

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.017.620-2022.

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N°

3060

SANTIAGO, 28 MAY 2025

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 el artículo 141 inciso penúltimo, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, que prohíbe a los prestadores de salud exigir dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago o condicionar de cualquier otra forma las atenciones de urgencia o emergencia; como asimismo en los artículos 112, 121 N°11, y 127 del mismo cuerpo legal; lo previsto en la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República y en la Resolución Exenta SS/N°1.373, de 2 de diciembre de 2022, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, mediante la Resolución Exenta IP/N°5.254, de 10 de noviembre de 2023, se acogió el reclamo N°5.017.620, de 31 de julio de 2022, interpuesto por la reclamante, en representación de la paciente, en contra de la Clínica Bupa Santiago, ordenándole la corrección de la conducta irregular detectada, mediante la devolución de la suma de \$6.859.121, que fue exigida ilegítimamente. Además, se procedió a formularle el cargo por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis), del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, motivada en los antecedentes que evidenciaron que exigió la mencionada suma de dinero para garantizar la atención de la paciente.

En contra de la Resolución Exenta IP/N°5.254, arriba individualizada, el prestador presentó recurso de reposición, con jerárquico en subsidio, los cuales fueron rechazados por la Resolución Exenta IP/N°1.436, de 23 de febrero de 2024; y la Resolución Exenta SS/N°535, de 2 de mayo de 2024, respectivamente. Por ende, la conducta infraccional se encuentra plenamente determinada y firme.

- 2° Que, en los descargos, presentados el 28 de noviembre de 2023, el prestador alega, fundamentalmente, que: la paciente consultó por una operación de colecistectomía por video laparoscopia, la que fue realizada el 28 de julio de 2022, y para la cual le fue solicitada la suscripción de un pagaré y se le entregó un presupuesto ascendente a \$6.859.121, frente a lo cual ésta accedió, de forma voluntaria, a pagar dicho monto. Indica que el presupuesto estipulaba expresamente que podía sufrir variaciones de acuerdo a la cantidad, tipo de insumos y medicamentos utilizados, como también estaba sujeto cambios producto de complicaciones imprevisibles en la hospitalización. En definitiva, señala que éste era esencialmente referencial. Finalmente, en cumplimiento de lo instruido en el resuelto tercero de la Resolución Exenta IP/N°5.254, viene a informar lo allí solicitado. A sus descargos acompaña el documento denominado "Protocolo de atención de urgencia de Clínica Bupa Santiago, versión 2023".

Como peticiones concretas solicita absolverla de los cargos formulados y, en subsidio, en base al documento que acompaña, tenerlo en consideración para la determinación de la eventual sanción administrativa.

- 3° Que, sobre el alegato recogido en el considerando anterior, relativo a la inexistencia de la infracción imputada, cabe reiterar lo ya establecido en el considerando 6°, de la Resolución Exenta IP/N°5.254, que determinó, en primer lugar que la obligación, al momento de la exigencia de la suma de \$6.859.121, era indeterminada ya que, lo cierto es que la cuenta médica final arrojó un costo de \$8.190.270, sumas que, para efectos que opere la excepción alegada, debieron obligatoriamente ser concordantes salvo la alegación de algún hecho

imprevisible e imprevisto ocurrido en el transcurso de la hospitalización de la paciente, cuestión que no aconteció en este caso. Abunda a lo anterior, lo dicho por el propio prestador en sus descargos, al referirse a dicho presupuesto, como un documento "*esencialmente referencial*", lo que refuerza lo concluido por esta Autoridad en cuanto a que ese antecedente no basta por sí solo para validar el pretendido pago. En segundo lugar, lo cierto es que tampoco se logró acreditar que la entrega de la suma de casi 7 millones de pesos, haya sido realizada de manera voluntaria, reiterando lo dicho en el mismo considerando 6º, respecto a la política de admisión mantenida por la clínica, al momento de la realización de la exigencia, lo cual es coincidente con lo planteado por la reclamante. Por ende, no cabe sino, considerar que la obligación al momento de la referida exigencia, era indeterminada e indeterminable, sin que se haya acreditado la voluntad en la entrega, lo que la convierte en la exigencia de una garantía que el prestador no estaba legalmente autorizado a solicitar; no bastándole, para esos efectos, la sola suscripción de un pagaré. Por todo ello, cabe rechazar sus descargos.

Finalmente, respecto a su solicitud, consistente en la consideración del documento presentado para la determinación de la sanción, cabe al respecto señalar que ello es insuficiente, toda vez que no demuestra, con su sola presentación, una voluntad real por prevenir en el futuro la ocurrencia de nuevas conductas ilegítimas que puedan producirse en el marco de su actividad. Por tanto, ello, tampoco será considerado para los efectos señalados, sin perjuicio de tenerlo por acompañado al presente procedimiento.

4º Que, encontrándose acreditado el condicionamiento de la atención de la paciente, por la exigencia de dinero en garantía, según lo expuesto en el considerando anterior, cabe tener por configurada la conducta infraccional prevista en el artículo 141 bis), del D.F.L. N°1, de 2005, del Minsal. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la responsabilidad de Clínica Bupa Santiago en esa conducta.

5º Que, la determinación de dicha responsabilidad implica analizar si se incurrió en culpa infraccional, esto es, si el prestador imputado contravino su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regulan sus actividades específicas en cuanto prestador institucional de salud, por causa de un defecto organizacional que haya permitido dicha contravención.

En el presente caso se tiene que, en efecto, el prestador no previó, ni evitó, 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 no consta que, a la época de la conducta reprochada, haya desplegado acciones y emitido directrices que se hicieren cargo institucional y acabado del riesgo de comisión de la infracción al citado artículo. Por el contrario, su política de admisión de pacientes, va en plena confrontación con lo establecido en la ley, lo que constituye, precisamente, la contravención al deber de cuidado indicado y, por tanto, configuran la culpa infraccional de la Clínica Bupa Santiago en el ilícito cometido.

6º Que, en definitiva, y conforme a lo señalado en los considerandos precedentes, ha quedado establecida la infracción del artículo 141 bis), correspondiendo sancionar al prestador conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del 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.

7º Que, atendida la gravedad de la infracción constatada, constituida por la exigencia ilegítima de una elevada suma de dinero, respecto a una paciente que requería de una pronta resolución quirúrgica; y ponderando las demás circunstancias particulares del caso, esta Autoridad estima adecuada y proporcional la imposición de una multa de 350 U.T.M.

8º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a Clínica Bupa Santiago, Rut. 76.242.774-5, domiciliada en Avenida Departamental N°1.455, de la comuna de La Florida, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 350 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 141 bis), del D.F.L. 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).

3. ORDENAR al prestador que todas las presentaciones que realice respecto de este PAS, se dirijan a la casilla de correo electrónico sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl, recordándosele que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme a los artículos 125 y 126, del DFL N°1, de 2005, de Salud.

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.

AGR

DISTRIBUCIÓN:

- Director y Representante Legal del prestador
- Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal, IP
- Unidad de Registro, IP
- Unidad de Control de Gestión
- Oficina de Partes
- Expediente
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 3060, con fecha de 28 de mayo de 2025, 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