Gobierno de Chile

TRABAJANDO PARA USTED

gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N° 5.009.249-2021- CLÍNICA INDISA

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 7982

SANTIAGO, 07 OCT 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° 5.116, de 13 de agosto de 2024, junto con acoger el reclamo Rol N° 5.009.249 -2021, de la reclamante, en contra de la Clínica Indisa, debido a la exigencia de $5.118.000 en garantía por su hospitalización del 8 de junio de 2021; ordenó su devolución e información en el plazo que se le fijó. Además, le formuló el cargo por eventual infracción del artículo 141 bis del DFL N°1, de 2005, de Salud.

En contra de dicha Resolución Exenta IP/N°5.116, la presunta infractora presentó un recurso de reposición y, en subsidio, uno jerárquico. Ambos recursos fueron rechazados, respectivamente, por la Resolución Exenta IP/N°7.132, de 19 de noviembre de 2024 y la Resolución Exenta SS/N°1.640, de 27 de diciembre de 2024;

2º Que, a fin de contextualizar para este PAS, cabe añadir que Clínica Indisa solicitó adicionalmente la invalidación y, en subsidio, la revisión de oficio de la antedicha Resolución Exenta IP/N°7.132, solicitudes rechazadas por la Resolución Exenta IP/Nº1.409, de 17 de marzo de 2025, contra la cual presentó un recurso de reposición y uno jerárquico, en subsidio, ambos desestimados, respectivamente, por la Resolución Exenta IP/Nº2.186, de 23 de abril de 2025 y la Resolución Exenta SS/N°885, de 1 de agosto de 2025;

3º Que, volviendo a este PAS, frente a la formulación de cargo indicada el antedicho prestador presentó el 4 de abril de 2025, un escrito por el que, en lo principal, opuso los siguientes descargos: A) El decaimiento del procedimiento administrativo de reclamo, dada la inactividad de este Órgano entre la fecha en que presentó el informe requerido en dicho procedimiento, el 22 de noviembre de 2021, y la fecha de la citada Resolución Exenta IP/N°5.116, de 13 de agosto de 2024, lo que excedería el lapso de tiempo del artículo 27, de la Ley N°19.880, de 6 meses por lo que entendería que "*la decisión de levantar cargos en contra de mi representada y, luego, de imponerle una multa, carece*[ría] *de eficacia y ha*[bría] *quedado, por lo mismo, vacía de contenido y sin fundamento jurídico que la legitime*", todo lo anterior por aplicación del artículo 40, de la citada Ley. Sobre el particular, cita y transcribe varias sentencias de la Excma. Corte Suprema, en las que se utiliza el contexto de una dilación indebida, injustificada y no razonable, entre otros calificativos, como también, arguye lo sostenido por el profesor Sr. Enrique Sayagués; así como, algunos párrafos de la recopilación de "Sanciones Administrativas, X Jornadas de Derecho Administrativo, Asociación de Derecho Administrativo", Editorial Thomson Reuters, Santiago, 2014; B) La prescripción de la acción sancionatoria por haber trascurrido más de los 6 meses -establecidos en el Código Penal respeto de las faltas penales- entre el 7 de Junio de 2021, fecha en que ocurrió el hecho descrito en el citado artículo 141 bis, y el 19 de agosto de 2024, en que se notificó la Resolución Exenta IP/N° 5.116, y; C) La infracción imputada se basa en el supuesto fáctico de que habría solicitado $5.118.000 mediante voucher "o" registro en tarjeta de crédito, lo cual se encontraría, a su juicio, dentro de las garantías permitidas por el artículo

141 bis, inciso 2°, del referido DFL, constando así en el Registro de Admisión: Pagaré, Aval Pagaré, Tarjeta de crédito y Tarjeta de crédito 2. Agrega que en el expediente no existe prueba sobre la realización de cargo en tarjetas de crédito y que, como imputada, no puede probar sus inexistencias, motivo por el que le correspondería a la reclamante probar dichos cargos. Siguiendo con su argumento, indica que su documento "Recibo Documento" confirmaría que exigió garantías y que no hizo ningún cargo en tarjeta de crédito, leyéndose, como cláusula tipo, que en caso de voucher podrá hacerse efectivo o cargarse a la tarjeta de crédito bancaria, el monto definido entre las partes, como abono al pago de la cuenta clínica final, como también que dicha "documentación puede ser cambiada en un período de 10 días hábiles siempre que cumpla con la normativa y en horario hábil" lo que probaría que no se habría tratado de un pago. Por otra parte, indica que el hecho que la cuenta se encuentra en cobranza probaría que no recibió un "pago por adelantado";

4º Que, en el primer otrosí, solicita apertura de período de prueba de 30 días hábiles -sin perjuicio de lo que esta Autoridad estime corresponder-, para allegar probanzas sobre si realizó o no cargos en la tarjeta de crédito de autos. En el tercer otrosí, solicita se practiquen las siguientes diligencias: i) Testimoniales a don César Arias Santander, Coordinador de Admisión y Presupuesto; como también a doña Nicole Gutiérrez Campos, Coordinadora de Cobranza Interna y a doña Grisel Tobar Gutiérrez, Jefe Control Cajas, sobre el señalado tópico y también para que reconozcan sus propios informes y ratifiquen contenido y firmas; ii) Exhibición de documentos por parte de la reclamante, particularmente cartolas u otro antecedente similar, sobre los referidos cargos, y; iii) Oficio al Banco de Chile para que informe sobre los mismos cargos;

5º Que, respecto de la solicitud de apertura de un término probatorio, así como de las gestiones probatorias solicitadas se estiman 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. En todo caso, cabe hacer presente que la presunta infractora 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, lo que puede obstar a un grado de autonomía e independencia suficiente como para desvirtuar antecedentes ya incorporados al expediente;

6º Que, con relación a los descargos de las letras A), toda vez que se refiere al procedimiento previo de reclamo y C), sobre la conducta infraccional, ambas del considerando 3°, cabe indicar que consisten en una reiteración sustancial de los alegatos de los recursos señalados en el considerando 1°, que intentan, la primera, descartar la eficacia del procedimiento y su resolución de término y la segunda, controvertir la naturaleza jurídica de garantía prohibida de los cargos en las tarjetas de crédito, ambas cuestiones analizadas y resueltas, la primera, por la citada Resolución Exenta IP/N°7.132 y confirmada por la Resolución Exenta SS/N°1.640 y la segunda, declarada por la citada Resolución Exenta IP/N°5.116 y confirmadas por estas recién citadas. Lo anterior, es de importancia, pues la vía administrativa relativa al procedimiento previo de reclamo en cuestión, incluyendo sus procedimientos recursivos, se encuentra agotada y, por tanto, a firme administrativamente lo resuelto respecto de la antedicha naturaleza de garantía del dinero en cuestión. Cuestión que además se encuentra complementada por los trámites y actos administrativos señalados en el considerando 2° precedente. Esto es de especial importancia, conforme a lo que el artículo 40 de la Ley N° 19.880 entiende por acto administrativo de término, pues toda vez que la citada resolución ha declarado la concurrencia de la conducta infraccional, se despliegan plenamente los efectos previstos en el inciso final del artículo 3° 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; aclarándose que, si bien esta Autoridad conserva la facultad de reconsiderar dicha exigencia en el marco del presente PAS, dicha pretensión requiere realizarse con argumentos y antecedentes nuevos y sustanciales, diferentes a los que ya contenidos en este expediente (que tiene como antecedente principal al expediente previo del reclamo) los cuales deben alcanzar el valor y estándar probatorios exigido por el artículo 60 de la misma ley, relativo al recurso extraordinario de revisión, lo que no ocurre en este caso, toda vez que estos descargos, como ya se indicó, no son más que una reiteración de argumentos y alegatos ya rechazados. En consecuencia, no se encuentra habilitada la revisión de la conducta infraccional, pues implicaría desconocer el principio de seguridad jurídica que informa al Derecho Administrativo, al perturbar la estabilidad decisional de la Administración, debiendo rechazarse todos los descargos en

análisis. Así las cosas, se reitera íntegramente, en lo que corresponde a cada descargo, lo que se señalan los tresactos administrativos a los que se ha referido en este considerando;

7º Que, en todo caso, la sinonimia que la clínica realiza del voucher al "registro de información de tarjeta de crédito bancaria", autorizado por la ley, no es tal, pues dicho registro es, valga la redundancia, un registro electrónico que se realiza en el sistema del respectivo adquirente u operador de medios de pago —Transbank, Getnet, Mercado Pago, según corresponda—relativo a la autorización o preautorización de la tarjeta de crédito, cuyo objeto es verificar la validez del instrumento y la disponibilidad de cupo, sin que ello implique un cargo efectivo ni una transferencia de fondos. Lo anterior puede probarse por el prestador, mediante un comprobante o respaldo de dicho registro, otorgado por las entidades señaladas, al encontrarse facultado para efectuar dicha solicitud ante los citados operadores (prueba negativa);

