

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.017.812-2022

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 4096

SANTIAGO, 12 AGO 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 los artículos 141, inciso penúltimo y final; 141 bis); 173, incisos 7° y 8°; y 173 bis); todos del D.F.L. N°1, de Salud, de 2005; como asimismo en los artículos 112, 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 RA 882/20/2024, de 15 de enero de 2024, de la Superintendencia de Salud.

## CONSIDERANDO:

- 1° Que, la Resolución Exenta IP/N°6.049, del 23 de septiembre de 2024, junto con acoger el reclamo Rol N°5.017.812-2022, interpuesto en contra de Clínica Redsalud Rancagua - también conocida como Clínica de Salud Integral o Clínica Integral de Rancagua- por [REDACTED] sobre la exigencia de dinero el día 8 de agosto de 2022, por atención de salud que requería para el 16 del mismo mes y año, y ordenarle corregir la irregularidad cometida, procedió a formularle cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 173 bis), del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud;
- 2° Que, la presunta infractora presentó un escrito por el que: En lo principal, formula descargos; en el primer otrosí, solicita la suspensión del procedimiento; y en el segundo otrosí, acompaña documentos. Los documentos acompañados son: 1. Presupuesto de hospitalización de fecha 8 de agosto de 2022; 2. Recibo de pago inicial o pago conocido de prestaciones determinadas de salud, de la misma fecha; 3. Documento denominado "Mi Cuenta", también, de la misma fecha, que informa sobre las formas de pago posibles; 4. Cuenta médica detallada del paciente; 5. Documento; "Procedimiento de garantías, pago inicial y pago de prestaciones conocidas Clínica Redsalud Magallanes", revisado por la Gerente General: [REDACTED] y vigente del 15 de septiembre del 2020; y 6. Comprobante de transferencia de fecha 13 de enero de 2023 a la reclamante por concepto de "devolución a la paciente por la suma de \$325.054".
- 3° Que, en sus descargos, la presunta infractora señala que la paciente, pretende, "a partir de sus dichos no acreditados", generar la apariencia y creencia a esta Autoridad que la clínica le habría obligado a otorgar una *garantía* en dinero, para que pudiera ser ingresada y hospitalizada en la unidad respectiva; no obstante, según puntualiza, dicho dinero correspondió a un anticipo voluntario por las prestaciones determinadas reseñadas en el presupuesto médico del 8 de agosto de 2022, aceptado por la paciente, quien no se encontraba en situación de riesgo vital.

Dicha entrega, según agrega, se habría fundado en la posibilidad del inciso segundo del artículo 173 bis), del D.F.L. N°1, de 2005, indicando que ello no constituyó una garantía. A este respecto, destaca, además, que la atención se gestionó bajo el "*protocolo de pago y garantías*" vigente y que la paciente fue informada por escrito mediante el documento "Mi Cuenta" que consigna: un abono inicial por prestaciones indispensables, pagos intermedios por prestaciones efectivamente realizadas, y eventual devolución de excedentes. Añade que: i) La paciente, afiliada a Isapre Colmena, optó voluntariamente por atenderse en esta Clínica bajo modalidad de libre elección; ii) Recibió información suficiente, escrita y comprensible, conforme al artículo 8 de la Ley N°20.584; y iii) En ningún momento se le impuso una garantía, ni se condicionó su atención, siendo su decisión voluntaria y fundada en antecedentes previos proporcionados por el prestador. Por lo anterior y a la luz de lo dispuesto en los artículos 8 y 34 de la Ley N°20.584, en relación con el artículo 173 bis), inciso segundo, del D.F.L. N°1 de 2005, reitera no haber cometido infracción alguna. No obstante, para finalizar, señala que procedió a devolver a la paciente un saldo a su favor, por la suma de \$325.054;

- 40 Que, cabe tener presente que, el descargo del considerando precedente, intenta controvertir los hechos o conducta determinada en la Resolución Exenta IP/N°6.049, del 23 de septiembre de 2024, por lo que, al no haber sido objeto de recurso administrativo alguno y, sin que exista, por otra parte, ningún tipo de gestión judicial pendiente, han de mantenerse firmes administrativamente y, entenderse zanjada, por tanto, cualquier controversia al respecto. En consecuencia, no procede reabrir, ni alterar dicha decisión, sin que se hayan aportado antecedentes o documentos nuevos y sustanciales que permitan un cambio en el parecer de esta Intendencia;
- 50 Que, en relación a esto último, los antecedentes acompañados en su presentación, refuerzan lo indicado por la citada Resolución Exenta IP/N°6.049, respecto de la calidad de garantía del dinero exigido, excluyendo que se tratase de un pago de prestaciones determinadas o determinables, toda vez que: el presupuesto señala expresamente que *"solo considera los ítems indicados en él y los insumos específicos informados por su médico tratante. Si por requerimientos propios de la cirugía, su médico define modificar estas cantidades o cambiar de insumos, esto se verá reflejado posterior a su alta, en la cuenta clínica final"*, agregándose que fue confeccionado por 1 día-cama, no obstante, la cuenta final refiere a 3 días- camas; los totales de los ítems de dicha cuenta, además, distan de asimilarse a los cobrados; el documento "Mi cuenta" deja claro, en su N°2, que podrían existir pagos adicionales por prestaciones que se efectúen, en el caso de que la estadía en la Clínica se alargue o complejice y, más aún, por la devolución que fue necesaria hacer a la paciente; todo lo cual refuerza lo ya sostenido.
- 60 Que, según lo expuesto en los considerandos anteriores, cabe tener por configurada la conducta infraccional prevista en el artículo 173 bis), del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la responsabilidad de la Clínica RedSalud Rancagua en esa conducta;
- 70 Que, para determinar la antedicha responsabilidad debe verificarse si existió o no culpa infraccional de la Clínica Redsalud Rancagua en la conducta desplegada, es decir, si esta se produjo por la contravención de su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regula sus actividades específicas en cuanto prestador institucional de salud, por causa de un defecto organizacional que la haya permitido o instigado. De esta forma, será relevante el despliegue normativo institucional interno realizado por los órganos directivos y gerenciales del prestador en orden a evitar que sus órganos operativos incurran en la conducta infraccional en estudio.
- Dichas normativas deben ser claras y explícitas en prohibir a los trabajadores de la clínica realizar cualquier tipo de exigencia de dinero de forma anticipada a la atención de salud que se le requiera, como también, deben instalar mecanismos de capacitaciones periódicas para sus trabajadores, además de planes de mejora para corregir las deficiencias que se vayan evidenciando y, finalmente, deben desarrollar y aplicar concretamente sistemas de seguimiento, control y sanción sobre la conducta de sus trabajadores;
- 80 Que, en el presente caso se tiene que, en efecto, el prestador no previó, ni evitó, diligentemente, la inobservancia del artículo 173 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. A este respecto debe destacarse que el documento acompañado a los descargos: "Procedimiento de garantías, pago inicial y pago de prestaciones conocidas - "Clínica RedSalud Magallanes", revisado por la Gerente General: Carolina Saldivia LL, corresponde a un prestador distinto de la presunta infractora, por lo que no corresponde considerarlo a este efecto, debiendo concluirse la ausencia de acciones y directrices, constituyéndose, precisamente, la contravención al deber de cuidado indicado y, por tanto, configuran la culpa infraccional en el ilícito cometido, determinándose así su responsabilidad. ;
- 90 Que, habiéndose confirmado tanto la conducta infraccional, como la responsabilidad del prestador, ha quedado establecida la infracción al artículo 173 bis), del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionar, entonces, al propietario de la Clínica RedSalud Rancagua, conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del citado D.F.L. 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;
- 100 Que, correspondiendo sancionar a la infractora se estima que 350 U.T.M. refleja proporcionalmente el desvalor de la conducta, conforme a la gravedad de la infracción constatada, la antigüedad de la norma prohibitiva -vigente desde al año 2009-, y las demás circunstancias particulares del caso;

- 11º Que, en cuanto a la solicitud de suspensión, cabe rechazarla, toda vez que, no corresponde a este procedimiento pronunciarse sobre el mérito de ella, sino en un eventual procedimiento de verificación de cumplimiento;
- 12º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

**RESUELVO:**

1. SANCIONAR a la persona jurídica sociedad "Clínica Salud Integral S.A.", RUT 78.918.290-6, propietaria de Clínica Redsalud Rancagua, también, conocida como Clínica Salud Integral, domiciliada para efectos legales en la calle Cáceres N°645, Rancagua, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, con una multa a beneficio fiscal de 350 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 173 bis), del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.
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](mailto:sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl), recordándosele que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme al artículo 125, del D.F.L. indicado.
3. Se hace 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](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

**REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE**



*[Firma]*  
**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.

**CCV/AGR/BOB**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Director y representante legal del prestador
- [notificacionessis.cmd@redsalud.cl](mailto:notificacionessis.cmd@redsalud.cl)
- [aracelli.araneda@redsalud.cl](mailto:aracelli.araneda@redsalud.cl)
- [katherine.garstman@redsalud.cl](mailto:katherine.garstman@redsalud.cl)
- [admission.rancagua@redsalud.cl](mailto:admission.rancagua@redsalud.cl)
- [miquel.valenzuela@redsalud.cl](mailto:miquel.valenzuela@redsalud.cl)
- [GerenteGenerall@clintegral.cl](mailto:GerenteGenerall@clintegral.cl)
- 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° 4096, con fecha de 12 de agosto 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 (S), de la Superintendencia de Salud.



*[Firma]*  
**RICARDO CERECEDA ADARO**  
Ministro de Fe