

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2480**

**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 12 y 13 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 Universidad de Los Andes.

4. Al respecto, durante la actividad de fiscalización ya referida se constato que, de una muestra de cinco (05) 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, tres (03) de ellos (60%) fueron ingresados en la página electrónica habilitada para tal efecto dentro de las 24 horas siguientes. Sin embargo, dos (02) casos (40%) fueron ingresados 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° 41244, de 25 de noviembre de 2025, se formuló cargo al citado prestador, por Incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Salud, relativas a la obligación de informar, en la página electrónica de esta institución, dentro de 24 horas siguientes a recibir pacientes en situación de Urgencia Vital o Secuela Funcional Grave, respecto de una condición de salud garantizada, en los casos en que corresponda.

6. Que, notificado del cargo, el prestador mediante presentación N°20561 de fecha 09 de diciembre de 2025, presento sus descargos, los que son del siguiente tenor:

Señalan que realizaron una revisión exhaustiva y detallada de los procesos internos, con participación de las áreas clínicas y administrativas involucradas, para esclarecer lo ocurrido y reforzar los procesos para asegurar el estricto cumplimiento a la normativa vigente.

Reconocen que, de los cinco casos fiscalizados, dos de ellos, fueron registrados en la plataforma electrónica habilitada fuera del plazo de 24 horas desde el diagnóstico.

a) Sobre los hechos observados.

Confirman que dos de los casos fueron registrados en la plataforma UVGES fuera del plazo señalado. Refieren que esto se produjo por la coexistencia de procesos manuales y de ausencia de un mecanismo de alerta o trazabilidad que permitiera asegurar el cumplimiento estricto del plazo para el registro.

Señalan que la recepción y atención clínica de los pacientes se realizó de manera oportuna y adecuada. Recalcan que la notificación fue igualmente ingresada pero fuera de plazo reglamentario.

b) Medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento de la norma.

Refieren que a fin de fortalecer el proceso y evitar que situación así vuelvan a ocurrir en el futuro, dan a conocer acciones correctivas ya implementadas y en ejecución prioritaria durante el mes de diciembre de 2025.

#### **- Implementación del sistema de monitoreo y alerta temprana.**

Relatan que se definió un registro electrónico que permite identificar en tiempo real los casos que cumplan los criterios UVGES, generando una alerta cuando la notificación no ha sido aun ingresada en la plataforma electrónica dentro del plazo. La alerta permanecería activa hasta que el registro sea realizado.

c) Capacitación focalizada.

Capacitaciones a los equipos de Ley de Urgencia y Ges en:

-Criterios UVGES.

-Plazos regulatorios.

-Uso del sistema electrónico y funcionamiento de las nuevas alertas.

d) Implementación de indicador de cumplimiento.

Refieren que se estableció un indicador formal de monitoreo mensual.

Número de notificación UVGES registradas dentro de las 24 horas/ total casos UVGES recibidos X 100, meta Institucional de 100% y reporte mensual a la Dirección.

e) Supervisión mensual con reporte a dirección médica.

Se estableció una revisión mensual obligatoria de todos los casos UVGES, informando resultados, desviaciones y acciones de mejoras.

Finalmente señalan que, Clínica Universidad de los Andes reafirma su compromiso al estricto cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en aquellas materias que impactan directamente en el acceso y garantías de nuestros beneficiarios GES.

7. Que analizadas las alegaciones planteadas por el prestador en su presentación, cabe señalar en primer término, que como este no formula descargos tendientes a controvertir o desvirtuar las infracciones constatadas en la instancia de fiscalización, las que se encuentran debidamente acreditadas en la correspondiente Acta levantada tras la visita inspectiva, en la que constan los referidos incumplimientos, no cabe sino dar por establecido que en los cinco (05) casos observados, en dos (02) de ellos, que representan un 40% del total, el prestador incumplió con la obligación prevista en el inciso 6° del artículo 9 de la Ley 19.966, en los términos instruidos por esta Superintendencia.

8. Que, en cuanto a las medidas implementadas y Plan de Acción informado, cabe señalar que constituye 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 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 no obstante lo anterior, se tienen por informadas las medidas implementadas por el prestador, cuya eficacia podrá ser revisada en futuras fiscalizaciones que esta Entidad realice en la materia.

10. 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.

11. 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 02 casos, que representan un 40% del total observado, se efectuó la notificación fuera de 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 dieren 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* ".

12. 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 la materia, acarrea el riesgo de que el paciente no acceda 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 (40%).

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

#### **RESUELVO:**

1. IMPÓNESE UNA MULTA DE 300 UF (trescientas unidades de fomento) al prestador **CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**, 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](http://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](mailto: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](mailto: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 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-36-2025), 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 Universidad de los Andes.
- Director Médico Clínica Universidad de los Andes.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agentes de Venta.
- Oficina de Partes.

P-36-2025