8º Que, en lo que refiere al descargo de la letra B) del antedicho considerando 3°, sobre la prescripción de la acción sancionatoria, se indica que es de tener en cuenta, que dicha acción sancionatoria, ejercida formalmente por la formulación de cargo, prescribe, conforme a la jurisprudencia actual, en 5 años contados de la consumación de la conducta infraccional, conforme a las normas generales sobre dicha institución. Así ha quedado asentado desde la sentencia de la Excma. Corte Suprema en el caso Promaq, Rol N° 100.727-2016, de 22 de noviembre de 2017, y, administrativamente, desde el Dictamen N° 24.731, de 12 de septiembre de 2019, de la Contraloría General de la República. En consecuencia, la acción sancionatoria fue ejercida oportunamente toda vez que, en este caso, el *dies* a quo (conducta infraccional) corresponde al 14 de enero de 2023, mientras que el *dies ad quem* (formulación de cargos) es del 14 de mayo de 2025, o si quiere, desde su notificación del día siguiente. No está de más agregar que el plazo de prescripción de cinco años de la potestad sancionatoria de los órganos de la Administración del Estado ha sido aplicado por el máximo tribunal en las causas Rol N°22.247-2021, de 13 de octubre de 2021; Rol N°6.945-2021, de 11 de febrero de 2022; Rol N°94.906-2021, de 20 de junio de 2022; Rol N°105.003-2023, de 11 de enero de 2024; y Rol N°190.081-2023, de 10 de mayo de 2024. Por lo anterior, también procede descartar este descargo;

9º Que, desestimados los descargos, corresponde analizar la concurrencia del elemento subjetivo de la prohibición del artículo 141 bis), esto es, de la concurrencia de culpa infraccional, la que consiste en la transgresión del 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, el prestador reconoce en cada intervención que realizó en estos procedimientos administrativos, que la exigencia del voucher formaba parte de su política de admisión, cuestión que también se observa de los documentos rolantes en este expediente: Artículo 8° de las "Normas internas Clínica Indisa 2021", Página 3 de la "Admisión de pacientes con indicación de Hospitalización"; los que obligan a sus trabajadores a exigir, entre otros, esta garantía prohibida, pudiendo el prestador haber adecuado dicha política en todos estos años de vigencia de la Ley, -como se le ha venido indicando en cada infracción declarada por la misma causa-, lo que constituye precisamente, el defecto organizacional que contraviene al deber de cuidado indicado y, por tanto, configura la culpa infraccional del prestador en el ilícito cometido. Por otra parte, no ha de perderse de vista que ninguno de los documentos cumple con contar con normas internas que consideren mecanismos de mejora para corregir las deficiencias en el proceso de exigencia de garantías, como tampoco de un sistema de seguimiento, control y sanción de sus trabajadores y otro de capacitaciones, control de gestión, y evaluaciones en la materia;

11º Que, habiéndose confirmado la ejecución de la conducta infraccional y la responsabilidad del prestador en ésta, conforme a todo lo señalado en los considerandos precedentes, ha quedado establecida la infracción del artículo 141 bis del DFL N° 1, de 2005, de Salud, por lo que corresponde sancionar, entonces, al señalado prestador, 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, 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;

12º Que, al corresponder aplicar sanción al citado prestador, se ha ponderado la gravedad de la infracción constatada, referida a la sintomatología del paciente, dolor abdominal vómitos, inapetente, distensión abdominal y 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. Considerando, además, las circunstancias en que la infracción tuvo lugar, esto es, la edad del paciente adulto mayor, con antecedentes de HTA, DM2 y demencia y la hora en la que se realizó la exigencia (aprox 1:00 de la madrugada) y un prestador que se niega contumazmente a cambiar su política de admisión pese a la antigüedad de la norma, se valora la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria, lo que justifica la aplicación de una sanción ejemplar y disuasiva. En mérito de lo anterior, 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;

13º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a la persona jurídica "Instituto de Diagnóstico S.A.", RUT 92.051.000-0, propietaria de Clínica Indisa, domiciliada en Avenida Santa María N°1.810, Providencia, Providencia, Santiago, Región Metropolitana, 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. DENEGAR la apertura de un término probatorio, como también, las diligencias solicitadas, por las razones indicadas.

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 Nº1, 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

SUPERINTENDENCIA DE SALUD INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD

JEANNETTE GONZÁLEZ 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
- Sr. Claudio Neira Flores (cneira@vicent.cl)
- manuel.serra@indisa.cl
- doris.hidalgo@indisa.cl
- Depto. Administración y Finanzas
- Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal. IP
- Subdepto. Protección Derechos de las Personas en Salud. IP
- Unidad de Control de Gestión. IP
- Unidad de Registro. IP
- Oficina de Partes
- Expediente

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 7982, con fecha de 7 de octubre, la cual consta de 4 páginas y se encuentra suscrita por la Sra. Jeannette González Moreira en su calidad de Intendenta de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD MINISTRO DE FE

RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe