

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.024.285-2022 - CLÍNICA
REDSALUD MAYOR TEMUCO.

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 484

SANTIAGO, 19 ENE 2026

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 7º y 8º; y 173 bis); todos del D.F.L. N°1, de Salud, de 2005; 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 RA 882/49/2025, de 5 de noviembre de 2025, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1º Que, mediante la Resolución Exenta IP/N°3.706, de 15 de julio de 2025, se acogió el reclamo N°5.024.285, de 5 de diciembre de 2022, interpuesto por la reclamante, en representación del paciente, en contra de Clínica Redsalud Mayor Temuco, ordenándole corregir la irregularidad detectada mediante la devolución de dos cheques, por un total de \$3.449.364, y del pagaré suscrito por familiares del paciente, ambos instrumentos financieros exigidos de manera ilegítima, al momento del ingreso del paciente al Servicio de Urgencia. Finalmente, en esta misma resolución, se procedió a formularle cargo por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141, inciso penúltimo, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, motivado en los antecedentes que evidenciaron que exigió la mencionada suma de dinero y el pagaré, el 2 de agosto de 2022, condicionando la atención de salud de un paciente en condición de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave.

Cabe señalar que, en contra de dicha Resolución Exenta IP/N°3.706, Clínica Redsalud Mayor Temuco no presentó recurso administrativo alguno, ni inició gestión judicial pertinente destinada a impugnarla. Por ende, se debe tener por firme y ejecutoriada administrativamente la conducta infraccional imputada al prestador institucional.

- 2º Que, frente a la formulación de cargo, el antedicho prestador presentó sus descargos, argumentando en síntesis que: A) El *"hecho de que la certificación de urgencia vital es un acto médico-administrativo estrictamente regulado que obliga al prestador de salud, a través del médico de urgencia respectivo, a determinar en un plazo fatal de seis horas contadas desde el ingreso del paciente al centro asistencial, si éste presenta o no los síntomas que indican que presenta un estado de salud de riesgo vital o secuela funcional grave que requiere atención médica inmediata e impostergable, lo que obliga al prestador de salud a tomar una decisión en un muy corto plazo, que luego no es posible que sea revertida, cambiada o revocada por el mismo prestador"*. Añade que el paciente fue trasladado por alta voluntaria desde el Hospital de Pitrufquén, por lo que *"no es posible continuar con su atención bajo la Ley de Urgencia y administrativamente se permite al prestador, solicitar las garantías que establece la ley, por tratarse de un paciente que ingresa a la Clínica en modalidad Libre Elección"*, cuestión que conoció y aceptó la familia del paciente, no teniendo el prestador *"posibilidad de volver a certificar una urgencia vital del paciente"* por lo que resulta arbitrario que se le sancione *"por solicitar un pago voluntario y garantías que permite la Ley"*. Agrega a este descargo que la clínica y su personal administrativo *"actuaron de buena fe y con estricto apego a la regulación en materia de calificación de la urgencia vital de un paciente"*, toda vez que la *"Clínica estaba en su derecho de solicitarle una garantía al paciente"*; y B) *"la Clínica sí desplegó y ejerció sus facultades de organización, dirección y administración para evitar, diligentemente, la inobservancia del citado artículo 141, toda vez que a la época de la conducta reprochada, tenía vigente un Procedimiento interno respecto a las garantía y pagos que se pueden solicitar a los pacientes y/o sus acompañantes y los que están expresamente prohibidos, desplegando efectivamente acciones y emitido directrices a sus empleados para evitar infracciones al citado artículo, pudiendo afirmar que no existen antecedentes que permitan imputarle una culpa infraccional al respecto, lo que deja en evidencia que ejerció debidamente sus facultades para el debido cuidado"*. Por todo lo anterior, solicita su absolución del cargo formulado en la Resolución indicada en el Considerando 1º. Adicionalmente a ello, solicita la suspensión de lo instruido en el N°2, de la Resolución Exenta IP/N°3.706. Finalmente, el prestador presentó, con fecha 18 de diciembre de 2025, un

Programa de Cumplimiento Normativo, para efectos de determinar su responsabilidad en estos hechos, al momento de resolver sus descargos.

