

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 3496**

**Santiago, 31-03-2026**

**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 la fiscalización efectuada en la materia durante el año 2018 este organismo pudo constatar que el prestador “Clínica San Carlos de Apoquindo - Red Salud UC Christus”, 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, debido a lo cual, se le impartieron las correspondientes instrucciones de cumplimiento del referido deber, a través del Oficio Ordinario IF/N° 6235, de 3 de octubre de 2018.

4. Que entre los días 6 y 7 de agosto de 2025, se realizó una nueva visita inspectiva al referido prestador, con el objeto de verificar el efectivo cumplimiento de las señaladas instrucciones impartidas por esta Superintendencia, detectándose 1 caso en que, configurándose la situación descrita en el primer considerando, no se realizó la notificación en la página electrónica dentro del plazo de 24 horas previsto en la normativa.

En efecto, en dicha inspección, y sobre una muestra de 5 casos revisados, se pudo constatar que en 4 de ellos se cumplió con las instrucciones impartidas respecto del cumplimiento de la citada obligación y que en 1 no se realizó la notificación requerida dentro del señalado plazo de 24 horas.

5. Que, en virtud de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 41242, 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, 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 fecha 10 de diciembre de 2025, el prestador realiza sus descargos, haciendo presente, en primer término, que siempre ha demostrado especial preocupación por perfeccionar el sistema de notificación GES y por cumplir con las mejoras instruidas por este Organismo de Control, y se remite a lo informado por el prestador en

cumplimiento a las instrucciones impartidas en la Res. Ex IF/N° 11.067 y Res. Ex IF/N° 12.043.

Aduce que lo expuesto da cuenta que el prestador ha adoptado e implementado todas las medidas necesarias para asegurar el debido cumplimiento de la obligación impuesta por el artículo 9 de la Ley N° 19.966, efectuando un control continuo y acucioso de aquello.

Así las cosas, sostiene que la situación advertida en el oficio de cargos, no puede en caso alguno atribuirse a la falta de regulación o supervisión por parte del prestador, sino que a situaciones administrativas que fueron revisadas inmediatamente después de terminada la fiscalización, definiéndose la adopción de una serie de medidas que detalla en su presentación, destinadas a precaver la recurrencia de la situación constatada.

Además, hace referencia a la elaboración en noviembre de 2025 del "Procedimiento Administrativo Ley de Urgencia/UVGES", destinado a asegurar el cumplimiento normativo, la trazabilidad y la protección legal de las/los pacientes y del prestador, documento que fue difundido a través de los correos electrónicos que acompaña.

En relación con el caso observado, hace presente que, previo a la fiscalización, el prestador había efectuado capacitaciones en materia UVGES y notificación GES; que la notificación del caso observado fue registrada en la página UVGES con un retraso de sólo 2 horas y 36 minutos, y que la atención y diagnóstico en cuestión se produjo el día domingo 9 de marzo a las 16:19 horas, cuando no se contaba con personal del equipo de gestión en turno, situación que implicó que no se haya podido pesquisar el caso dentro de las 24 horas ni se haya podido advertir a la/al tratante para que realizara la correspondiente notificación.

Por tanto, solicita tener por evacuados sus descargos y absolverlo del cargo formulado, al haber acreditado fundada y suficientemente que su conducta ha estado permanentemente orientada a garantizar el debido cumplimiento de la normativa vigente y que la irregularidad detectada obedece a omisiones puntuales, cuya reiteración se espera evitar mediante la adopción de las medidas correctivas mencionadas y las que se enuncian en el plan de acción propuesto.

En el primer y segundo otrosíes de su presentación acompaña: a) "Plan de Mejora Fiscalización procedimiento de notificación GES"; b) "Procedimiento Administrativo Ley de Urgencia/UVGES", actualizado a noviembre de 2025; c) Documento con "Screen" de pantalla de la difusión del procedimiento administrativo en la intranet del prestador; d) Correo electrónico de 28 de noviembre de 2025, con la difusión del procedimiento a que ha hecho referencia; e) "Checklist" flujo administrativo y toma de conocimiento del procedimiento administrativo de Ley de Urgencia y UVGES; f) Informativo "Contenido GES", y g) Informativo "Contenido GES", que contiene listado de toma de conocimiento de 28 de febrero de 2024 y 14 de marzo de 2024.

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 1 de los 5 casos revisados, incumplió con la obligación de informar en la página electrónica de esta Superintendencia, dentro de las 24 horas siguientes, a la persona recibida en situación UVGES, respecto de una condición de salud garantizada.

8. Que, con respecto a las alegaciones del prestador en orden a que el hecho observado obedeció a situaciones administrativas y no a la falta de supervisión, y que concretamente la irregularidad se debió a que la atención y diagnóstico de la persona se produjo un día domingo a una hora en que no se contaba con personal del equipo de gestión en turno; se hace presente que constituye una obligación permanente de los prestadores de salud el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se les impartan en la materia, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores administrativos o de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.

9. Que, en el mismo sentido, en cuanto a los planes, procedimientos y medidas informadas, así como las acciones de que dan cuenta los documentos acompañados, se hace presente que todas éstas 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 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.

11. Que, en consecuencia, habiéndose instruido al prestador sobre la observancia de la obligación prevista en el artículo 9° inciso 6° de la Ley 19.966, así como de la implementación de medidas necesarias para dar cumplimiento a ésta, y habiéndose constatado que en 1 caso no se efectuó la correspondiente notificación dentro del plazo de 24 horas establecido en la normativa; esta Autoridad estima procedente sancionar con la aplicación de una multa a la entidad infractora, 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*".

12. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción acreditada, así como el porcentaje que representa el caso incumplido en relación con la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer al prestador es una multa de 200 UF.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer al prestador "CLÍNICA SAN CARLOS DE APOQUINDO - RED SALUD UC CHRISTUS" una multa de 200 UF (doscientas 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. Téngase por agregados al expediente los documentos acompañados por el prestador en el primer y segundo otrosíes su presentación.

3. 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 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 [gduaran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduaran@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.

4. 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-38-2025), 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](mailto: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 San Carlos de Apoquindo - Red Salud UC Christus
  - Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
  - Subdepartamento de Sanciones y Registros
  - Oficina de Partes
- P-38-2025