

PAS N°5.005.302-2022- CLÍNICA
REDSALUD SANTIAGO

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 7675

SANTIAGO, 29 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 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°1.333, de fecha 20 de febrero de 2024, junto con acoger el reclamo Rol N°5.005.302-2022, interpuesto por el reclamante, en contra de Clínica Redsalud Santiago, por la exigencia de \$2.000.000 para la hospitalización requerida el 24 de enero de 2022, y ordenarle la modificación de su procedimiento de admisión a hospitalización; procedió a formularle el respectivo cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis), del DFL N°1, de 2005, de Salud.
- 2º Que, en contra de la Resolución Exenta IP/N°1.333, Clínica RedSalud Santiago interpuso un recurso de reposición, con jerárquico, en subsidio. Asimismo, opuso sus descargos y solicitó la suspensión del procedimiento. Cabe indicar que ambos recursos fueron rechazados, respectivamente, por la Resolución Exenta IP/N°5.329, de 23 de agosto de 2024, de la Intendencia de Prestadores de Salud y por la Resolución Exenta SS/N°2.153, de 22 de octubre de 2024, de la Superintendencia de Salud; quedando administrativamente firme la antedicha Resolución Exenta IP/N°1.333, y, por ello, fijada la conducta infraccional de ese prestador.
- 3º Que, respecto de sus descargos la presunta infractora alegó la inexistencia de la conducta infraccional indicando que, conforme al "principio de economía procesal", se tuviesen por reproducidas las argumentaciones vertidas en sus recursos, los que según se acaba de indicar, fueron rechazados. En todo caso, para efectos de los descargos, las agrupó, según se sigue: (i) En ningún caso obligó e impuso condiciones a la paciente que se atendiera en la presunta infractora, por el contrario, lo habría decidido de forma consciente y voluntaria, sabiendo que no se trataba de su prestador preferente, de lo que colige que, el dinero exigido no fue una imposición, como tampoco, una garantía de ningún tipo, si no un pago de la cuenta médica; y (ii) Plantea la existencia de una duda razonable sobre lo reclamado por lo que esta Autoridad debería verificarlo requiriendo precisión y pruebas suficientes, no correspondiendo sancionarle en base a la prueba que presentó, pues conllevaría una transgresión al debido proceso, al principio *nemo tenetur* y demás aplicables.
- 4º Que, el rechazo de ambos recursos, según se indicó en el considerando 2º, respecto de la citada Resolución Exenta IP/N°1.333, de fecha 20 de febrero de 2024, resulta de especial importancia conforme al artículo 40, de la Ley N° 19.880, pues la conducta infraccional declarada ha quedado fija administrativamente, al encontrarse agotada la vía administrativa a este respecto, no existiendo por otra parte gestiones judiciales pendientes; 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 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, lo que no ocurre en el descargo en análisis. En consecuencia, resulta irrefutable que la citada resolución produce los efectos previstos en el inciso final del artículo 3º, de la Ley N° 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, mientras no sea invalidada o dejada sin efecto por la autoridad competente. Por consiguiente, no resulta jurídicamente procedente reabrir el debate sobre lo ya resuelto, pues ello implicaría desconocer el principio de seguridad jurídica que informa al Derecho Administrativo, al perturbar la estabilidad decisional de la Administración, debiendo rechazarse los argumentos en análisis.

