

# INFORME

## ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES

### SUBDEPARTAMENTO DE SANCIONES Y APOYO LEGAL INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

**AÑO 2024**

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Camila Ignacia Cabeza Vinet Jefa (S) Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal	Camila Ignacia Cabeza Vinet Jefa (S) Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal  Franklin Solar Calderón Encargado Unidad de Control de Gestión	Camilo Corral Guerrero Intendente de Prestadores de Salud(S)

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJETIVO DEL INFORME</b>	<b>4</b>
<b>III. MARCO NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>IV. RESULTADOS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES AÑO 2024</b>	<b>8</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>10</b>

## **ABREVIATURAS USADAS EN ESTE INFORME**

**SdS:** Superintendencia de Salud

**IP:** Intendencia de Prestadores de Salud

**SSAL:** Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

**PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador

**DD:** Derechos y Deberes de las personas en la atención de salud – Ley N° 20.584

**CAS:** Condicionamiento a la atención de Salud – Artículos 141, inciso penúltimo; 141 bis; 173, inciso 7°, y; 173 bis todos del DFL N° 1, de 2005, de Salud Leyes (N° 19.950 y N° 20.394)

**EA:** Entidad Acreditadora en el Sistema de Acreditación en Calidad de Prestadores Institucionales de Salud

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal de la Intendencia de Prestadores de Salud fue creado originalmente por la Resolución Exenta N° 260, de 1 de abril de 2019, del Superintendente de Salud, bajo la denominación de Subdepartamento de Sanciones. Dicha creación separó la potestad sancionadora de la IP de sus otras potestades y funciones, especialmente, de su función de resolución administrativa de reclamos, antes fusionadas. El motivo de la separación obedeció a la necesidad de satisfacer oportuna, eficiente y eficazmente los actuales requerimientos sancionatorios, en el ejercicio de la potestad sancionadora, debiendo contar para ello con unidades independientes y equipos especializados.

Durante el primer semestre de 2021, a las funciones del Subdepartamento de Sanciones se añadieron las funciones radicadas hasta entonces en la Unidad de Apoyo Legal de la IP, por lo que se requirió adecuar el funcionamiento interno del Subdepartamento de Sanciones, como también, su denominación, que cambió a Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal (SSAL).

## **II. OBJETIVO DEL PRESENTE INFORME**

El presente Informe presenta los resultados obtenidos por la IP en el ejercicio de su función sancionadora en el año 2024. Se ofrece un análisis cualitativo y cuantitativo respecto a la evolución de las tendencias en la imposición de sanciones en la IP, para lo cual se observaron las siguientes variables: Materia de la infracción, tipos de prestador institucional de salud involucrado, fuentes de origen de los PAS, variedades de resoluciones de término, objeto de las resoluciones sancionadoras, cantidad y monto de las multas impuestas, entre otras. Este informe, busca, en definitiva, servir de comunicación externa de la gestión y resultados del SSAL, como también, de herramienta para su trabajo interno.

## **III. MARCO NORMATIVO**

La función sancionadora de la IP se encuentra establecida en distintos cuerpos legales del área de la Salud, y respecto de diversas materias, las que, de manera muy general, actualizan la garantía constitucional del artículo 19, N°9, de la actual Constitución Política de la República, sobre el derecho a la protección de la salud, en cuanto ampara a las personas en las atenciones que soliciten o requieran. En efecto, dichos cuerpos legales suponen que, para la protección de la salud de las personas, es esencial contar con sistemas regulatorios de calidad para prestadores institucionales de salud, catálogos de derechos para los pacientes y/o prohibiciones de abuso económico, todo lo cual no sería posible sin la existencia de un órgano fiscalizador y garante de esos derechos, como lo es la IP, que cuente con herramientas robustas de control, persuasión y/o corrección de las conductas irregulares de los prestadores institucionales de salud en la entrega de las atenciones de salud que requieran las personas, las que consisten, principalmente, para efectos de las competencias del SSAL, en la imposición de una sanción una vez acreditada la infracción cometida.

## 1. INFRACCIONES POR MATERIA

### a) Infracción por CAS:

El primer ámbito infraccional de competencia de la IP es la represión o sanción de conductas prohibidas legalmente que, en general, consisten en la exigencia de garantías de pago específicas o generales y/o en la imposición de otros condicionamientos, en perjuicio del paciente que requiera de una atención de salud, tanto de urgencia como programada o electiva.

i) Infracciones en atenciones de urgencia o emergencia: Establecidas en los artículos 141, inciso penúltimo y; 173, inciso séptimo; ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que prohíben a los prestadores de salud exigir dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago o condicionar de cualquier otra forma una atención de urgencia de un paciente, en cuanto su estado de salud involucra un riesgo vital o de secuela funcional grave.

ii) Infracciones en atenciones electivas o programadas: Establecidas en los artículos 141 bis y 173 bis, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que prohíben a los prestadores de salud exigir el otorgamiento de cheques o de dinero en efectivo como garantía de pago, por las prestaciones que reciba el paciente y, que no correspondan a atenciones de urgencia o emergencia.

La diferencia entre la infracción del artículo 141, inciso penúltimo, y la del artículo 173, inciso 7°, consiste en que la primera protege a los beneficiarios del FONASA y, la segunda, a los beneficiarios de ISAPRE. Lo mismo sucede con las infracciones al artículo 141 bis y al artículo 173, inciso 7°, en las que el sujeto protegido, en la primera, se encuentra adscrito al FONASA y, en la segunda, a una ISAPRE.

Los PAS por Infracción por CAS ingresan al SSAL por vías distintas, conforme al artículo 121 N°11 del mismo DFL. En primer lugar, como consecuencia de las fiscalizaciones ordinarias y extraordinarias ejecutadas por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad en Salud de la IP y, en segundo lugar, por la formulación de cargo emitida por el Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud en contra de un prestador institucional de salud, contenida en la resolución de término de un procedimiento de reclamo administrativo.

### b) Infracción por DD:

Un segundo ámbito infraccional de la IP es la represión o sanción al incumplimiento total o parcial de un prestador institucional de salud, a las órdenes o instrucciones impartidas por la IP, ya sea en el término de una fiscalización realizada a un prestador de salud, ya sea en el resultado de un procedimiento administrativo de reclamo, con el objeto de restaurar uno o más derechos de los pacientes de la ley N°20.584, que hayan sido vulnerados por un prestador institucional de salud. Los derechos de los pacientes más relevantes, para efectos de este informe, son los derechos a la calidad de la atención de salud y seguridad del paciente, a la información administrativa, a la información clínica, a la atención oportuna y sin discriminación, y a la autonomía del paciente.

Estos PAS se inician de la misma forma que aquellos por infracción de CAS, es decir, como una solicitud del Subdepartamento de Fiscalización en Calidad o como una formulación de cargo emitida por el Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud, conforme a lo dispuesto en los artículos 37 y 38, de la Ley N°20.584.

**c) Infracción de Entidades Acreditadoras:**

El tercer ámbito de competencia sancionadora de esta Intendencia es la tramitación y resolución de PAS que obedezcan a contravenciones legales y/o reglamentarias contempladas en el Sistema de Acreditación en Calidad para los prestadores institucionales de salud, instituido en el artículo 121 N°s 2, 3 y 5, del DFL N°1, de 2005, de Salud, que fueran cometidas por los sujetos denominados entidades acreditadoras.

El respectivo PAS se inicia por una solicitud del Subdepartamento de Fiscalización en Calidad en los casos en que, como resultado de una fiscalización, se hubiere detectado una o varias contravenciones a la citada normativa, y se encuentra regulado en el artículo 121 N°3 y en el artículo 123, ambos del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en el Reglamento del Sistema de Acreditación.

**2. RESOLUCIONES DE TÉRMINO DE LOS PAS**

**a) Formas de término de un PAS (generales):**

i) Sanción: Es aquella resolución de término de un PAS consistente en imponer una medida gravosa en contra de un prestador de salud, por comprobarse que ha cometido una infracción a algunos de los sistemas normativos señalados en las páginas 4 y 5.

ii) Absolución: Es aquella resolución de término de un PAS en la que, pese a concluirse la concurrencia en los hechos u omisiones descritas en la Ley, no se ha demostrado la culpa del prestador en éstos, por lo que no es posible afirmar su responsabilidad en dicha conducta.

iii) Sobreseimiento: Es aquella resolución de término de un PAS que concluye que no es posible continuar con la tramitación correspondiente, debido a la inexistencia de la conducta prohibida cuyo cargo se había formulado.

**b) Normativas específicas de las materias de infracción y las sanciones asociadas**

Las sanciones a imponerse en los PAS dependerán de la materia de la infracción legal respectiva.

i) Infracciones por Condicionamiento de Atención de la Salud: Las sanciones por infracciones a los artículos 141, inciso penúltimo; 141 bis; 173, inciso 7°; y 173 bis, todos del DFL N°1, de 2005, de Salud, cometidas por prestadores de salud son, en general, las mismas, y se encuentran reguladas en el artículo 121, N°11, del mismo DFL, que dispone una multa a beneficio fiscal de 10 hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, monto que, en caso de una

o más reincidencias del prestador dentro del período de doce meses contado desde la comisión de la primera infracción, aumentará desde dos hasta cuatro veces dicho monto. Adicionalmente, en el caso de prestadores institucionales acreditados, además de la multa, correspondería, si procediera, la eliminación de su inscripción en el Registro de Prestadores Acreditados, a cargo de esta Intendencia, por un plazo de hasta dos años.

ii) Infracciones por Derechos y Deberes: Las sanciones relativas a la infracción del artículo 38 de la Ley N° 20.584, esto es, al incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Intendencia para la protección de uno o varios de los derechos establecidos en la misma Ley, se encuentran establecidas en el artículo 125, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y dependerán de si trata de un prestador institucional de salud público o privado:

-*Prestador institucional de salud privado*: 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. En este último caso, la Superintendencia deberá publicar dicha sanción.

-*Prestador institucional de salud público*: Solicitud al Ministro de Salud para que ordene la instrucción de sumarios administrativos en contra del Director del Servicio de Salud o Director del Establecimiento Público de Salud involucrado.

iii) Infracciones de las Entidades Acreditadoras: Las sanciones relativas a las infracciones de las entidades acreditadoras del sistema de acreditación en calidad, son las más variadas y se encuentran en el artículo 123, del DFL N° 1, de 2005, de Salud:

- Amonestación;
  - Multa de hasta 1.000 unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado;
  - Cancelación de la inscripción en el registro de entidades acreditadoras, y
  - Las demás que autoricen las leyes y reglamentos.
- La multa puede imponerse junto con la cancelación.

### 3. PREVENCIONES

i) Las infracciones cometidas por EA se incluyen limitadamente en este Informe, toda vez que su incidencia es marginal en el trabajo de la SSAL, como puede apreciarse en las tablas siguientes y en el hecho que sólo existieron 18 sanciones para EA el año 2024.

ii) Como ya se indicó, para el inicio de los PAS resulta indispensable que un Subdepartamento de la IP, distinto al SSAL, lo solicite o lo derive mediante una formulación de cargo, por lo que la cantidad de PAS que se tramiten y resuelvan, se relaciona directamente con dichas solicitudes y formulaciones.

## IV. RESULTADOS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES AÑO 2024.

### 1. RESOLUCIONES DE TÉRMINO DE PAS SEGÚN SU RESULTADO.

La tabla N°1 muestra el resultado general de las resoluciones de término emitidas en todas las materias -Infracciones por CAS, Infracciones por DD e Infracciones de EA- en el año 2024, de acuerdo con el resultado de la resolución de término, desagregándolas luego por los efectos jurídicos a los que arribó el análisis de hecho y de derecho del proceso administrativo, es decir, si se sancionó, absolvió o sobreseyó, conforme las definiciones indicadas en la página 6 de este documento. Del total de casos conocidos por el SSAL, se pudo observar que, en un total de 188 PAS se dictó una resolución de término en el periodo.

**Tabla N° 1**

Resoluciones de término PAS	2024
Sanciona	180
Absuelve	3
Amonestación	5
<b>Total general</b>	<b>188</b>

Fuente: Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal - IP

Del total de los casos resueltos, es posible apreciar que, en el año 2024, la mayor cantidad de resoluciones de término emitidas por el SSAL, resolvieron sancionar a los prestadores y entidades acreditadoras que incumplen la normativa actualmente vigente. Como se puede ver, solo en tres casos, del total de 188 resoluciones de término, se dictó una resolución de absolución, dos de ellas corresponden a prestadores institucionales de salud y una a una Entidad Acreditadora.

### 2. SANCIONES DESAGREGADAS POR LA MATERIA Y EL TIPO DE LA SANCIÓN.

En la tabla N°2, se puede apreciar la desagregación de los casos totales por el tipo de sanciones impuestas –multa, amonestación o eliminación de registro-, relacionándolas con la materia de la prohibición -CAS, DD o EA. No está de más recordar que las infracciones por DD sólo se pueden sancionar con multa al prestador institucional de salud infractor, como también, las infracciones por CAS, las que accesoriamente pueden ser sancionadas, además, con la eliminación temporal de su inscripción en el registro de prestadores institucionales de salud acreditados en calidad -sanción que, hasta el momento, nunca se ha aplicado. De la misma forma, es preciso reiterar que las sanciones aplicables a las infracciones de EA consisten en multa, amonestación y eliminación del registro oficial de entidades acreditadoras en calidad, dependiendo de la gravedad de la conducta infraccional.

**Tabla N° 2**

Multas por Materia	2024
Multa por Infracción CAS	73
Multa por Infracción DD	94
Multa por Infracción de EA	13
Amonestación Infracción EA	5
Deja sin efecto por Infracción DD	2
Deja sin efecto por Infracción EA	1
<b>Total general</b>	<b>188</b>

Fuente: Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal - IP

Puede observarse que, del total de los 188 PAS con resolución de término, las multas por Infracción por DD fueron 94, entre las cuales están consideradas las fiscalizaciones por incumplimiento a la Ley 20.584, llevadas a cabo por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad en Salud, como también, aquellas derivadas de un reclamo informado por el Subdepartamento de Derechos y Deberes de las Personas. Por su parte, las multas impuestas a prestadores de salud por Infracción por CAS en el 2024 alcanzaron un total de 73, representando la segunda materia más sancionada del año 2024.

