

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1759

Santiago, 17-02-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115, 125, 127 y 128 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 24 de la Ley N° 19.966, que establece un Régimen de Garantías en Salud; los artículos 24, 25 y 27 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.966; el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios de esta Superintendencia; el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 115 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, es función de esta Superintendencia velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos e instrucciones referidas al Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES).

2. Que la Ley N° 19.966 en su artículo 24 establece la obligación de los prestadores de salud de informar tanto a las personas beneficiarias del Fondo Nacional de Salud (FONASA), como a las de las Isapres, que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que para dichos efectos establece el reglamento.

3. Que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 24 y 25 del Decreto Supremo N° 136, de 2005, de Salud, la referida obligación comprende el deber de informar a las personas beneficiarias la confirmación del diagnóstico de alguno de los problemas de salud contenidos en las GES, el momento a partir del cual tienen derecho a tales garantías, y que para tener derecho a las prestaciones garantizadas deben atenderse a través de la Red de Prestadores que les corresponde, debiendo dejar constancia escrita del cumplimiento de dicha obligación, conforme a las instrucciones que fije la Superintendencia de Salud.

4. Que, dichas instrucciones se encuentran contenidas en el numeral 1, del Título IV "Normas Especiales para Prestadores", del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, disponible en la página web de esta Superintendencia, las cuales establecen el uso obligatorio del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES". La última modificación de esta normativa se efectuó por medio de la Circular IF/N° 469 de 2024, publicada en el Diario Oficial el 29 de mayo de 2024 y vigente a partir del 3 de junio de 2024.

5.- Que, en este contexto, y a raíz de un reclamo efectuado ante este organismo de control, el día 28 de mayo de 2025 se realizó una fiscalización al prestador de salud "HOSPITAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, de la Red de Salud UC Christus", destinada a verificar si se cumplió con la obligación de informar sobre el derecho a las GES en la hospitalización que tuvo la beneficiaria de Fonasa, Sra. A.C.P. (QEPD), Rut: 6.982.XXX-X, del 12 al 16 de junio de 2023 en dicho prestador, (no es prestador GES), bajo el problema de salud N°74 "Tratamiento Quirúrgico de Lesiones Crónicas de la Válvula Aórtica en personas de 15 años o más".

6.- Que, durante la fiscalización realizada, se verificó que la paciente nunca se sometió a control médico por la estenosis aórtica diagnosticada, a pesar de haber sido informada de esta condición en septiembre de 2020. Sus controles posteriores se centraron en otras patologías, como cáncer cervicouterino, depresión, diabetes, hipertensión arterial y cataratas. El acta de fiscalización, registra una deuda total de \$40.090.210 por dicha hospitalización.

7.- Que, la fiscalización además constató que el prestador notificó el diagnóstico de estenosis aórtica el 20 de junio de 2023, después de la intervención quirúrgica que se

realizó la paciente el día 19 de junio de 2023, y sin la firma de esta. Esta omisión constituye un incumplimiento del artículo 24, inciso 2°, de la Ley N° 19.966, que establece la obligación del prestador de notificar al paciente sobre su derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES) antes de la intervención.

8.- Que, a su vez, el reclamo efectuado ante esta autoridad dio origen al juicio arbitral Rol n°5001023-2025, en el que se concluyó, mediante Resolución Exenta n°5612 de 09 de junio de 2025, la que se encuentra firme y ejecutoriada, que *"el prestador Hospital de la Universidad Católica de Chile, incumplió su obligación del inciso 2 del artículo 24 de la Ley n°19.966.- de notificar al paciente que tiene derecho a las Garantías Explícitas en Salud otorgadas por el régimen."*

9.- Que, por los antecedentes expuestos y al haberse constatado la irregularidad, mediante Ordinario IF/N° 28.762, de 06 de agosto de 2025, se formuló el siguiente cargo al citado prestador:

" Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES), mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES" a las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES. "

10.- Que, a través de presentación efectuada con fecha 21 de agosto de 2025, el prestador efectuó sus descargos, en los que señala, en lo pertinente, lo siguiente:

Reclama la indeterminación del cargo formulado por la incertidumbre del sujeto infractor, refiere que existe una vaguedad e imprecisión en el oficio de cargos, dado que al señalar que "formula cargo conforme a Resolución de Reclamo y resultados de fiscalización del cumplimiento de la notificación de problema de salud GES en Prestador UC Christus"; y continua que el oficio esta dirigido al "Gerente General Red de Salud UC CHRISTUS", cuya individualización no corresponde a un Prestador Institucional de Salud: UC CHRISTUS/Red de Salud UC CHRISTUS no es un establecimiento que se encuentre autorizado para otorgar prestaciones de salud, sino que corresponde a una red de atención médica privada.

Al respecto, refieren que es preciso señalar que los descargos son efectuados por UC CHRISTUS Servicios Clínicos SpA, para su Hospital Clínico UC, solo en cuanto el Acta de Fiscalización señala que la visita inspectiva se efectuó en ese Establecimiento.

Recalca que, esta imprecisión acerca del sujeto infractor se evidencia nuevamente en el numeral 2, sobre fiscalizaciones y eventuales sanciones previas: se señala que este prestador ya había sido fiscalizado en materia, aplicando una sanción de multa mediante las Resoluciones Exentas IF/N° 5019, de 2019, e IF/N° 826, de 2022, siendo del caso que esos actos administrativos se dirigieron en contra del Centro Médico San Joaquín, perteneciente a la Red de Salud UC CHRISTUS.

Expone que cargos de esta naturaleza impiden en la práctica a su representada ejercer su derecho a defensa de manera efectiva y plena.

A este respecto, reseña que la formulación de cargos notificada a su representada, contiene un vicio de forma por lo que deberá dejarse sin efecto.

Finalmente, refiere que su parte no ha sido legalmente emplazada ni en el procedimiento que habría dado lugar al acto administrativo final, ni a la Resolución Exenta IF/ N°5612 citada, por lo que desconocen la forma en la que se ha dado inicio a este, por lo que no resultaría oponible a su parte el acto administrativo en cuyo procedimiento no ha podido aportar documentos y otros antecedentes.

En otro aspecto de su alegación, indica que UC Christus ha implementado medidas para perfeccionar su sistema de notificación GES, como la creación y difusión de un procedimiento escrito de uso del Formulario de Notificación de Patología GES. Adjuntan como prueba el procedimiento del 13 de noviembre de 2023, junto con el correo electrónico que lo difundió.

Reconocen que hubo un error administrativo, pero asegura que no se debe a una falta de regulación o supervisión. Afirma que, tras la fiscalización, se revisó de inmediato la situación y adoptó una serie de medidas correctivas para evitar que se repitan. Estas medidas incluyen:

- Actualizar su procedimiento de notificación GES.
- Mejorar los instructivos para el llenado de los formularios de notificación.

- Reforzar la capacitación y socialización del nuevo procedimiento entre los jefes de servicio.

Finalizan solicitando tener por evacuados los descargos en procedimiento sancionatorio iniciado mediante Ord. IF/N° 28762, de fecha 06 de agosto de 2025, y absolver a su representada del cargo formulado mediante el citado acto administrativo.

Acompañan, un documento probatorio consistente en un Procedimiento de Pesquisa y Notificación de Patología GES en paciente hospitalizado.

11.- Que, respecto de la alegación relativa a la indeterminación del sujeto infractor, al respecto se tiene presente que la Red de Salud UC Christus, es la entidad controladora y por consiguiente responsable final de las operaciones de los establecimientos que están bajo su control. Así las cosas, la notificación se dirige contra el "Gerente General Red de Salud UC Christus, dado que tiene la representación legal de la entidad y de todos los establecimientos que forman parte de la red, incluyendo las del Hospital Clínico de la UC.

De esta manera, en el Reglamento interno del Hospital Clínico UC Christus se define la "Red de Salud UC Christus" en su Artículo 5 letra a) como: *"una red de atención médica privada que, a través de las personas jurídicas que la componen, opera distintos establecimientos y centros de atención de salud de diversa naturaleza y niveles de complejidad, en los cuales se otorgan prestaciones de salud tanto de carácter hospitalario como ambulatorio"*.

Al respecto, los fundamentos del cargo están claramente descritos en los antecedentes de la fiscalización, donde se menciona de forma explícita al "Hospital de la Pontificia Universidad Católica de Chile, de la Red de Salud UC Christus". Además, los hallazgos de la fiscalización vuelven a referirse de forma directa al "Hospital de la Universidad Católica de Chile".

En consecuencia, Red Salud UC Christus está plenamente informada sobre la identidad del establecimiento infractor y los motivos del cargo, lo que le ha permitido ejercer su derecho a defensa en la forma que establece el reglamento.

12.- Que, además, en relación a las aseveraciones del prestador relativas al hecho de no haber sido emplazado en el procedimiento de reclamo administrativo citado, se previene que este reclamo no es el origen de la formulación de cargos. Este se alude única y exclusivamente como un antecedente que dio lugar a la fiscalización. Los cargos se basan directamente en los hallazgos de dicha fiscalización, los cuales son los que motivan la sanción. Por lo tanto, es irrelevante si el Hospital fue emplazado o no en el procedimiento de reclamo, ya que la responsabilidad se deriva de las deficiencias detectadas durante la fiscalización.

13.- Que, en otro orden de ideas, el prestador en sus descargos no ha negado haber incurrido en las infracciones observadas ni ha acompañado antecedentes que las desvirtúen o permitan eximirlo de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, de esta manera, las medidas que informa haber adoptado y el documento aportado (Actualización del Procedimiento Institucional de notificación Ges) sólo dan cuenta de acciones o medidas implementadas con posterioridad a la constatación de la infracción, y a la formulación de cargos respectiva.

14.- Que, respecto del incumplimiento detectado, se debe tener presente que la obligación de informar sobre el derecho a las GES, dejándose constancia escrita de ello en el formulario de constancia GES, tiene por objeto que las personas beneficiarias puedan acceder de manera informada a los beneficios a que tienen derecho, pudiendo exigir el cumplimiento de la garantía de oportunidad que el Régimen contempla, situación que en este caso concreto no ocurrió, ocasionando un perjuicio al usuario al no poder hacer uso de los beneficios que contemplan las Garantías Explícitas en Salud.

15.- Que, el artículo 125 inciso 2° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, dispone que, tratándose de establecimientos de salud privados que no dieran cumplimiento a las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, se les aplicará una 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.

16.- Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento reprochado, lo que ocasiono un perjuicio a la persona usuaria, esta Autoridad estima que la falta constatada amerita la aplicación de una multa de 500 UF.

17.- Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1.- Imponer al prestador "HOSPITAL DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE UC CHRISTUS" una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con la obligación de informar sobre el derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES), mediante el uso y completo llenado del "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", a las personas a quienes se les ha confirmado alguno de los problemas de salud contenidos en las GES.

2.- Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3.- Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, lo que deberá ser acreditado mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que se haya recibido el presente acto administrativo.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, haciéndose referencia en su encabezado al número y fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (P-35-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de dicha documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

SAQ/LLB/RHA

Distribución:

- Gerente General Red de Salud UC Christus.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

P-35-2025