



**TRABAJANDO
PARA USTED**

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

**PAS N°5008485-2023 - CLÍNICA
SANATORIO ALEMÁN**

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 7462

SANTIAGO, 23 SEP 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, 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 y en la Resolución Exenta RA 882/48/2026, de 22 de junio de 2026, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1º Que, la Resolución Exenta IP/N° 6.513, de fecha 19 de diciembre de 2025, junto con acoger el reclamo Rol N°5.008.485-2023, interpuesto en contra de Clínica Sanatorio Alemán debido a la exigencia de app \$500.000, en la madrugada del 2 de mayo de 2023, por la atención de salud que requirió el paciente, y ordenarle devolverlo; procedió a formularle el respectivo cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, de Salud.

Cabe señalar que, en contra de la Resolución Exenta IP/N°6.513, Clínica Sanatorio Alemán no interpuso recurso alguno, por lo que, queda administrativamente firme la conducta establecida en la recién indicada Resolución;
- 2º Que, frente a la formulación de cargo, la clínica presentó un escrito por el que señala: En lo principal: formula descargos y alegaciones en contra de cargo formulado en la Resolución Exenta IP/N° 6.513, de 19 de diciembre de 2025; en el primer otrosí: acompaña documentos -Correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2023, enviado desde la clínica a la hija del paciente sobre formas de transferencia de dinero por la hospitalización, el consentimiento informado de ingreso en modalidad libre elección o particular suscrito por dicha hija el 2 de mayo de ese año, en el que aparece indicado el valor día-cama según servicio de hospitalización y, finalmente, la personería de la suscriptora; en el segundo otrosí: solicita la realización de una audiencia para efectos rendir los elementos probatorios, como la prueba testimonial; en el tercer otrosí: solicita tener presente la personería del suscriptor; y en el cuarto otrosí: solicita se le notifique al correo electrónico: fiscalia@sanatorioaleman.cl;
- 3º Que, los descargos presentados consisten en: a) El reclamante en ningún caso se refiere a un condicionamiento de atención de urgencia, o a la circunstancia de haber realizado un pago o abono inicial, lo que el paciente cuestiona es que se le cobre una segunda intervención, solicitando facilidades de pago; cuestión que nada tiene que ver con el cargo formulado; b) La Resolución refiere a \$500.000, pero la clínica desconoce de donde se obtiene dicha cifra, pues el paciente se limita a mencionar que realizó abonos sin especificar el monto; siendo cargos erróneos, imprecisos y poco claros, que perjudicaría su derecho a defensa, aseverando que el paciente no realizó un abono alguno asociado a su atención N°404.037 H; c) La clínica sostiene que el inciso primero del artículo 141 bis, prohíbe exigir dinero o cheques como garantía, mientras que el inciso segundo permite que el paciente entregue dinero voluntariamente como forma de pago, afirmando que la Autoridad habría confundido ambos supuestos en el procedimiento de reclamo, dado que

se ofreció a la hija del paciente ofrecida y esta escogió, "habiéndosele ofrecido distintas alternativas: Webpay, transferencia bancaria y de manera presencial"; d) El documento "Consentimiento informado Ingreso en Modalidad Libre Elección o Particular", suscrito por la hija del paciente el 2 de mayo de 2023, declara tomar conocimiento y faculta a la clínica para solicitar abonos y pagos parciales que son descontados con posterioridad de la cuenta final; e) Sus políticas de admisión, que han sido compartidas con la superintendencia en distintas instancias, tales como reclamos, fiscalizaciones, e incluso en el proceso de acreditación, y nunca hemos recibido alguna observación al respecto; f) Las normas infraccionales deben ser interpretadas restrictivamente, de manera que legalmente no es posible en caso alguno exceder el tipo sancionatorio descrito en la norma respectiva, en términos tales que en caso de dudas imperativamente debe ser interpretada en favor de aquél que ha sido denunciado como transgresor; y g) El procedimiento administrativo sancionatorio se habría iniciado por medio de reclamo, de fecha 23 de junio del año 2023, mientras que la Resolución Exenta IP/Nº6.513 formuló el cargo, el día 19 de diciembre de 2025, transcurriendo en su tramitación más del tiempo permitido para que pudiera producir efectos;

- 4º Que, respecto del primer otrosí, se tienen por acompañados y con relación al tercer y cuarto otrosíes, se tienen presentes;
- 5º Que, con relación a la solicitud del segundo otrosí, de apertura de término probatorio y su respectiva audiencia, para prueba testimonial a fin de probar lo indicado en sus descargos, esta Autoridad estima que dicha apertura y diligencia resultan innecesarias e improcedentes para desvirtuar la conducta atribuida a la presunta infractora, conforme a lo que se detallará más adelante, sin perjuicio de señalarse aquí que, en el expediente administrativo constan todos los antecedentes o datos relevantes sobre los cuales corresponde pronunciarse en el presente procedimiento administrativo sancionatorio. Por otra parte, cabe hacer presente que la clínica siempre ha podido y puede acompañar declaraciones por escrito de los trabajadores que ofrece como testigos, con su consecuente valor probatorio, debido a que estos se encuentran sometidos a sus facultades de dirección, supervisión, vigilancia y control;
- 6º Que, cabe indicar, como se señaló en el considerando 1º, que la clínica no presentó recurso administrativo alguno en contra de la antedicha Resolución Exenta IP/Nº6.513, correspondiendo al acto administrativo de término del procedimiento previo de reclamo, quedando agotada, por tanto, la vía administrativa respecto de lo resuelto en dicho procedimiento de reclamo -diferente de este PAS. Esto es de especial importancia conforme a lo que se entiende por acto administrativo de término del artículo 40, de la Ley Nº 19.880, por lo que la citada resolución produce plenamente todos los efectos previstos en el inciso final del artículo 3º de la Ley Nº 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; 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 (cuestión que solo refiere a la entidad de la prueba no al ejercicio procedimental de tal recurso en este procedimiento), lo que no ocurre en los descargos en análisis, no resultando jurídicamente procedente reabrir el debate sobre lo ya resuelto, pues implicaría desconocer el principio de seguridad jurídica que informa al Derecho Administrativo, al perturbar la estabilidad decisional de la Administración;
- 7º Que, a mayor abundamiento con relación al descargo de la letra a) del considerando 3º, se indica que un procedimiento administrativo sancionatorio puede iniciarse por reclamo, denuncia, de oficio, fiscalización o de cualquier otra forma por la que esta Autoridad tome conocimiento de una conducta que pueda revestir la forma de una infracción -conforme a los artículos 121, Nº11 y 126, del DFL Nº1, de 2005, de Salud- bastando con contar con antecedentes que permitan sospechas fundadas de su existencia y una eventual participación de la clínica para formular el cargo respectivo; dichos antecedentes se encuentran tanto en el expediente de reclamo, antecedente a su vez, de este PAS y en los propios descargos del prestador. En consecuencia, lo señalado por el reclamante no constituye, ni puede constituir, una barrera a la hora de resolver, no tratándose de una controversia entre partes en la que opere un vicio a la manera de extrapetita;
- 8º Que, respecto del descargo indicado en la letra b) del considerando 2º, basta para descartarlo, el hecho que, por los mismos descargos de la letra d) y e), y los documentos que acompaña, específicamente el correo electrónico que hace referencia a los \$550.000,

toda vez que permiten establecer que la presunta infractora comprendió correctamente la formulación de cargo, no perjudicando en forma alguna su derecho a defensa;