### 3. MONTOS DE LAS MULTAS.

Las siguientes tablas dan cuenta del total de los montos de las multas cursadas en peso chileno, en el año 2024, por cada materia de los PAS, para lo cual se determinó la base de cálculo –UF o UTM- en peso chileno con valor vigente al mes de diciembre de 2024.

Las tablas N°3 y N°4 exhiben los montos totales de las multas cursadas para cada materia en el año 2024 convertidos en su última columna a peso chileno, utilizando para ello cada base de cálculo conforme al valor que tuvieron a diciembre de 2024. Las tablas se confeccionaron con el solo objeto de ilustrar referencialmente las cantidades de dinero involucradas en el periodo.

**Tabla N° 3**

Monto de Multas Cursadas en UTM	2024	Total convertido a peso chileno al mes de diciembre de 2024 (\$67.294)
Monto de Multa CAS	29.900	\$ 2.012.090.600
<b>Total general</b>	<b>29.900</b>	<b>\$ 2.012.090.600</b>

Fuente: Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal – IP

**Tabla N° 4**

Monto de Multas Cursadas en UF	2024	Total convertido a peso chileno al mes de diciembre de 2024 (\$38.416)
Monto de Multa DD	4.500	\$ 172.872.000
Monto de Multa EA	190	\$ 7.299.040
<b>Total general</b>	<b>4.690</b>	<b>\$ 180.171.040</b>

Fuente: Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal - IP

Con relación a lo anterior, la tabla N°5 muestra la suma de los resultados totales indicados en la Tabla N°3 y la Tabla N°4, transformando a pesos chilenos el monto total de las multas cursadas durante el año 2024, según en valor de la base de cálculo respectiva al mes de diciembre del año 2024, tanto en UTM como en UF.

**Tabla N° 5**

Materia de origen de la Multa	Total, monto de multas en Peso chileno (2024)
Monto de Multa CAS	\$ 2.012.090.600
Monto de Multa DD	\$ 172.872.000
Monto de Multa EA	\$ 7.299.040
<b>Total general</b>	<b>\$ 2.192.261.640</b>

Fuente: Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal - IP

En todo el periodo representado, la materia de multas que concentra el mayor monto, es la de Infracción por CAS, seguido de las multas por Infracción DD.

## V. CONCLUSIONES

La regulación a los prestadores institucionales de salud públicos y privados, en resguardo de derechos de las personas en las atenciones de salud, se inicia en el año 1999, con la entrada en vigencia de la Ley N° 19.950, de Urgencia, que prohibió toda exigencia o condicionamiento a la atención de salud de urgencia o emergencia que le requiriera un paciente; a lo que se añadió, en el año 2009, la introducción por la Ley N° 20.394, con las prohibiciones de exigencia de garantías de pago específicas en atenciones programadas o electivas. Finalmente, en el año 2012, se dicta un catálogo de derechos de los pacientes mediante la Ley N° 20.584.

Los reclamos asociados a estas leyes y su fiscalización están dentro de las funciones que debe cumplir la Intendencia de Prestadores, la implementación de estas facultades ha sido progresiva desde sus inicios, con la gran tarea de socializar, difundir y empoderar de estos derechos a las personas, así como la gestión de estos procesos para la entrega de respuestas oportunas a las demandas de la ciudadanía, y cómo gran desafío para la Intendencia de Prestadores, es lograr un cambio de conducta de los prestadores institucionales de salud, a través de las fiscalizaciones, resolución de reclamos, y principalmente a través de los procesos sancionatorios, que los conduzcan a cumplir debidamente las obligaciones normativas que tienen respecto de las personas a quienes otorgan atenciones de salud, inhibiendo el incumplimiento a la normativa en calidad y seguridad en la atención.

Por lo mismo, en los últimos años ha sido de especial preocupación de la Intendencia, concretar y hacer evidente a los prestadores de salud la obligatoriedad del sistema regulatorio, causa directa de la creación, en abril del año 2019, de un Subdepartamento de Sanciones de la Intendencia de Prestadores, aplicando progresivamente las sanciones autorizadas en la Ley e incorporando el criterio de especialidad para conocer y resolver este tipo de materias.

Finalmente, es importante destacar que en el año 2024, el monto total de las multas impuestas ascendió a \$2.192.261.640, representando las multas por CAS, el 92%, del total (\$2.012.090.600).