

PAS FISCALIZACIÓN REGULAR SIF N°306-2022. DECRETO N°35, DE 2012, DE SALUD. REGLAMENTO SOBRE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE LA LEY N° 20.584. "CLÍNICA DENTAL QUINTEROS"

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 2472

SANTIAGO, 19 ABR 2024

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°306-2022 de esta Intendencia de Prestadores de Salud, se inició por el Ord. IP/N°4.217, de 30 de marzo de 2023, que formuló a la "Clínica Dental Quinteros" el cargo por Infracción a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4°, 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", por su eventual incumplimiento a las instrucciones impartidas por la Resolución Exenta IP/N°3.681, de 7 de septiembre de 2022, relativas a ajustar su procedimiento interno de reclamo a las disposiciones del Decreto N°35, de 2012, del Ministerio de Salud, que aprobó el "Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamos de la Ley 20.584", dentro del plazo de 2 meses, contado desde la notificación de dicho acto, el que después se prorrogó por un mes adicional mediante el correo electrónico, de fecha 7 de diciembre de 2022;
- 2° Que, frente a la indicada Resolución Exenta IP/N°3.681, de 7 de septiembre de 2022, el presunto infractor presentó un par de antecedentes relativos a la materia, el mismo día 7 de diciembre de 2022, es decir, dentro de la prórroga del plazo otorgado, los que fueron revisados y representados por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad en su "Informe de fiscalización verifica cumplimiento", de 16 de enero de 2023;
- 3° Que, dicho Informe detalla que: "[...] se evidencia que el prestador no cuenta con un procedimiento de reclamos, dado que: [...] i. El prestador no adjunta un procedimiento en donde se indique quién recibe los reclamos, los investiga y mantiene el expediente respectivo, así como tampoco señala, quién tiene atribuciones para gestionar su respuesta (Art. 3). [...] ii. El prestador no señala quién resguarda los datos sensibles de dicho formulario, o bien, si lleva un expediente que archive dicha información (Art.4). [...] iii. Si bien, se adjunta un "Sistema de Registro de Reclamos" que permita el seguimiento del caso y de respuesta a cada uno de los puntos del citado artículo, este no señala: a. Domicilio de su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique; [...] b. No detalla indicación de la materia a que se refiere de la ley de Derechos y Deberes y de la unidad o dependencia del prestador respecto de la

cual se efectuó el reclamo (Derecho de información, a un trato digno, etc.), que no tienen relación con conflictos clínicos. [...]

c. Además, no se registra la indicación de las medidas correctivas adoptadas (Art.5). Cabe hacer presente que, dicho sistema no tiene relación con el contenido del Formulario adjunto. [...] iv. El prestador no adjunta el procedimiento interno de gestión de reclamos dictado por su dirección institucional, y de respuesta a cada uno de los puntos del citado artículo (Art.6). [...] v. Así mismo, no se señala en un procedimiento si se mantienen los formularios a disposición del público para ser presentados y recepcionados en forma presencial, como tampoco se indica si cuenta con otros medios de recepción de reclamos como correo postal u otro que haya habilitado para estos efectos (Art. 7). [...] vi. Si bien, se adjunta un Formulario, no se indica si se cuenta con un mecanismo tendiente a que el reclamante cuente con una constancia del reclamo presentado (Art. 8). [...] vii. El prestador, si bien, señala en el formulario el plazo para emitir respuesta, no indica en un procedimiento si tiene establecido emitir respuesta en un plazo de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción (Art.11).

- 4° Que, en consecuencia, el antedicho informe concluye: "En virtud de la fiscalización de verificación de cumplimiento realizada al prestador institucional CLÍNICA DENTAL QUINTEROS se constata que, las medidas adoptadas son insuficientes para demostrar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Intendencia de Prestadores y por el citado Decreto N°35, de 2012, del MINSAL."
- 5° Que, por lo anterior, el Subdepartamento indicado solicitó al Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal de esta misma Intendencia, la formulación de cargo señalada en el considerando 1° de este acto –contenida en el Ord. IP/N°4.217, de 30 de marzo de 2023-, a fin de iniciar el presente PAS y otorgar al presunto infractor el derecho a presentar sus descargos y, en general, a ejercer plenamente su derecho a defensa;
- 6° Que, el presunto infractor no presentó sus descargos, ni realizó alguna otra presentación a la fecha, por lo que ha de estimarse concretada la conducta infraccional referida en la formulación de cargo, esto es, el efectivo incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Intendencia de Prestadores de Salud;
- 7° Que, habiéndose constatado la conducta infraccional prevista por la Ley, corresponde determinar la responsabilidad del prestador en su producción, lo que implica analizar si el prestador al incurrir dicha conducta (elemento objetivo), lo hizo mediando su culpa infraccional (elemento subjetivo) lo que, en su caso, configuraría la infracción cuyo cargo se formuló. Cabe aclarar que existe culpa infraccional en todos aquellos casos en que el imputado incurre en la conducta reprochada debido al quebrantamiento de 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. En este sentido se sostiene que el prestador carece de sistemas estructurales coherentes y de registros formales para dar seguimiento y cumplimiento a las normativas e instrucciones provenientes de esta Intendencia cualquiera sea la época en que se hayan emitido, lo que transgrede dicho deber legal de cuidado general y configura, por tanto, el defecto organizacional indicado. En consecuencia, ha de estimarse que el prestador institucional imputado incurrió en culpa infraccional, constatándose así su responsabilidad en la infracción que se le imputara;
- 8° Que, 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 2°, 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;
- 9° Que, atendida la gravedad de la infracción constatada respecto de la naturaleza de los incumplimientos específicos que, en los hechos impiden el ejercicio del derecho de los usuarios de la clínica a presentar sus reclamos directamente al prestador y obtener prontamente una solución o, al menos, algún tipo de respuesta y considerando, además, la obvia indisciplina de éste al no evacuar sus descargos, esta Autoridad estima adecuada y proporcional la imposición de una multa a beneficio fiscal de 10 Unidades de Fomento;
- 10° Que, conforme a las facultades que me confiere la Ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a "Sociedad Odontológica Integral Quinteros Limitada", RUT 77.748.210-6, propietaria de "Clínica Dental Quinteros", domiciliada para estos efectos en calle Bueras N°20, Rancagua, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, con una multa a beneficio fiscal de 10 Unidades de Fomento por infracción a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, según se ha venido señalando.
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.



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, pudiendo solicitarse conjunta y fundadamente la suspensión del cumplimiento de la multa impuesta mientras se resuelven los citados recursos.

BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director del prestador
- Representante legal
- administracion@clinicaquinteros.cl
- dania.gonzalez@clinicaquinteros.cl
- 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 IP/N° 2472, con fecha de 19 de abril de 2024, la cual consta de 3 páginas y 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