- 9º Que, con referencia a los descargos de las letras c), d), e) y f) sobre tipicidad, cabe indicar que ofrecer alternativas, pero todas con el mismo resultado de exigir transferencia de dinero por la atención del paciente, sin que exista una cuenta terminada y detallada, corresponde al tipo infraccional del artículo 141 bis. El descargo de la letra d) no hace mas que reafirmar la tipicidad de la conducta estudiada;
- 10º Que, con relación al descargo de la letra g) del mismo considerando 2º, sobre la pérdida de efectos de este PAS, cabe aclarar que este se inició con la formulación de cargo del N°3, de la Resolución Exenta IP/N°6.513 y termina con la notificación de la presente resolución de término; los hitos mencionados por la presenta infractora corresponden al procedimiento previo de reclamo que no afectan a este procedimiento;
- 11º Que, habiéndose desestimado los descargos, no cabe duda sobre la concurrencia de la conducta infraccional, por lo que corresponde analizar la responsabilidad del prestador en ella, esto es, determinar si concurrió la culpa infraccional de una persona jurídica; por lo tanto, en este tipo de procedimiento, no aplica la buena, mala fe o dolo a la manera de una persona natural. En efecto, la culpa infraccional refiere a la transgresión del deber legal de cuidado general que impone el ordenamiento jurídico a una persona jurídica en el cumplimiento de la normativa que regula su actividad, transgresión que se concreta en presencia de algún defecto organizacional que la permita; por lo anterior, los órganos directivos o gerenciales de dicha persona jurídica 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 de contar con procedimientos expresos que prohíban la exigencia sancionada por el antedicho artículo 141 bis, en casos como estos; 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;
- 12º Que, sin perjuicio de lo anterior y toda vez, que en su escrito el prestador menciona en sus descargos contar con instrucciones y políticas respecto de la materia presente, agregándose que los antecedentes del consentimiento informado, en el que se exige dinero, sumado al correo acompañado en el que se indica la forma de hacer transferencias de dinero, corroboran un sistema o procedimiento de admisión que, por el contrario, obliga a sus trabajadores a realizar la exigencia de dinero, por lo demás, carece de todos los demás elementos indicados en el considerando precedente. En consecuencia, debe concluirse la existencia del citado defecto organizacional que permite la vulneración del señalado deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa y, por tanto, la culpa infraccional y con ello, la responsabilidad de la clínica en la realización de la conducta;
- 13º Que, habiéndose confirmado la conducta infraccional y la responsabilidad del prestador en esta, se sostiene que incurrió en la infracción al artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, corresponde sancionar, entonces, a la infractora, 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;
- 14º Que, entonces, al corresponder aplicar sanción al citado prestador, se ha ponderado la gravedad de la infracción constatada, determinada por la edad del paciente, 81 años, su sintomatología debido a la fractura y, la hora de ingreso al prestador, como también, el interés público comprometido y el deber de resguardo que corresponde a los prestadores institucionales de salud frente a los usuarios del sistema sanitario. Considerando, además, la antigüedad de la norma prohibitiva y la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria y el fin de aplicar sanciones preventivas y disuasivas, 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 de las circunstancias y con la finalidad preventiva que informa la potestad sancionadora sanitaria;
- 15º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

- 1.- SANCIONAR a la persona jurídica "Nuevo Sanatorio Alemán SpA", RUT 88.611.600-4, propietaria de "Clínica Sanatorio Alemán", domiciliada para efectos legales en Av. Pedro de Valdivia 801 y Av. Francesa 97, Concepción, Región del Bío Bío, 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.- 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.
- 3.- 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).
- 4.- HACER PRESENTE lo indicado en el considerando 5°.

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


JEANNETTE GONZALEZ MOREIRA
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD (S)
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.

CCV/BOB

DISTRIBUCIÓN:

- Director y representante legal del prestador
- fiscalia@sanatorioaleman.cl
- aillanes@sanatorioaleman.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° 7462, con fecha de 23 de septiembre, la cual consta de 4 páginas y se encuentra suscrita por la Sra. Jeannette Gonzalez Moreira en su calidad de Intendenta de Prestadores (S), de la Superintendencia de Salud.



RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe