



Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Derechos de las Personas

**SANCIÓN RECLAMO N° 1001072-14**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 688**

**SANTIAGO, 29 ABR. 2016**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 173 bis del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, que prohíbe a los prestadores de salud, exigir como garantía de pago por las prestaciones que reciba el paciente, el otorgamiento de cheques o de dinero en efectivo; como asimismo en los artículos 121 N° 11, y 127 del mismo cuerpo legal; en la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos y; lo previsto en la Resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República y en la Resolución SS/N° 67, de 2015, de la Superintendencia de Salud; como asimismo, lo resuelto en la Resolución Exenta IP/N° 738, de 2014, de la Intendencia de Prestadores de Salud.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante la Resolución Exenta IP/N° 738, de fecha 6 de junio de 2014, se formuló a Clínica Magallanes S.A. el cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 173 bis del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, que acogió el reclamo N° [REDACTED] interpuesto por la [REDACTED] en contra de dicho prestador.

La antedicha formulación de cargo se motivó en los antecedentes recopilados en el expediente del citado reclamo administrativo N° [REDACTED] que evidenciaron que el día 22 de enero de 2014, con motivo del preingreso para una cesárea programada, el citado prestador le exigió la entrega de un cheque en garantía de su pago.

Se hace presente, que en la citada Resolución Exenta se ordenó además corregir el procedimiento de preingreso y hacer devolución a la reclamante del cheque entregado, como también, se informó a dicho prestador que disponía del plazo fatal de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la misma, para presentar por escrito, todos sus descargos y/o alegaciones en relación al cargo formulado, así como para allegar los antecedentes probatorios que estimase pertinentes y conducentes sobre los hechos indicados.

- 2.- Que, Clínica Magallanes S.A. fue notificado mediante carta certificada de la antedicha Resolución Exenta IP/N° 738 y que por lo anterior presentó sus descargos con fecha 3 de julio de 2014, señalando en primer lugar que el tríptico mencionado en la antedicha resolución, no habría sido entregado a la paciente, toda vez que se encontraba en proceso de revisión y que por descoordinación interna, fue erróneamente incluido en su respuesta a esta Autoridad el día 18 de febrero de 2014 y en la fiscalización realizada, ambas gestiones con motivo de la instrucción del respectivo procedimiento administrativo de reclamo. Añade que dicho tríptico habría sido reemplazado, por la información que se entrega a través de su sitio web.

Por otra parte, disiente del considerando 5° de la antedicha resolución exenta, en cuanto en él se expone que la Carta Isapre constituiría suficiente garantía, toda vez que el presupuesto valorizado por la aseguradora privada no garantizaría la emisión de los bonos posteriores, ya que dicha emisión se realizaría una vez concluida la correspondiente gestión ante ella. Sobre el particular indica que el monto solicitado a la paciente de \$2.400.000.- estaba destinado a cubrir el total de las prestaciones para el caso que la Isapre no las bonificara, como sucedería en reiteradas ocasiones.

Añade por otra parte, que el cheque por el citado monto habría sido dejado en forma voluntaria por la misma paciente, lo que se acreditaría por el documento "Entrega voluntaria de Cheque y Depósito de Valores", rolante en el antedicho expediente de reclamo y que, a su vez, el presupuesto valorizado por la Isapre señalaría claramente que se trataría de coberturas estimativas, sujetas a la evaluación posterior de la Isapre

Refiere además que la paciente no es de la comuna de Punta Arenas, por lo que al solicitarle el copago determinado por la Isapre, le habría simplificado más aún los trámites ante su aseguradora para la emisión de bonos, por lo que una vez finalizado el proceso,

con fecha 30 de abril de 2014, se habría hecho devolución del cheque por el monto de \$2.400.000.-, aproximadamente.

Asimismo, indica que actualmente Clínica Magallanes establece como garantías solo aquellas que expresamente permite el artículo 173 bis del citado DFL N°1, esto es, tarjeta de crédito, cartas de respaldo otorgadas por los empleadores, letras de cambio o pagarés, destacando que con fecha 20 de enero 2014, la Agencia Regional de Magallanes habría constatado que el procedimiento de admisión que aplicaba, correspondía a una política de cobranza anticipada, la que habría validado sin observaciones en el Acta respectiva, por lo que entiende ajustarse a lo establecido en la Ley N°20.394.

Finalmente, junto con solicitar que el cargo formulado en su contra sea dejado sin efecto y señalar que siempre ha actuado en la convicción de estar obrando de buena fe, reconoce que los documentos cuya emisión se cuestionan, nunca fueron cobrados.

