Gobierno de Chile

TRABAJANDO PARA USTED

gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N° 350.053-2021- CLÍNICA ANDES SALUD CHILLÁN

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 7983

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°1.519, de 28 de abril de 2022, junto con acoger el reclamo Rol N°350.053-2021, de la paciente, en contra de Clínica Andes Salud Chillán, debido a la exigencia de dinero en garantía que hizo por su hospitalización del 7 de abril 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°1.519, la presunta infractora presentó un recurso de reposición y, en subsidio, un recurso jerárquico. Ambos recursos fueron rechazados, respectivamente, por la Resolución Exenta IP/N°2.125, de 17 de abril de 2025 y la Resolución Exenta SS/N°600, de 19 de mayo de 2025;

2º Que, el antedicho prestador presentó sus descargos el 22 de febrero de 2025, acompañando el Detalle de cuenta, la boleta referente al monto exigido, y la ficha clínica de la paciente. Dichos descargos consisten en: **I.** Reproducir íntegramente los argumentos de los recursos administrativos rechazados, en el sentido que "el dinero dado voluntariamente fue en pago de la prestación por procedimiento, emitiéndose la boleta de venta respectiva"; **II.** No concurrió culpa infraccional: **a)** Su "proceso de Admisión, solo contempla cheques o dinero en efectivo en pago de prestaciones determinadas, ciertas y futuras", nunca cheques o dinero; **b)** "el Procedimiento de Admisión, contempla pagar prestaciones en dinero efectivo, siempre y cuando éstas sean determinadas y ciertas y nunca en garantía" conforme a lo señalado en la Ley N°20.394; **c)** "la Clínica dispone como garantía de pago el PAGARÉ, el cual SÓLO es exigido cuando el paciente no se encuentra en situación de urgencia o emergencia con riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave"; **d)** "nuestro procedimiento plasma la prohibición, de manera que no hay nada que corregir, se encuentra prohibido toda garantía en dinero o cheque cualquiera sea la atención de otorgada al paciente, por cuanto queda de manifiesto que el dinero o cheque, solo se reciben en pago de prestaciones"; **e)** La "clínica se sujetó al procedimiento de admisión y cumplió con la obligación tributaria de emisión de boleta de venta por servicio prestado", a lo que agrega que "el hecho de demostrar un pago y que esta autoridad considera garantía para el cumplimiento de una obligación principal que no señala, no logran configurar la culpa infraccional de la clínica en el ilícito que se le imputa y formula cargos"; **f)** En su "procedimiento de Admisión, en el que consta que la garantía sólo es el pagaré y nunca la exigencia de cheques o dinero en efectivo para el resguardo del pago de una deuda futura e indeterminada" y; **III.** Criterios para la graduación de la multa dado el amplio rango para la determinación del monto de la sanción: **g)** No existe agravante (no hay ocultamiento de antecedentes ni negativa de cooperar con la investigación); **h)** No existe reincidencia; **i)** No se niega el hecho "se reconoce la exigencia de un pago en dinero por pago de prestación;

3º Que, con relación a los descargos del numeral **I.** del considerando precedente, cabe indicar que consisten en una reiteración sustancial de los alegatos de los recursos

señalados en el considerando 1°, que intentan controvertir la naturaleza jurídica de garantía del dinero entregado declarada en la citada Resolución Exenta IP/N°1.519 y confirmada por las citadas Resolución Exenta IP/N°2.125, y la Resolución Exenta SS/N°600. 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. 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, sin argumentos, de los recursos ya rechazados;

4º Que, en consecuencia, fijados los hechos o conducta infraccional, corresponde referirse a la concurrencia del elemento subjetivo de la prohibición del artículo 141 bis, por lo que se referirá a los descargos agrupados en el numeral **II** del considerando 2°; esto es, la responsabilidad del prestador en la comisión de la antedicha conducta, a fin de declarar o no la infracción. Para ello ha de analizarse la presencia de la culpa infraccional respecto de una persona jurídica, que refiere a la transgresión, o no, 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; en consecuencia, 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;

5º Que, conforme a lo anterior, debe subrayarse que el prestador, aunque aseguró, señaló, reiteró e insistió en cada uno de dichos descargos que contaba con un procedimiento de Admisión, en caso alguno lo presentó, ni en este PAS, ni en el procedimiento previo de reclamo, por lo que no existe prueba en este expediente de su existencia y disposiciones; lo anterior demuestra que los órganos directivos o gerenciales no cumplieron con los deberes indicados en el considerando precedente a la fecha de la conducta infraccional. Así, debe descartarse dichos descargos y entenderse configurado el defecto organizacional señalado y, por tanto, la culpa infraccional del prestador en el ilícito cometido, debiendo tenerle por responsable del mismo. No está demás reforzar que el prestador simplemente "no esté de acuerdo" en la determinación de la infracción o en el concepto de culpa infraccional, no es motivo para evitar su responsabilidad;

6º 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, inciso penúltimo, 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;

7º Que, al corresponder aplicar sanción al citado prestador, corresponde determinar el monto de la multa, única posibilidad prevista por el artículo 121, N°11, lo cual implica revisar los descargos agrupados en el numeral **III.** Del considerando 2° precedente; descartándose desde ya como atenuantes, los de las letras **h)** e **i)** toda vez que estas circunstancias, de presentarse, constituirían un agravamiento y, por lo tanto, provocarían el aumento de la cuantía de la sanción; su ausencia, por el contrario, es la mínima conducta jurídica esperable de un fiscalizado por lo que no se pueden aplicar como atenuantes. En lo que refiere a la letra **j)** solo resta decir que la cooperación a la que

refiere, no es tal, pues solo reconoce un hecho mas no existe reconocimiento de la infracción manteniendo la controversia, sin pruebas. Además, 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 en cuanto dicha exigencia se efectuó durante una pandemia declarada internacionalmente, que se encontraba aún en una fecha crítica, y la consecuente insuficiencia sanitaria para hacerle frente, así como al resto de enfermedades, cuestiones que reducían gravemente las opciones de la familia del paciente. Por otra parte, se añade la necesidad de fortalecer el cumplimiento efectivo de la normativa sanitaria, justificándose la aplicación de una sanción ejemplar y disuasiva y la antigüedad de la norma prohibitiva, resulta adecuada y proporcional la imposición de una multa de 700 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;

8º Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

RESUELVO:

1. SANCIONAR a "Clínica Andes Salud Chillán S.A.", RUT 76.515.070-1, domiciliada para esto efectos en calle Pedro Aguirre Cerda N°35, Chillán, Región de Ñuble, con una multa a beneficio fiscal de 700 Unidades Tributarias Mensuales por infracción al artículo 141, inciso penúltimo, 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 Nº1, 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).

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
- edith.ochoa@andessalud.cl
- secretariagerencia@andessalud.cl
- paulina.bravo@andessalud.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
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 7983, con fecha de 7 de octubre, la cual consta de 3 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