documento "Procedimiento de reclamo pacientes. Fecha actualización: diciembre 12 de 2022", el que fue analizado por el mismo Subdepartamento de fiscalización en Calidad, informando, el 24 de enero de este año que, finalmente, el prestador cumplía con lo instruido y, por tanto, con las disposiciones del "Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamos de la Ley 20.584", aprobado por el Decreto 35, de 2012, de Salud;
- 9° Que, previamente a resolver, cabe señalar que el objeto del presente procedimiento sancionatorio es determinar, por una parte, la efectividad de la conducta o hecho infraccional considerado para la formulación de cargo y, por otra, la responsabilidad que tuvo el prestador imputado en su concreción. Por lo anterior, se aclara que, respecto de la primera cuestión, dicha conducta o hecho infraccional puede consistir: i) En el incumplimiento absoluto de las órdenes de la Resolución Exenta IP/N°3.201; ii) En su incumplimiento parcial y/o; iii) En su cumplimiento fuera del plazo legal otorgado de dos meses, es decir, extemporáneamente;
- 10° Que, como puede apreciarse de los considerandos precedentes, el prestador de salud no cumplió en tiempo y forma con las instrucciones de la antedicha Resolución Exenta IP/N°3.201, al no contar con un procedimiento de reclamos conforme a derecho, cuando menos, al 11 de octubre de 2022, por lo cual se sostiene la conducta o hecho infraccional que motivó la formulación de cargo contenida en el Ord. IP/N°15.279 de 12 de diciembre de 2022, sin perjuicio que le haya dado cumplimiento extemporáneamente y solo ante la formulación de cargo emitida en su contra;
- 11° Que, configurada la conducta infraccional, corresponde ahora pronunciarse ahora sobre la responsabilidad del prestador en dicha configuración;
- 12° Que, la determinación de dicha responsabilidad implica analizar si el prestador al incurrir en la conducta infraccional (elemento objetivo), lo hizo mediando culpa infraccional (elemento subjetivo) lo que, en su caso, configuraría la infracción en análisis. Cabe aclarar que la culpa infraccional concurre en todos aquellos casos en que el prestador imputado ha quebrantado su deber legal de cuidado general en el acatamiento de todas las leyes y demás normativa que regula sus actividades generales y específicas debido a algún defecto organizacional interno que, en este caso, se produjo por la imprevisión de los órganos directivos y/o gerenciales del prestador de contar con mecanismos y procedimientos internos fiables que permitieren el cumplimiento de las órdenes impartidas por esta Autoridad, como también, por la carencia del Reglamento Interno regulado en el ya citado "Reglamento sobre el

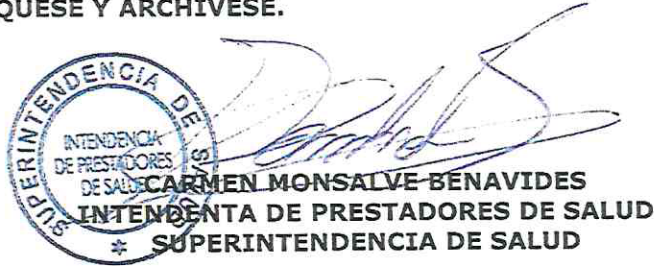
Procedimiento de Reclamos de la Ley 20.584", incluso después de la formulación de cargo y solo con ocasión de ella, entendiéndose por tanto, configurada la culpa infraccional;

- 13° Que, así establecida la infracción imputada respecto de la parte de los cargos que se viene señalando, corresponde sancionar al prestador imputado conforme al artículo 125, inciso 2º, del DFL N°1, de 2005, de Salud, correspondientes a una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que podrá elevarse hasta 1.000 unidades de fomento si hubiera reiteración dentro del plazo de un año;
- 14° Que, atendida la gravedad de la infracción constatada sobre la absoluta carencia del documento de que trata este PAS, a pesar de haberse dictando la normativa reglamentaria en el año 2012, esta Autoridad estima adecuada y proporcional la imposición de una multa a beneficio fiscal por el total de 10 Unidades de Fomento;
- 15° Que, conforme a las facultades que me confiere la Ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a la sociedad "Clínicas de Ortodoncia e Implantología Dental Group SpA", RUT 76.957.367-4, propietaria del prestador de salud "Implantología y Ortodoncia Dental Group Providencia", domiciliada en calle General Jofré N° 194, Providencia, Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 10 Unidades de Fomento por infracción a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4º, de la Ley N°20.584, por el incumplimiento oportuno y total de las órdenes impartidas en la Resolución Exenta IP/N°3.201, de 9 de agosto de 2022;
2. HACER 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.


CARMEN MONSALVE-BENAVIDES
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
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 Organos de la Administración del Estado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la fecha de su notificación, pudiendo solicitarse conjunta y fundadamente la suspensión del cumplimiento de la multa impuesta mientras se resuelven los citados recursos.

CCG/BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- [REDACTED]
- Depto. Administración y Finanzas
- Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal - IP
- Unidad de Control de Gestión - 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 IPN/N° 2869, defecha 29 de junio de 2023, que consta de 3 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.


MINISTRO DE FE
JOSE CONTRERAS SOTO
Ministro de Fe