

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.007.902-2023 -
CLÍNICA REDSALUD
VITACURA

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 2127

SANTIAGO, 17 MAR 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; 141 bis); 173, inciso séptimo, y 173 bis); del D.F.L. N°1, del Ministerio de Salud, de 2005; como asimismo en los artículos 112, 113, 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, la Resolución Exenta IP/N°6.120, de 25 de septiembre de 2024, junto con acoger el reclamo Rol N°5.007.902-2023, interpuesto en contra de Clínica RedSalud Vitacura por [REDACTED] por su hija menor de edad, a la cual se le exigió el monto de \$2.500.000, para la hospitalización que se le indicó en la madrugada del 8 de junio de 2023, y, ordenarle corregir su Procedimiento de Admisión, conforme detalla en su parte resolutoria; procedió a formularle el respectivo cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis del DFL N°1, de 2005, de Salud;
- 2º Que, el 8 de enero de 2026, la presunta infractora presentó un escrito solicitando la acumulación de este PAS con otros procedimientos sancionatorios que individualiza, argumentando la existencia de identidad sustancial e íntima conexión entre ellos, conforme al artículo 33 de la Ley N° 19.880. Sobre el particular, se indica que, por aplicación del mismo artículo, esta Autoridad ha concluido denegar la acumulación de autos solicitada, dado el entorpecimiento que representa dicho trámite en todos estos;
- 3º Que, volviendo al fondo de este PAS, se indica que la presunta infractora presentó un escrito que, en lo principal, presenta sus descargos; en el primer otrosí, informa el cumplimiento de lo ordenado y; en el segundo otrosí, acompañó su "Procedimiento de garantías, exenciones y pago voluntario de prestaciones", autorizado por el Gerente General de Redsalud, vigente del 8 de noviembre del 2022. En sus descargos indica que la paciente, [REDACTED] consulta el día 8 de junio de 2023 a las 00:36 am en el Servicio de Urgencia con su hija [REDACTED] debido a la fiebre que ella presentaba [y] que el médico residente del Servicio de Urgencia, en el ejercicio de su especialidad y la autonomía que le entrega su condición profesional, post evaluación directa, personal y precisa en el momento en que el paciente se encontraba cursando la complicación quirúrgica que motivó su consulta constató que no se encontraba en estado de emergencia y/o urgencia según lo regulado en el Reglamento de la Ley de Urgencia, por lo que, una vez indicada su hospitalización se procedió a realizar su ingreso de acuerdo al protocolo de ingreso a hospitalización de pacientes". Además, indica que "no busca bajo ninguna circunstancia vulnerar la Ley ni generar prácticas sistemáticas que puedan generar algún tipo de vulneraciones, motivo por el cual a nivel corporativo se publicó un protocolo denominado "Protocolo de garantías, exenciones y pago voluntario de prestaciones", en donde se prohíbe estrictamente la solicitud de dinero para garantizar la realización de una prestación médica";
- 4º Que, respecto del primer descargo, relativo a la inexistencia de la conducta infraccional, toda vez que desconoce la condición de urgencia de la paciente, cabe indicar que la clínica no impugnó la Resolución Exenta IP/N° 6.120, de 25 de septiembre de 2024, que

constituyó el acto de término del procedimiento administrativo de reclamo; antecedente y fundamentación jurídica del presente PAS. Esto resulta de especial importancia conforme al artículo 40 de la Ley N° 19.880, pues la conducta infraccional declarada en dicho acto administrativo ha quedado a 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. En consecuencia, resulta irrefutable que la citada resolución produce los efectos previstos en el inciso final del artículo 3° de la Ley N° 19.880, esto es, la obligatoriedad de sus disposiciones incluso para la propia Administración, la presunción de legalidad de su contenido y su ejecutoriedad de oficio, mientras no sea invalidada o dejada sin efecto por la autoridad competente. 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;

- 5° Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que la formulación de cargos se dirigió a la presunta infractora por una infracción que no involucra la condición de urgencia de la paciente, por lo que resulta irrelevante, lo que hace innecesario referirse a ella en este acto administrativo;
- 6° Que, ahora, corresponde abordar lo que la clínica señala en su segundo descargo y, también, en el primer otrosí de su escrito, sobre haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Resolución Exenta IP/N°6.120, de 25 de septiembre de 2024, refiriéndose a la existencia del "Protocolo de garantías, exenciones y pago voluntario de prestaciones". En primer lugar, se indica que, este protocolo no podría, en caso alguno, haber dado cumplido con lo ordenado, toda vez que su vigencia era anterior a la orden impartida. En lo que sigue, si ha de analizarse dicho protocolo como descargo relativo a la responsabilidad de la clínica en la conducta infraccional detectada, precisamente porque se encontraba vigente a la época de los hechos. En este sentido cabe recordar que la responsabilidad en dicha conducta, se corresponde con determinar si se produjo o no por su culpa infraccional, es decir, si la clínica incumplió su deber legal de cuidado general 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 consecuencia, para no incurrir en dicha culpa, el prestador debe contar con procedimientos de admisión expresos que prohíban la exigencia sancionada por el antedicho artículo 141 bis, así como con sistemas efectivos de difusión, capacitación e investigación y aplicación de sanciones internas que aseguren su cumplimiento, debiendo además evaluar periódicamente la aplicación práctica de tales protocolos y adoptar medidas de mejora continua que permitan prevenir la reiteración de hechos similares por parte del presunto infractor en la conducta desplegada;
- 7° Que, sobre el particular, el citado protocolo, prevé como política institucional – a la época de los hechos- la exigencia de un "pago inicial" o, más bien, dinero en garantía por las hospitalizaciones que se le requerían, reiterándose aquí, íntegramente lo indicado por el considerando 6° de la Resolución Exenta IP/N°6.120, de 25 de septiembre de 2024. Todo lo anterior constituye el defecto organizacional que permite la vulneración del señalado deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa, propio del prestador;
- 8° Que, habiéndose confirmado tanto la conducta infraccional, como la responsabilidad del prestador, ha quedado establecida su infracción al artículo 141 bis DFL N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionar, entonces, al propietario de Clínica Redsalud Vitacura, 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 según la gravedad de la 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;

9º

- Archivo

Que, al corresponder aplicar sanción al citado prestador, se ha ponderado la gravedad de la infracción constatada, atendidos el interés público comprometido y el deber de resguardo que corresponde a los prestadores institucionales de salud frente a los usuarios del sistema sanitario, así como la naturaleza de la conducta desplegada. Considerando, además, las circunstancias en que la infracción tuvo lugar —tratándose de un lactante de aproximadamente de 6 meses y el horario en que se produjo la exigencia—, como también la antigüedad de la norma prohibitiva y la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria, por lo que se estima adecuada y proporcional la imposición de una multa de 400 unidades tributarias mensuales, por reflejar un grado de reproche acorde con la entidad del incumplimiento y con la finalidad preventiva que informa la potestad sancionadora sanitaria;

10º

Que, por otra parte, la clínica presentó un escrito por el que se pide tener presente y considerar, el que habría tomado "medidas internas para asegurar la correcta aplicación e interpretación por parte de sus trabajadores de la normativa vigente en materia de ingreso de pacientes por los Servicios de Urgencia, para de esa forma, evitar que ocurran nuevos hechos que pudieran ser considerados por esa Intendencia como un incumplimiento legal por parte de nuestra Clínica". A este respecto indica que su Directorio decidió diseñar e implementar "un Programa de Cumplimiento Normativo (Compliance)" para el citado ingreso, comprimiendo con la Ley de Urgencia y al Decreto Supremo N°34, de Salud, de 2022, incluyendo un "un nuevo Procedimiento para dicho Ingreso de Pacientes a través de los Servicios de Urgencia" que entregaría directrices claras a los trabajadores del área de Admisión de Pacientes de cada Clínica "respecto del especial y excepcional tratamiento y cuidado que la Clínica debe dar a los pacientes que ingresan por sus servicios de urgencia, disponiendo expresamente la prohibición de aceptar pagos voluntarios y/o requerir cualquier tipo de garantía a los pacientes o sus familiares por las prestaciones de salud que le son otorgadas en el marco de la atención de salud que reciba en dichos Servicios de Urgencia". Así mismo, este compliance dispondría la capacitación obligatoria para los trabajadores de todas las Clínicas de las áreas de Admisión de Pacientes, sobre las obligaciones y prohibiciones que pesan sobre el prestador de salud en los casos de urgencia vital o riesgo de secuela grave de un paciente que requiere atenciones de salud que son impostergables y, por último, señala que se habría incluido en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de cada Clínica, en modelo de sanciones para los trabajadores que incumplan las disposiciones del nuevo Procedimiento de Ingreso de Pacientes. Finalmente, invoca a este sistema a fin que sea considerado en el análisis de la culpa infraccional a modo de descargo reiterando que "los pagos voluntarios y garantía que normalmente se pueden aceptar o solicitar a los pacientes y/o sus acompañantes, están expresamente prohibidos para aquellos pacientes que ingresan por los Servicios de Urgencia, desplegando acciones efectivas y emitiendo directrices a sus empleados para evitar infracciones a los citados artículos";

11º

Que, es necesario señalar que la evaluación y aplicación de los antecedentes recién indicados, serán analizados, según se acompañe, en cada PAS conforme al mérito del caso en concreto, haciéndose presente, desde ya, que lo dicho y acompañado refiere únicamente a la Admisión al Servicio de Urgencia;

12º

Que, finalmente la clínica, presentó un escrito actualizando las casillas de correo electrónico a las que han de dirigirse las notificaciones de los actos que se dicten en el presente procedimiento;

13º

Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a la persona jurídica "Empresas Redsalud S.A.", RUT 78.053.560-1, propietaria de "Clínica Redsalud Vitacura", domiciliada para efectos legales en Avenida Tabancura N°1.185, Vitacura, Región Metropolitana, Santiago, 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.
- 2.- NO HA LUGAR a la acumulación solicitada.
- 3.- 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, recordándosele que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme a los artículos 125 y 126, 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 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



CAMILO CORRAL GUERRERO
INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD
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, pudiendo solicitarse conjunta y fundadamente la suspensión del cumplimiento de la multa Impuesta mientras se resuelven los citados recursos.

AGR/BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- marcelo.gallardo@vgcycia.cl
- matias.baeza@vgcycia.cl
- sis.vitacura@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° 2127, con fecha de 18 de marzo de 2026, la cual consta de cuatro 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 CERECEDA ADARO
Ministro de Fe