

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.007.863-2023

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 3073

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 bis del DFL N°1, de 2005, de Salud; como asimismo en los artículos 121, N°11, 126 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.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, la Resolución Exenta IP/N°2.465, de fecha 18 de abril de 2024, acto de término del procedimiento de reclamo N°5.007.863-2023, junto con acoger el reclamo de la paciente, [REDACTED] en contra de Clínica BUPA Santiago por haberle exigido un pagaré el 24 de mayo de 2023, respecto de la atención de salud que requería mientras cursaba un estado de salud de riesgo vital; y, además, por haberle exigido dinero en garantía para la hospitalización requerida el 1 de junio del mismo año, y ordenarle corregir la irregularidad cometida mediante la devolución del citado instrumento financiero; formuló a dicho prestador dos cargos: 1) Por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141, inciso penúltimo, respecto de la primera situación, y 2) Por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis, respecto de la segunda, ambas normas del DFL N°1, de 2005, iniciándose con ello la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador (PAS);
- 2° Que, en contra de la citada Resolución Exenta IP/N°2.465, la clínica presentó un recurso de reposición, con recurso jerárquico en subsidio, el 20 de marzo de 2024, cuyos argumentos fueron: a) Respecto del primer cargo, sostuvo la inexistencia de la condición de urgencia de la paciente el día 24 de mayo 2023; b) Respecto del segundo cargo, arguyó que, al no tratarse la hospitalización de fecha 1 de junio del 2023, de una atención de urgencia, solo recibió de la paciente el monto que voluntariamente le entregó conforme al presupuesto que se le presentó. Además, indica que no forma parte de su protocolo comercial el solicitar el pago de montos en efectivo a ningún título; c) Aunque, le denomina erradamente decaimiento del procedimiento sancionatorio, la presunta infractora argumenta sobre el artículo 27, de la Ley N°19.880, que obliga a la Administración en los siguientes términos: "Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final", por lo que la jurisprudencia judicial "ha entendido que cuando una sanción administrativa demora en definirse más allá del tiempo razonable, debe decretarse su decaimiento ya que no es justo sancionar cuando ha desaparecido todo rastro de una acción reprochable", ejemplificando lo anterior con la sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema en la causa Rol N° 127.415-2020, arguyendo en este sentido, que el reclamo se presentó el 9 de junio de 2023 y fue resuelto con posterioridad a dichos 6 meses, por la Resolución Exenta IP/N°2.465 de fecha 18 de abril de 2024 (notificada el 24 de abril del mismo año), por lo que ésta debería ser dejada sin efecto, por ineficaz;
- 3° Que, dichos recursos se rechazaron, respectivamente, por la Resolución Exenta IP/N°3.312, de esta Autoridad, de 17 de mayo de 2024, la que en su considerando 13° señala expresamente: "Que en definitiva, habiendo sido desestimados todos los argumentos sostenidos por la recurrente, quien no acompañó antecedentes suficientes y relevantes que permitiesen una revisión por parte de esta Intendencia de la resolución impugnada, el recurso de reposición interpuesto deberá ser rechazado.."; y por la Resolución Exenta SS/N°689, de 4 de mayo de 2024, del Superintendente de Salud, quedando así confirmado lo resuelto por la Resolución Exenta IP/N°2.465, de fecha 18 de abril de 2024;

- 4° Que, además, la presunta infractora presentó, el 9 de mayo de 2024, sus descargos, puntualizando que: "son argumentos de los descargos que esta parte formula, todos y cada uno de los argumentos esgrimidos con ocasión del recurso de reposición y jerárquico deducido en la presentación de fecha 20 de marzo del año en curso, los cuales doy por reproducidos íntegramente, a los que me remito y que no transcribo por razones de economía procesal. No obstante, lo anterior, como ideas principales que acreditan que esta parte no ha incurrido en contravención alguna a lo dispuesto en el artículo 141 bis del D.F.L N°1 de 2005 del Ministerio de Salud, debemos señalar lo siguiente";
- 5° Que, dentro de los descargos antecedentes, detalla como ideas principales: **a)** la ilegalidad de la Resolución Exenta IP/ N°2.465, por infracción al principio de imparcialidad y del debido proceso administrativo, toda vez que habría emitido un pronunciamiento antes de conocer sus descargos, infringiendo los principios de bilateralidad de la audiencia e imparcialidad, a lo que agrega que el objetivo del procedimiento administrativo de reclamo no es buscar la configuración de una conducta infraccional, añadiendo que lo único que se solicita a la entidad reclamada es un informe, lo que no se corresponde con una formulación de cargos. Sostiene que el procedimiento administrativo de reclamo y el procedimiento administrativo sancionatorio se tramitaron en forma simultánea, en contra del principio de imparcialidad lo que incluso le lleva a la complejidad de tener que evacuar descargos frente a un antecedente de un procedimiento de reclamo "cuya resolución no se encuentra firme ni ejecutoriada, toda vez que se encuentra pendiente la resolución de los recursos interpuestos en su contra"; **b)** la falta de configuración de la infracción al artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, de Minsal, ya que "no hay documento alguno en que se señale que, para el ingreso de la paciente a hospitalización, es necesario y requisito esencial que se pague anticipadamente el monto del presupuesto o un valor similar, no pudiendo presumirse tal exigencia", sino que debe probarse fehacientemente por el reclamante; no existiendo prueba alguna que pueda establecer que se haya condicionado la atención de la paciente al pago anticipado de valores; **c)** la expiración del término de 6 meses, desde el inicio del procedimiento de reclamo hasta la notificación de la resolución que le formuló cargos, que, aunque esta vez no le llame decaimiento, contiene la misma argumentación señalada en la letra c. del considerando 2° precedente; **d)** la prescripción de la acción sancionatoria respecto de la conducta infraccional ocurrida el 1 de junio de 2023, toda vez que sería el término de seis meses el considerado por la jurisprudencia administrativa como el plazo de la antedicha prescripción, el que contado desde esa fecha, se habría extinguido antes de la formulación de cargos de la Resolución Exenta N°2465, de 18 de abril de 2024; arguyendo en favor de su tesis los dictámenes N°30.070 de 2008, N°1.094 y N°13.675 de 2012, de la Contraloría General de la República, y lo dispuesto en los artículos 94 y 102 del Código Penal, y **e)** la falta de concurrencia de culpa infraccional, dada sus acciones para que, en el desarrollo de su actividad, se dé íntegro cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias que la regulan, contando, incluso con anterioridad a la ocurrencia de los hechos, con protocolos continuamente revisados y actualizados, que instruyen y capacitan a todos sus funcionarios sobre las prohibiciones legales en cuestión: "Procedimiento de Recepción de Pacientes – Admisión de Urgencias", el que no ordena procedimiento alguno destinado a la solicitud de pago anticipado a los pacientes que ingresan a través de la urgencia, regulándose así también y acorde a la normativa, el ingreso de pacientes en situación de riesgo vital o secuela funcional grave; contando también con material informativo dirigido a sus usuarios explicando las materias que regulan el artículo 141, inciso penúltimo; 141 bis; 173, inciso séptimo; y 173 bis, del DFL N° 1, y los beneficios y derechos que la misma normativa otorga a los pacientes, como así también respecto a las obligaciones que se imponen a los prestadores de salud;
- 6° Que, respecto de los descargos de las letras a), b) y c) del considerando precedente, primero debe indicarse que la desestimación de los recursos detallados en el considerando 2°, presentados en contra de la Resolución Exenta IP/N°2.465, de fecha 18 de abril de 2024, han refrendado de forma conclusiva y con firmeza administrativa (toda vez que no existe constancia de alguna instancia judicial que los discuta) lo resuelto por esta, poniendo fin a la controversia planteada en el procedimiento de reclamo respectivo, quedando clausurado el debate a su respecto, por lo que, primeramente, se desestima, sin otro agregado, el descargo de la citada letra c). En segundo lugar, ha de tenerse presente que, al determinarse y declararse en dicho procedimiento que la conducta controvertida efectivamente ocurrió y que se corresponde con la conducta descrita por la norma del 141 bis, del DFL N°1, de 2005, del Minsal, no se está declarando la comisión de la infracción a la citada norma. Dicha declaración, requiere de la confirmación de la conducta como infraccional y, también, de la declaración de la culpa infraccional de la clínica en su comisión, lo que requiere de otra investigación formal a realizarse precisamente en un PAS. Así, la resolución señalada, al detectar la veracidad de la conducta controvertida, señala una sospecha razonable de la comisión de la infracción respectiva que obliga a investigarla formalmente. Ha de aclararse que la sospecha razonable es una inferencia objetiva y fundada basada en hechos concretos y, en caso alguno, se puede asimilar a una presunción de culpabilidad -que asume, respecto de una persona (no de un hecho), su responsabilidad por un acto. Ha de aclararse que la sospecha razonable, a mayor abundamiento, se basa en hechos concretos y constituye el núcleo de cualquier formulación de cargo, por lo que no quebranta el principio de imparcialidad. Además, la presunta infractora, una vez notificados los cargos, puede presentar no solo sus descargos, si no cualquier otro escrito, antecedente y/o documento probatorio en su defensa hasta la emisión de la resolución final, los que deben de analizarse obligatoriamente por parte de este Órgano, por lo que tampoco se infringe el

principio de bilateralidad de la audiencia. En consecuencia, se rechaza la ilegalidad imputada a la resolución que formuló los cargos respectivos y, además, se tiene por confirmada la conducta infraccional;

- 7° Que, en lo que dice relación al descargo formal de la letra d) del considerando 5°, sobre la prescripción de la acción sancionatoria, se desestimará toda vez que la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, del Dictamen N°24.731, de 12 de septiembre de 2019, vigente a la fecha de los hechos, sustituyó expresamente la jurisprudencia administrativa invocada por la presunta infractora, siendo obligatorio para los funcionarios de un órgano del Estado aplicar la vigente. A mayor abundamiento, es necesario tener presente que, aunque no resulte vinculante directamente, hay que otorgarle el peso que corresponde a la jurisprudencia continua y asentada de la Excma. Corte Suprema, en sentencias tales como, las del Rol N°34.105-2019, de 3 de noviembre; Rol 72.002-2020, de 22 de septiembre; Rol 42.797-2020, de 20 de mayo; y Rol 33.527-2019, de 5 de agosto, todas del año 2020, entre otras;
- 8° Que, habiéndose desechado los descargos referentes a la ilegalidad de la Resolución Exenta IP/N°2.465, de fecha 18 de abril de 2024; a la inexistencia de la conducta o hecho infraccional (elemento objetivo del tipo infraccional) del artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, de Salud, y a la prescripción de la sanción sancionatoria, cabe referirse ahora al descargo detallado en la letra e) del considerando 5° precedente; relativo a la responsabilidad del prestador en la conducta infraccional, la que deviene de la determinación de si el prestador incurrió o no en la dicha conducta por su culpa infraccional, la que consiste en la inobservancia de su deber general de cumplimiento de las normas que la regulan por un defecto organizacional a nivel directivo o gerencial que la permitió; dicho deber consiste en la falta de instrucciones precisas para el adecuado cumplimiento de las normas, tanto en lo preventivo, como en lo represivo.