- 5º Que, en todo caso, respecto de todos los descargos indicados en el (i) del considerando 3º, se indica que, durante el procedimiento previo de reclamo, la clínica acompañó la respuesta de 10 de marzo de 2022, a la paciente, que indicaba que "[...] *El Médico no asigna ley de Urgencia y sí solicita hospitalización. Para ello, se realiza el protocolo indicado por la clínica a los pacientes, correspondiente a evaluación financiera y al pago de prestaciones conocidas [...]*". Por su parte el Dato de Atención de Urgencia de la paciente constata que el registro del médico que indica que *"no cumple requisitos de ingreso se traslada por sus medios a hospital público"*. Así las cosas, solo puede constatarse la exigencia prohibida como parte de la política de admisión del prestador; como también, la calidad de garantía del dinero exigido, al no existir antecedentes, ni elementos serios que sostuvieran que correspondería a una obligación determinada, ni determinable.
- 6º Que, en lo relativo a una supuesta transgresión al principio de no autoincriminación "Nemo tenetur", cabe recordar que dicho principio, si bien ha sido desarrollado por la jurisprudencia constitucional y penal, no puede interpretarse como una prohibición para que la Administración valore antecedentes presentados por el propio interesado. A mayor abundamiento, si bien en los procedimientos administrativos de reclamo y sancionatorios aplica plenamente la garantía del debido proceso, la entrega de antecedentes y su obvia utilización, es un deber de esta Autoridad toda vez que es un órgano fiscalizador que cuenta con todas las prerrogativas para dar instrucciones y para exigir y recibir antecedentes y declaraciones, conforme a las potestades indicadas en los artículos 125 y 126, del DFL N°1, de 2005.
- 7º Que, el 18 de diciembre de 2025, la clínica presentó otro escrito por el que se pide tener presente y considerar, a la hora de resolver los descargos, el haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Autoridad en la citada Resolución Exenta IP/N° 1.333, de fecha 20 de febrero de 2024, en cuanto, de forma general, habría tomado *"medidas internas para asegurar la correcta aplicación e interpretación por parte de sus trabajadores de la normativa vigente en materia de ingreso de pacientes por los Servicios de Urgencia, para de esa forma, evitar que ocurran nuevos hechos que pudieran ser considerados por esa Intendencia como un incumplimiento legal por parte de nuestra Clínica"*. A este respecto indica que su Directorio decidió el 2 de julio de 2025, diseñar e implementar "un Programa de Cumplimiento Normativo (Compliance)", -cuestión que en todo caso, no se le había ordenado en este caso concreto- para el citado ingreso, comprimiendo con la Ley de Urgencia y al Decreto Supremo N°34, de Salud, de 2022, incluyendo un "un nuevo Procedimiento para dicho Ingreso de Pacientes a través de los Servicios de Urgencia" que entregaría directrices claras a los trabajadores del área de Admisión de Pacientes de cada Clínica *"respecto del especial y excepcional tratamiento y cuidado que la Clínica debe dar a los pacientes que ingresan por sus servicios de urgencia, disponiendo expresamente la prohibición de aceptar pagos voluntarios y/o requerir cualquier tipo de garantía a los pacientes o sus familiares por las prestaciones de salud que le son otorgadas en el marco de la atención de salud que reciba en dichos Servicios de Urgencia"*. Así mismo, este compliance dispondría la capacitación obligatoria para los trabajadores de todas las Clínicas de las áreas de Admisión de Pacientes, sobre las obligaciones y prohibiciones que pesan sobre el prestador de salud en los casos de urgencia vital o riesgo de secuela grave de un paciente que requiere atenciones de salud que son impostergables y, por último, señala que se habría incluido en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de cada Clínica, en modelo de sanciones para los trabajadores que incumplan las disposiciones del nuevo Procedimiento de Ingreso de Pacientes. Finalmente, invoca a este sistema a fin que sea considerado en el análisis de la culpa infraccional a modo de descargo reiterando que *"los pagos voluntarios y garantía que normalmente se pueden aceptar o solicitar a los pacientes y/o sus acompañantes, están expresamente prohibidos para aquellos pacientes que ingresan por los Servicios de Urgencia, desplegando acciones efectivas y emitiendo directrices a sus empleados para evitar infracciones a los citados artículos"*.
- 8º Que, con fecha 8 de enero de 2026, la presunta infractora presentó un escrito solicitando la acumulación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) con otros procedimientos sancionatorios que individualiza, fundando su petición en la supuesta existencia de identidad sustancial e íntima conexión entre ellos, conforme a lo dispuesto en el artículo 33, de la Ley N°19.880.

Sobre el particular, esta Autoridad, en aplicación del referido artículo, ha concluido denegar la acumulación solicitada, toda vez que los procedimientos mencionados dicen relación con infracciones de distinta naturaleza, ocurridas en fechas diversas, circunstancias que impiden considerar la existencia de una conexión sustancial. En consecuencia, acceder a lo solicitado no haría sino entorpecer el adecuado desarrollo del presente procedimiento administrativo sancionador.

- 9º Que, resta determinar la responsabilidad de la clínica imputada en la referida conducta a fin de establecer si hubo o no infracción al artículo 141 bis), del DFL N°1, de 2005. Para determinar la antedicha responsabilidad debe verificarse si existió o no culpa infraccional por parte del presunto infractor en la conducta desplegada, es decir, si vulneró su deber legal de cuidado general que impone el ordenamiento jurídico a una persona jurídica o establecimiento, en el cumplimiento de la normativa que regula su actividad, transgresión que se concreta en presencia de algún defecto organizacional que la permita; en consecuencia, los órganos directivos o gerenciales de dicha persona jurídica o establecimiento, 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 contar con procedimientos de admisión expresos que prohíban la exigencia sancionada por el antedicho artículo 141 bis), 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.
- 10º Que, sobre el particular, no consta en el expediente algún procedimiento o protocolo, vigente a la época de la conducta infraccional, que prohíba a los trabajadores la exigencia de dinero para la hospitalización de los pacientes. No existiendo, además, ninguna de las condiciones indicadas en el considerando anterior. Por el contrario, el mismo prestador deja constancia en los documentos indicados en el considerando 4º que la exigencia prohibida formaba parte de su política de admisión. Todo lo anterior constituye el defecto organizacional que permite la vulneración del señalado deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa, propio del prestador.
- 11º Que, sobre lo informado en el considerando 7º, es necesario señalar que la actual existencia del acta de directorio y el procedimiento acompañado, serán analizados, según se acompañe, en cada PAS conforme al mérito del caso en concreto, haciéndose presente, desde ya, que lo dicho y acompañado refiere únicamente a la Admisión al Servicio de Urgencia.
- 12º Que, habiéndose confirmado tanto la conducta infraccional, como la responsabilidad del prestador, ha quedado establecida su infracción al artículo 141 bis), DFL N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionar, entonces, al propietario de Clínica Redsalud Santiago, 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.
- 13º Que, al corresponder aplicar sanción al citado prestador, se ha ponderado la gravedad de la infracción constatada, atendidos el interés público comprometido y el deber de resguardo que corresponde a los prestadores institucionales de salud frente a los usuarios del sistema sanitario, así como la naturaleza de la conducta desplegada. Considerando, además, las circunstancias en que la infracción tuvo lugar, tratándose del período de pandemia por Covid-19, determinando ello la alta presión asistencial existente en la época, la dolencia de la paciente y la hora en que se ordenó su hospitalización, la antigüedad de la norma prohibitiva y la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria y fin de aplicar sanciones ejemplares 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 del incumplimiento y con la finalidad preventiva que informa la potestad sancionadora sanitaria; descartando, en cualquier caso, la pretendida colaboración en el procedimiento, pues no se vislumbra como se haya materializado en este PAS, agregándose que en el procedimiento previo de reclamo, no hizo otra cosa que aportar antecedentes en cumplimiento de una instrucción de esta Autoridad.
- 14º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente.

RESUELVO:

- 1.- SANCIONAR a la persona jurídica "Clínica Bicentenario S.A.", RUT 96.885.930-7, propietaria de "Clínica Redsalud Santiago", domiciliada para efectos legales en Avenida Alameda Bernardo O'Higgins N°4850, Estación Central, Santiago, 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.- NO HA LUGAR a la acumulación solicitada.
- 3.- 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.
- 4.- 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).

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



Jeannette González Moreira
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
- aracelli.araneda@redsalud.cl
- fanny.sepulveda@redsalud.cl
- javier.garate@redsalud.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° 7675, con fecha de 29 de septiembre de 2026, la cual consta de 4 páginas y se encuentra suscrita por la Sra. Jeannette González Moreira, en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud (S), de la Superintendencia de Salud.



Ricardo Cereceda Adaro
RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe