

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2479

Santiago, 11-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 9°, inc. 6° de la Ley N° 19.966; el Título II del Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, aprobado por la Circular IF/N°124, de 30 de Junio de 2010, de esta Superintendencia de Salud; el Capítulo VIII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N°131, de 30 de Julio de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA N° 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 de esta Superintendencia de Salud; la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que es función de esta Superintendencia velar porque los prestadores de salud cumplan con la obligación prevista en el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966, en orden a que si reciben personas en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada explícitamente, y que, en consecuencia, hubiesen requerido hospitalización inmediata e impostergable en su establecimiento –no contemplado en la Red Asistencial ni designado por la Isapre del paciente- informen de dicha situación a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, dentro de las veinticuatro horas siguientes, señalando la identidad de las personas.

2. Que, de conformidad con el referido precepto legal, dicha información debe registrarse a través de la página electrónica habilitada para estos efectos por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de esta Superintendencia, quedando inmediatamente disponible para su consulta por parte del FONASA y de las Isapres.

3. Que, en dicho contexto, y en ejercicio de las facultades conferidas por la ley, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud fiscalizó, durante los días 26 y 27 de agosto de 2025, la notificación de pacientes recibidos en situación de urgencia vital o secuela funcional grave GES en el prestador de salud Clínica Indisa.

4. Al respecto, durante la actividad de fiscalización se constató que, de una muestra de veinte (20) casos evaluados - correspondientes a beneficios en situación de Urgencia Vital o Secuela Funcional Grave (UVGES) – que requirieron hospitalización inmediata e impostergable en un establecimiento distinto de los contemplados en la Red Asistencia o del designado por la Institución de Salud Previsional, diecinueve (19) de ellos (95%) fueron ingresados en la página electrónica habilitada para tal efecto dentro de las 24 horas siguientes. Sin embargo, un (01) caso (5%) fue ingresado en la página electrónica posterior a las 24 horas siguientes, incumpliendo de esta manera la normativa vigente.

5. Que, en virtud de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 41240, de 25 de noviembre de 2025, se formuló cargo al citado prestador, por incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de informar en la página electrónica de esta institución, dentro de las 24 horas siguientes, los pacientes recibidos en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada, en los casos que corresponde.

6. Que, notificado del cargo, el prestador mediante presentación N°20555 de fecha 09 de diciembre de 2025, presento sus descargos, los que son del siguiente tenor:

Señalan que el porcentaje de incumplimiento detectado, 5%, está dentro del umbral esperado de su indicar Institucional para notificación de pacientes UVGES, este es considerado un umbral de rendimiento aceptable.

Refieren que en el caso específico de este paciente, se trató de un hecho excepcional, ya que su ingreso y atención fue directo al reanimador, por tratarse de un paciente con patología tiempo dependiente, lo que condicionó al personal médico a estar velando por la

situación clínica en todo momento, por sobre la administrativa.

De todas maneras, indican que el representante del paciente (hijo) fue notificado GES, según se informa en dato de atención de urgencia, realizado por la doctora Pabla Perez, así como se marco en la plataforma UGCC Ley de Urgencia, que el caso correspondía a un problema de salud asociado a una patología GES.

Finalmente señalan que, en virtud de la fiscalización, su clínica ha tomado diferentes medidas de mejoras para contrarrestar al más mínimo incumplimiento, lo que ha considerado capacitaciones al personal médico, modificaciones al procedimiento Institucional de notificaciones al paciente UVGES, entre otras medidas.

En sus descargos el prestador acompaña, entre otros antecedentes, el documento consistente en "Datos de Atención de Urgencia"; el "Formulario de Constancia Información al Paciente Ges" y el comprobante de registro Web de paciente en urgencia vital o secuela funcional grave que consta haberse recibido en la Superintendencia de Salud el ingreso de la paciente Rut: 7898XXX-X el día 28 de julio de 2025 a las 8:31.

7. Que, el prestador en sus descargos, si bien trata de atenuar los hechos explicando la situación médica y el contexto en el que se habrían producido, lo cierto es que, aun cuando trata de minimizarlos por tratarse de un caso, no ha negado haber incurrido en la infracción observada ni ha acompañado antecedentes que la desvirtúen o permitan eximirlo de responsabilidad respecto del incumplimiento reprochado que, por cierto, se trata de un infracción objetiva y debidamente acreditada, dado que la normativa vigente no contempla un nivel de cumplimiento aceptable diverso del cumplimiento íntegro de la obligación. Por otro lado, los documentos aportados (Datos de Atención de Urgencia y Formulario de Constancia Información al Paciente Ges), sólo dan cuenta de la constatación de hechos que no forman parte de la irregularidad detectada en este procedimiento, por lo que se procederá a desestimar las alegaciones formuladas.

8. Que, en cuanto a las medidas que señala haber implementado, por una parte, estas no han sido acreditadas y, por lo demás, constituyen una obligación permanente para los prestadores el adoptar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la notificación de los casos de pacientes recibidos en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada explícitamente. En este sentido, se deja además constancia que, sin perjuicio que fue esta Superintendencia la que instruyó adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la obligación prevista en el inciso 6° del artículo 9 de la Ley 19.966 e informar un Plan de Acción, la adopción o implementación de estas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad del prestador frente a la inobservancia de la normativa.

9. Que en relación con la infracción constatada, cabe tener presente que la notificación de los casos de "urgencia vital o secuela funcional grave GES" en la página web de esta Superintendencia, es de vital importancia para que los beneficiarios puedan tener derecho a la Garantía Explícita de Protección Financiera y eventualmente a la de Cobertura Financiera Adicional, de tal manera que el incumplimiento de la obligación de efectuar dicha notificación, constituye una falta de carácter grave por parte de la entidad infractora.

10. Que, en consecuencia, habiéndose representado e instruido al prestador sobre la observancia de la norma, así como la implementación de las medidas necesarias para dar cumplimiento a la obligación prevista en el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966, y habiéndose establecido que en 01 caso se efectuó la notificación exigida fuera del plazo; esta Autoridad estima procedente sancionar a la entidad infractora, de conformidad con lo establecido por el artículo 125 inciso 2° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, el que para el caso de *"Establecimientos de Salud Privados"* que *"no dieran cumplimiento a las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones legales"*, dispone que *"se 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"*.

11. Que, para efectos de determinar el monto de la multa aplicada, se evaluó por una parte la gravedad de la infracción cometida, toda vez que el incumplimiento de las instrucciones impartidas en lo relativo al haber registrado en la página electrónica habilitada la recepción del paciente en situación de UVGES posterior a las 24 horas siguientes, acarrea el riesgo de que el paciente no acceda oportunamente al prestador de su red para tener derecho a la garantía de protección financiera, y eventualmente a la de cobertura financiera adicional, y por otra parte, el porcentaje de casos incumplidos, en relación al total de casos revisados (5%).

12. Que, en virtud de lo establecido precedentemente y en uso de las atribuciones que

me confiere la ley;

RESUELVO:

1. IMPÓNESE UNA MULTA DE 50 UF (cincuenta unidades de fomento) al prestador **Clínica Indisa**, por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de notificar en la página electrónica de esta institución, dentro de las 24 horas siguientes, a los pacientes recibidos en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada, en los casos que corresponde.

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 haya recibido el presente acto administrativo, en el evento de que haya sido notificado por esta vía. Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Venta, haciéndose referencia en el encabezado al número y fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (P-40-2025), 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 de forma excepcional 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 Clínica Indisa.
- Director Médico Clínica Indisa.
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.

- Oficina de Partes.
P-40-2025