Respecto de esto, el prestador esgrime que a la fecha de los hechos contaba con un "Procedimiento de Recepción de Pacientes - Admisión de Urgencias"; no obstante, se tiene que, pese a ello, se requirió igualmente el documento financiero a la paciente antes siquiera de realizado el triage, por lo que existe una trasgresión del trabajador administrativo que realizó la exigencia a las órdenes recibidas, sin que a la fecha, haya sido investigada, ni sancionada por el prestador, debiendo tenerse presente sobre esta materia, lo que se señala más abajo respecto de los requisitos que deben reunir este tipo de protocolos; segundo, dicho protocolo, no incluye procedimiento alguno destinado a los trámites administrativos de admisión a realizarse para la hospitalización del paciente que se deriva de su servicio de urgencia sin cursar un estado objetivo de riesgo vital o de secuela funcional grave, refiriéndose únicamente a aquellos en que se ha certificado Riesgo Vital y a los que se les da alta domiciliaria desde el servicio de urgencia, observándose una laguna normativa, que permitió, presumiblemente, la materialización de la conducta infraccional del día 1 de junio de 2023. Por lo demás, dichos protocolos deben cumplir con requisitos tales como: ser claros y explícitos en prohibir a los trabajadores y/o funcionarios realizar cualquier tipo de exigencia de forma anticipada a la atención de salud, como también, instalar mecanismos de capacitaciones periódicas, además de planes de mejora para corregir las deficiencias que se vayan evidenciando y, finalmente, desarrollar y aplicar concreta y demostrablemente sistemas de seguimiento, control y sanción sobre la conducta de sus trabajadores, así como las diligencias de investigación concretas respecto de aquellos que hayan realizado las exigencias reprochadas;

- 9° Que, desestimados los descargos y confirmada la conducta infraccional (elemento objetivo del tipo infraccional), como también la culpa infraccional del prestador, según se indicó, han quedado establecidas: a) La infracción al artículo 141, inciso penúltimo, del DFL N°1, de 2005, de Salud, por la atención del 24 de mayo de 2023; y b) La infracción al artículo 141 bis, del mismo cuerpo legal, por la atención del 1 de junio del mismo año; así corresponde sancionar ambas infracciones conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del citado DFL N°1, que disponen la imposición de una multa de 10 hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, por cada infracción, 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;
- 10° Que, ponderada la gravedad de las infracciones, la primera, por la exigencia de garantías ilegítimas para el ingreso de un paciente en un estado de salud objetivo de riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave; y, la segunda, porque a la paciente le fue exigido dinero, para un nuevo ingreso- y considerando, además, las circunstancias particulares del caso, especialmente la antigüedad de las normas prohibitivas, de la Ley N°19.650, vigente desde 1999, y la Ley 20.394, vigente de 2009, la sanción, a fin de cumplir con sus fines propios de prevención y disuasión, será la de una multa por la cantidad de 750 Unidades Tributarias Mensuales respecto de la infracción al artículo 141, inciso penúltimo; y de 400 Unidades Tributarias Mensuales respecto de la infracción al artículo 141 bis, ambos del DFL N°1, de 2005, de Salud;
- 11° Que, conforme a las facultades que me confiere la Ley, y en mérito de lo considerado precedentemente,

RESUELVO:

1. SANCIONAR a la persona jurídica "Clínica Bupa Santiago S.A.", RUT 76.242.774-5, domiciliada para efectos legales en Avda. Departamental 1.455, La Florida, Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 750 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 141, inciso penúltimo, del DFL N°1, de 2005, de Salud, por la atención del 24 de mayo de 2023.
2. SANCIONAR a la persona jurídica "Clínica Bupa Santiago S.A.", RUT 76.242.774-5, domiciliada para efectos legales en Avda. Departamental 1.455, La Florida, Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 400 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, de Salud, por la atención del 1 de junio de 2023.
3. ORDENAR al prestador que todas las presentaciones que realice relativas a procedimientos administrativos sancionatorios se dirijan a la casilla de correo electrónico sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl, debiendo considerarse que esta instrucción se prevé en la norma infraccional del artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud.
4. HACER PRESENTE que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles, contado 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 AGRÉGUESE A SUS ANTECEDENTES



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

En contra de la presente Resolución puede interponerse ante este Organismo el recurso de reposición y/o el recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la fecha de su notificación.

BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- ignacio.garciahu@bupa.cl
- pedro.montero@bupa.cl
- servicioalcliente@clinicabupasantiago.cl
- Reclamos.Superint@bupa.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° 3073, con fecha de 28 de mayo de 2025, la cual consta de 4 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