

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.016.480-2022

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N°

3070

SANTIAGO,

28 MAY 2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 125, 126 y demás que correspondan del DFL N°1, de 2005, de Salud, con relación a la Ley N°20.394 y a la Ley N°20.584; 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 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

CONSIDERANDO:

- 1° Que, el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) se inició por el oficio Ord. IP/N°8.861, de 18 de julio de 2024, que formuló el cargo al prestador institucional "Hospital Clínico UC Christus" de: *"Haber incumplido con las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ordinario IP/N°9.509, de 25 de julio de 2022, al no acompañar, dentro de plazo, los antecedentes requeridos en el marco del procedimiento de reclamo N°5.016.480-2022, iniciado mediante presentación del día 29 de junio de 2022, por eventuales incumplimientos a la Ley N°20.584"*.
- 2° Que, el "Hospital Clínico UC Christus" presentó sus descargos, el 2 de agosto de 2024, en los que cabe anotar, en primer lugar, reconoce la falta de respuesta al Ordinario IP/N°9.509, debido *"única y exclusivamente a un error involuntario de registro"*, cometido en su procedimiento interno de gestión de reclamos. Conjuntamente con lo anterior, alega, fundamentalmente, que: i) la formulación de cargos, carece de la determinación necesaria para el adecuado ejercicio de su derecho a defensa; por cuanto el Ord. IP/N°9.509, no indicaba el nombre del paciente, así como tampoco precisaba la fecha en que se habría verificado el supuesto incumplimiento; ii) Cumpliría con el debido deber de cuidado institucional exigible, toda vez que contaría con un *"Sistema de Seguimiento y gestión de Reclamos de la SIS y otros requerimientos de información por parte de la Autoridad Sanitaria"*, para controlar la gestión adecuada y oportuna de los requerimientos que se le hagan. Dicho sistema, consistiría, en los hechos, en una planilla Excel de acceso compartido entre los distintos responsables de cada etapa del procedimiento de seguimiento y gestión de reclamos que controlaría automáticamente los días restantes para el cumplimiento de lo ordenado. No obstante, en este caso concreto habría incurrido en *"un error involuntario"* en la tramitación de dicho procedimiento *"no configurándose [a su juicio la] culpa infraccional ni responsabilidad en la conducta [...] que se le imputa"*; iii) Se solicitó a la Gerente de Sistemas e Información de la Red, avanzar en un proyecto de automatización del Sistema descrito *"a fin de evitar registros erróneos propios de sistemas no automatizados o persona dependiente"*; y iv) *"con fecha 31 de julio, se presentó la respuesta originalmente redactada, a la que se agregó información financiera más reciente que fundamenta la defensa del Hospital Clínico UC Christus, en el Reclamo N°5.016.480-2022"*.
- 3° Que, a su presentación acompaña, los siguientes documentos: a) *Procedimiento de gestión de reclamos y flujograma*; b) *Capturas de Pantalla del "Registro de Reclamos UC CHRISTUS"*; c) *Correo electrónico del Gerente Legal al Gerente de TI para dar curso al proyecto de automatización del "Registro de Reclamos UC CHRISTUS"*; d) *Capturas de pantalla de correos electrónicos correspondientes a la derivación del reclamo N°5016480-2022 y su inmediata gestión por parte del abogado resolutor*; y e) *Copia respuesta al reclamo N°5016480-2022, ingresada a la SIS, con fecha 31 de julio de 2024.*
- 4° Que, antes de referirnos a los alegatos planteados, cabe reiterar que el propio prestador reconoce el incumplimiento a las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ord. IP/N°9.509, lo que confirma la hipótesis infraccional imputada al Hospital Clínico en este procedimiento.