- 3º Que, respecto al descargo contenido en la letra A), del considerando precedente, relativo a la inexistencia de la conducta infraccional, toda vez que no le habría sido posible certificar la condición de urgencia, cabe indicar que la clínica no impugnó la Resolución Exenta IP/Nº 3.706, de 15 de julio de 2025, que constituyó el acto de término del procedimiento administrativo de reclamo; antecedente y dato primordial de este PAS. Esto resulta de especial importancia conforme al artículo 40, de la Ley Nº19.880, pues la conducta infraccional declarada en dicho acto administrativo ha quedado firme administrativamente; aclarándose que, si bien esta Autoridad conserva la facultad de reconsiderarla en el marco del presente PAS, dicha pretensión requiere la concurrencia de argumentos y antecedentes nuevos y sustanciales que se presenten durante su tramitación y antes de dictarse el acto de término, los cuales deben alcanzar el valor y estándar probatorio exigido por el artículo 60 de la misma ley, relativo al recurso extraordinario de revisión, lo que no ocurre en el descargo en análisis. Por consiguiente, no resulta jurídicamente procedente reabrir el debate sobre lo ya resuelto, pues ello implicaría desconocer el principio de seguridad jurídica que informa al Derecho Administrativo, al perturbar la estabilidad decisional de la Administración, debiendo rechazarse los argumentos en análisis.
- 4º Que, en todo caso, y reiterando íntegramente lo señalado en el considerando 3º de la resolución que acogió el reclamo, debe advertirse que la certificación de urgencia vital respecto de la cual discurre la presunta infractora, constituye un requisito administrativo para el otorgamiento del beneficio financiero de la Ley de Urgencia, cuestión sustancialmente diferente del objeto de la prohibición por cuya infracción se formuló cargo, toda vez que, si bien, el citado beneficio se relaciona con el estado de salud de riesgo vital y/o de riesgo de secuela funcional grave de un paciente, su objetivo es asegurar financieramente al prestador de salud respecto del pago de las prestaciones que otorgó, por lo que cede en su propio beneficio y garantía. Por el contrario, la prohibición del artículo 141, inciso penúltimo, materia de este acto administrativo, busca concretar los derechos fundamentales contemplados en el Nº1 y el Nº9, del artículo 19, de la Constitución Política de la República, garantizando a toda persona los derechos individuales a la vida, a la integridad física y psíquica y a la protección de su salud, inclusive si ha sido trasladado de otro prestador -pues un trámite burocrático no elimina los antedichos riesgos- de las exigencias que un establecimiento asistencial pudiere hacerle abusando de su posición dominante en la relación asimétrica que concierta con el paciente, quien no está en situación de resistirlas. Así las cosas y para mayor claridad, no es admisible extrapolar un requisito administrativo con fines financieros para efectos de otorgar protección a los bienes jurídicos constitucionales señalados precedentemente. De todo lo anterior se tiene que el prestador se encontraba obligado a aplicarle el estatuto del artículo 141, inciso penúltimo, cuya infracción se le imputó, no existiendo autorización legal alguna para efectuar ningún tipo de exigencia por la atención de la paciente, ni de pagarés, ni de dinero en efectivo.
- 5º Que, desestimado el descargo relativo a la conducta Infraccional, corresponde analizar el descargo de la letra B) del considerando 2º, en cuanto el prestador señala que a la fecha de la conducta no habría incurrido en culpa infraccional pues contaba con un Procedimiento interno vigente respecto a las garantías y pagos que se pueden solicitar a los pacientes y/o sus acompañantes y los que están expresamente prohibidos, entendiendo que así contaba con acciones y directrices a sus empleados para evitar el tipo de infracción en comento; cabe indicar, primeramente, que dicha culpa consiste en la transgresión del deber legal de cuidado que impone el ordenamiento jurídico a una persona jurídica o establecimiento, en el cumplimiento de la normativa que regula su actividad, transgresión que se concreta en presencia de algún defecto organizacional que la permita; en consecuencia, los órganos directivos o gerenciales de dicha persona jurídica o establecimiento, deben cumplir con prever, evitar y corregir, mediante directrices y mecanismos internos de control, la realización de conductas contrarias a la ley por parte de su personal o dependencias. En el presente caso, y pese a que el prestador acompañó, con fecha 18 de diciembre de 2025, un escrito en el que señala diversas acciones orientadas a dar cumplimiento normativo respecto del ingreso de pacientes a su Servicio de Urgencia, los hechos que motivan este procedimiento evidencian una conducta contraria a la prohibición de condicionar la atención de salud de un paciente en situación de riesgo vital. Ello ocurrió al exigir el pago de una suma de dinero para cubrir una deuda antigua del paciente, junto con una suma adicional para financiar la atención requerida, además de la suscripción de un pagaré.
- 6º Que, en consecuencia, la efectividad del programa de cumplimiento presentado resulta nula en cuanto a la prevención del quebrantamiento del deber de cuidado que la ley impone a los prestadores institucionales de salud.

- 7º Que, habiéndose confirmado la ejecución de la conducta infraccional y la responsabilidad del prestador en ésta, conforme a todo lo señalado en los considerandos precedentes, ha quedado establecida la infracción del artículo 141, inciso penúltimo, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, por lo que corresponde sancionar, entonces, a "Clínica Redsalud Mayor Temuco", 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, 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.
- 8º Que, se ha ponderado la gravedad de la infracción constatada, atendido el interés público en juego, el deber de resguardo que corresponde a los prestadores institucionales de salud frente a los usuarios del sistema sanitario, la naturaleza de la conducta desplegada y considerando las circunstancias en que la infracción tuvo lugar, esto es, tratándose de un adulto mayor y durante el período de pandemia por Covid-19. Además, ha de tenerse en cuenta la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria, lo que justifica la aplicación de una sanción preventiva y disuasiva. En mérito de lo anterior, se estima adecuada y proporcional la imposición de una multa de 800 U.T.M., por reflejar un grado de reproche acorde con la entidad del incumplimiento.
- 9º Que, respecto de la solicitud del considerando 2º, se indica que aquello corresponde a una solicitud propia del procedimiento administrativo de reclamo y no de este PAS.
- 10º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

- 1.- SANCIONAR a la persona jurídica "Inmobiliaria Inversalud Spa", RUT 96.774.580-4, propietaria de "Clínica Redsalud Mayor Temuco", domiciliada para efectos legales en Avenida Gabriela Mistral N°01955, Temuco, Región de La Araucanía, con una multa a beneficio fiscal de 800 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 141, inciso penúltimo, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.
- 2.- ORDENAR al prestador que todas las presentaciones que realice, relativas a procedimientos administrativos sancionatorios, como este, se dirijan a la casilla de correo electrónico sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl. recordándose que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme a los artículos 125 y 126, del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud.
- 3.- HACER 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).

REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



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/BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- juan.sanchez@redsalud.cl
- observaciones.mavor@redsalud.cl
- camila.carrasco@redsalud.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° 484 con fecha de 19 de enero de 2026, 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, de la Superintendencia de Salud.



RICARDO CEREDEDA ADARO
Ministro de Fe