

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3361

Santiago, 30-03-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 115 y 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 9° 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 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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 a personas en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada y que hubieren requerido hospitalización inmediata e impostergable en su establecimiento –no contemplado en la Red Asistencial ni designado por la Isapre de la persona beneficiaria- 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 el FONASA y las Isapres.

3. Que, en dicho contexto y producto de las fiscalizaciones efectuadas en la materia durante los años 2010, 2011, 2012, 2018 y 2019, este Organismo pudo constatar que el prestador “Clínica Santa María”, vulneró la citada obligación, ya sea omitiendo notificar dichos casos en el sitio web de esta Superintendencia o efectuando esta notificación fuera del plazo legal de veinticuatro horas, motivo por el cual se le impartieron las correspondientes instrucciones de cumplimiento del referido deber, a través de los Oficios Ordinarios IF/N° 1671, de 17 de junio de 2010; IF/N° 7042, de 27 de septiembre de 2011; IF/N° 1991, de 15 de marzo de 2012; IF/N° 6381 de 9 de octubre de 2018 e IF/N° 7194, de 28 de agosto de 2019.

4. Que entre los días 19 y 20 de agosto de 2025, se realizó una visita inspectiva al referido prestador, con el objeto de verificar el efectivo cumplimiento de las señaladas instrucciones impartidas en la materia por parte de esta Superintendencia, detectándose 2 casos en que, configurándose la situación descrita en el primer considerando, no fueron informados en la página electrónica de esta Superintendencia.

En efecto, en dicha inspección y sobre una muestra de 20 casos revisados, se pudo constatar que en 18 de ellos se cumplió con las instrucciones impartidas respecto del cumplimiento de la citada obligación y que en 2 no se realizó la notificación requerida.

5. Que, en virtud de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 41.243, de 25 de noviembre de 2025, se formuló cargo al citado prestador por incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de informar en la página electrónica de esta institución, dentro de las 24 horas siguientes, las personas beneficiarias recibidas en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada, en los casos que corresponde.

6. Que mediante presentación de 10 de diciembre de 2025, el prestador realiza sus descargos, haciendo presente, en primer término, que la Clínica ha implementado y mantiene vigentes, y en aplicación, protocolos debidamente aprobados en relación con el

cumplimiento de las instrucciones relativas a la obligación de informar en la página electrónica de esta Superintendencia, dentro de las 24 horas siguientes, las personas beneficiarias recibidas en situación UVGES, respecto de una condición de salud garantizada, agregando, que prueba de ello es que en el marco de la fiscalización realizada se detectaron 2 casos en que no se dio cumplimiento con la referida obligación, lo que equivale a un 10% de casos incumplidos sobre el total de 20 casos revisados. Indica en relación con dichos 2 casos que, conforme a los procedimientos internos, estos fueron oportunamente notificados al determinarse la condición UVGES, no obstante, no fueron subidos a la plataforma de manera oportuna.

Agrega que, sin perjuicio de las capacitaciones e instrucciones impartidas al personal respecto del cumplimiento de la referida obligación, se ha puesto en aplicación luego de la fiscalización y en conjunto con la Unidad GES CAEC de la Clínica, un plan de mejoras cuyas medidas detalla en su presentación.

Solicita que, en la aplicación de una eventual multa, se considere los antecedentes expuestos y, en especial, que no existen sanciones previas, que no procede la hipótesis de reiteración y que los 2 casos observados corresponden a un porcentaje menor dentro de un alto porcentaje de cumplimiento de las instrucciones.

7. Que, analizados los descargos presentados por el prestador, se advierte que éste no realiza ninguna alegación ni aporta ningún antecedente tendiente a desvirtuar o controvertir los hechos constatados durante la visita inspectiva, en cuanto a que en 2 de los 20 casos revisados, incumplió con la obligación de informar en la página electrónica de esta Superintendencia, dentro de las 24 horas siguientes, las personas beneficiarias recibidas en situación UVGES, respecto de una condición de salud garantizada.

8. Que respecto de lo alegado en cuanto a que los 2 casos incumplidos equivalen a un 10% del total de 20 casos revisados, se hace presente que la Ley N° 19.966 no establece excepciones al cumplimiento de la mencionada obligación, así como tampoco faculta a los prestadores de salud para que éstos puedan omitir dicha información en determinados casos. En este sentido, el hecho de que solo hayan sido 2 los casos incumplidos sobre una muestra de 20 casos auditados, no es un hecho que permita eximirlo de responsabilidad por el incumplimiento detectado.

9. Que, en cuanto a las medidas implementadas y plan de mejoras a que hace referencia, cabe señalar que estas acciones se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen los prestadores de salud de adoptar todas las medidas que estimen necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la notificación de las personas beneficiarias recibidas en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, respecto de una condición de salud garantizada. En este sentido, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad al prestador frente a la inobservancia de la normativa.

10. Que, en lo que atañe a la aseveración del prestador en orden a que no existen sanciones previas, lo cierto es que ello no es efectivo, toda vez que en esta misma materia ya fue sancionado con una multa de 180 UF, mediante Res. Ex. IF/N° 445, de 28 de mayo de 2019 y posteriormente, por reiteración dentro del plazo de un año, con una multa de 1000 UF, mediante la Res. Ex. IF/N° 111, de 20 de febrero de 2020.

11. Que, con todo, efectivamente en este caso, por haber transcurrido varios años desde las anteriores irregularidades observadas en la materia, no se verifica la hipótesis de reiteración dentro del plazo de un año prevista en el inciso 2° del artículo 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, que elevaría el rango máximo posible de la multa de 500 a 1000 UF.

12. 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 electrónica de esta Superintendencia, es de vital importancia para que las personas beneficiarias 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.

13. Que, en consecuencia, habiéndose representado e instruido al prestador sobre la observancia de la obligación prevista en el artículo 9° inciso 6° de la Ley 19.966, así como la implementación de las medidas necesarias para dar cumplimiento a ésta, y habiéndose establecido que en 2 casos no se efectuó la notificación exigida; esta Autoridad estima procedente sancionar a la entidad infractora con una multa, de conformidad con lo establecido en 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 ".

14. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, así como el porcentaje de casos incumplidos en relación con la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer al prestador es una multa de 150 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer al prestador "CLÍNICA SANTA MARÍA" una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), 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 las personas beneficiarias recibidas 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 cual 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, circunstancia que deberá ser acreditada mediante el acompañamiento del sobre debidamente timbrado por Correos de Chile, en el que se haya recibido el presente acto administrativo, en el caso que haya sido notificado por esta vía.

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-37-2025), 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 encuentra 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/EPL

Distribución:

- Gerente General Clínica Santa María
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

P-37-2025