- 5° Que, sin perjuicio de lo anterior, en cuanto al descargo planteado en el punto i), del considerando 2°, sobre la falta de identidad del paciente, así como también de la falta de determinación de la fecha en que se verificó la situación reclamada, cabe señalar que los cargos formulados responden a la falta total de respuesta, por más de dos años, a las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, las que solo fueron cumplidas de manera tardía, el día el 31 de julio de 2024, con posterioridad a la formulación de cargos, para lo cual no fue impedimento las faltas alegadas por ese prestador.
- 6° Que, en relación al resto de los descargos, que guardan relación con la culpa infraccional, es necesario referirse previamente a este elemento subjetivo de la norma prohibitiva, para luego determinar su exclusión o concurrencia en dicha conducta. Así, corresponde conceptualizarla señalando que consiste en *el incumplimiento por parte del prestador en la atención exigible de su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regula sus actividades, en cuanto persona jurídica, por causa de un "defecto organizacional" que haya permitido dicho incumplimiento.* Dicho defecto organizacional corresponde, a la insuficiencia del despliegue normativo funcional interno exigible a los órganos directivos y gerenciales del prestador relativo a dicho deber, lo que implica verificar si cuenta con alguna estructura propia y vigente para reducir al mínimo dichos incumplimientos, teniendo una exigencia mucho mayor que la de contar con la simple escrituración de normas generales; por lo que implica que se constate si cuenta con un procedimiento o protocolo escrito que contemple, por una parte, capacitaciones e inducciones continuas y permanentes a sus trabajadores y, por otra, con un proceso de seguimiento, control de gestión y mejora de calidad continua, entre otros, como también, que se encuentre protegido por sistemas fiables, de preferencia automatizados y en mantención permanente, a fin de excluir, precisamente, "errores" de data y resultado. Además, la estructura descrita debe contener y aplicar normas orgánicas y procedimentales disuasorias para lograr su observancia irrestricta respecto de los empleados incluyendo, entre otros, sistemas de calificaciones y sanciones.
- 7° Que, cotejado lo alegado en los descargos ii) y iii), del considerando 2°, y lo acreditado por los documentos acompañados, con lo descrito en el considerando precedente, puede concluirse que todo ello resulta extremadamente insuficiente, al no considerar prácticamente ninguno de los requisitos expuestos. No está demás señalar que el instrumento de seguimiento utilizado -planilla Excel- carece totalmente de las características requeridas para un sistema de seguimiento fiable. Es de recordar que se trata de un prestador institucional de envergadura y que pertenece a una red importante en el rubro de la salud, por lo que la deficiencia de este despliegue normativo funcional interno es inadmisibles como descargo, impidiendo su absolucón y, también, su estimación como eximente o atenuante de responsabilidad. Debe recalarse que el prestador no puede aprovecharse de su propia falta de diligencia en el defecto organizacional detectado.
- 8° Que, sobre el descargo del punto iv), del considerando 2°, si bien es cierto que se ha presentado la respuesta exigida por el antedicho oficio Ord. IP/N°9.509, ello ocurrió, como ya se señaló anteriormente, el 31 de julio de 2024, esto es, no solo mucho después del vencimiento del plazo otorgado por dicho oficio, sino que aún después del cargo formulado por el oficio Ord. IP/N°8.861 de 18 de julio de 2024, por lo que, en caso alguno, puede entenderse como una observancia oportuna, voluntaria y espontánea de lo ordenado. En consecuencia, se desestima para todo efecto.
- 9° Que, en consecuencia, desestimados todos los descargos, confirmada la conducta infraccional y establecida la culpa infraccional, el prestador es responsable de la infracción al artículo 125, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionarlo conforme a las normas previstas en el mismo artículo que dispone una multa de hasta 500 Unidades de Fomento, la que puede elevarse hasta 1.000, si hubiera reiteración dentro del plazo de un año.
- 10° Que, atendida la gravedad de la infracción, constituida por el incumplimiento declarado de la instrucción impartida por el oficio Ordinario IP/N°9.509, de 25 de julio de 2022, con la consecuencia de impedir o retrasar el análisis y resolución del procedimiento de reclamo N°5.016.480-2022, esta Autoridad estima adecuada y proporcional, a fin de cumplir con sus fines propios, la imposición de una sanción de multa por la cantidad de 50 Unidades de Fomento.
- 11° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo razonado precedentemente.

RESUELVO:

- 1.- SANCIONAR a la persona jurídica "UC CHRISTUS Servicios Clínicos SpA", RUT 99.573.490-7, por su "Hospital Clínico UC Red Salud UC Christus", con domicilio en calle Marcoleta N°s 347 y 367, Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades de Fomento, por la infracción al artículo 125, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, con relación al incumplimiento de la orden impartida por el oficio Ord. IP/N°9.509, de 25 de julio de 2022.
- 2.- 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.
- 3.- INSTRUIR que el pago de la multa debe 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).

NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y AGRÉGUENSE A SUS ANTECEDENTES




CAMILO CORRAL GUERRERO
INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD (S)
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

AGR

Distribución:

- Representante legal y Director del prestador
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Control de Gestión - IP
- Funcionario Registrador - IP
- Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal-IP
- Subdepartamento de Protección de derechos de las personas en salud-IP
- Expediente
- Oficina de Partes
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 3070, 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