Acompaña a su presentación, copia de los siguientes documentos: a) Recibo de Valores en Deposito, emitido con fecha 24 de marzo de 2014; b) Cheque N° [REDACTED] de [REDACTED] girado en la misma fecha; c) Boleta de venta y servicios emitida por la clínica reclamada, por el copago de \$100.243.-; d) Cheque N° [REDACTED], de [REDACTED] girado por \$35.671.- en favor de la reclamante; e) Nota explicativa emitida por Isapre en el presupuesto; f) Correo electrónico de fecha 21 de enero de 2014, de la Agente Regional de Magallanes y; g) Impresión del sitio web del prestador reclamado, respecto del financiamiento de los trámites del preingreso.

- 3.- Que, respecto del descargo referido a que el tríptico que acompañó a su respuesta del 18 de febrero de 2014, y que aparece mencionado en la letra a) del considerando 3° de la antedicha Resolución Exenta IP/N° 738, en realidad nunca habría sido entregado a la paciente, cabe señalar que la paciente en su reclamo administrativo N° [REDACTED] acompañó un tríptico similar, entregado por la clínica al momento de realizar su preingreso, en el que se indica prácticamente lo mismo que el acompañado por el prestador, en su número 3, letra B, en cuanto refiere que *"En su Pre-Ingreso deberá entregar un resguardo, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.394, para garantizar el pago de las prestaciones que se le entregarán. Este puede ser mediante Pagaré o carta orden de su empleador. O, si lo prefiere, en forma voluntaria, puede utilizar efectivo o cheque con fecha y valorizado por eventuales diferencias que se puedan producir en su hospitalización"*, como también, en su número 4, letras e y g, que señalan respectivamente que en el preingreso se deberá entregar un abono a la cuenta, que se define como pago de la porción no cubierta por su aseguradora de salud, y un resguardo, para cubrir posibles diferencias en la cuenta. A lo anterior se añade que este tríptico contiene la leyenda manuscrita: *"48 hrs. antes preingreso: - cheque resguardo a 60 días - copago- de quien será R. Nacido - orden de hospitalización [...]"* suscrito por la [REDACTED]. Lo anterior viene en reforzar la calidad de garantía de los cheques involucrados, como también, la exigencia de cheque realizada por el prestador reclamado para su entrega, mediante su personal de admisión, por lo que corresponde desestimar el presente descargo.
- 4.- Que, en relación al descargo por el que Clínica Magallanes señala disentir de lo expuesto en el considerando 5° de la antedicha resolución exenta, por cuanto la Carta Isapre no constituiría suficiente garantía, toda vez que el monto solicitado de \$2.400.000.- cubriría el total de las prestaciones que la Isapre podría no bonificar posteriormente, cabe señalar que dicho razonamiento, asimismo, viene en reforzar más la calidad de garantía del citado cheque, junto con el hecho de no haberse depositado, sino de haberse devuelto a la paciente, según reconoce el propio prestador en sus descargos, lo que permite concluir que, en caso alguno, dicho cheque tuvo el fin de pagar la atención o, lo que es lo mismo, de extinguir la deuda respectiva, por lo que corresponde rechazar el citado descargo.
- 5.- Que, en lo que dice relación a que el cheque citado habría sido dejado en forma voluntaria por la misma paciente, lo que se acreditaría por los documentos "Entrega voluntaria de Cheque y Depósito de Valores", cabe reiterar lo señalado en el considerando 3° precedente respecto de la leyenda manuscrita transcrita. Cabe aclarar al prestador que la conducta de "exigencia", conforme a su sentido natural y obvio consiste en influir de manera importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo, por lo basta que el sólo requerimiento o solicitud por parte del prestador para constituir una exigencia. En consecuencia, corresponde desestimar el presente descargo.
- 6.- Que, en lo que refiere a que actualmente Clínica Magallanes establece como garantías sólo aquellas que expresamente permite el artículo 173 bis del citado DFL N°1, y que la

Agencia Regional de Magallanes habría constatado que el procedimiento que se estaba efectuando, sin observarlo, cabe indicar que mediante el oficio Ord. IP/Nº 1462, de fecha 26 de mayo de 2015, esta Autoridad le indicó expresamente que la inclusión en su procedimiento de otorgamiento de información a sus pacientes, sobre la posibilidad de dejar voluntariamente en pago de las citadas prestaciones cheques o dinero en efectivo, podía constituir en determinadas circunstancias, una forma de exigencia de este tipo de garantías, por lo que se continuaría revisando los antecedentes existentes en cada expediente de reclamo, a fin de determinar si existió exigencia y por tanto, infracción a los artículos 141 bis y 173 bis, del DFL Nº1, de 2005, de Salud, tal como se realizó y concluyó en el presente caso. En consecuencia, corresponde desestimar este descargo.

- 7.- Que, con fecha 17 de octubre de 2014, Clínica Magallanes hizo presente que, en cumplimiento de la orden indicada en el número 1 de lo resolutivo de la Resolución Exenta IP/Nº 738, de 2014, de esta Intendencia, que habría reinstruido a su personal para que informase al paciente de todas las opciones señaladas por la ley para el pago y/o garantías para atenciones programadas, específicamente para que se informara a sus usuarios que no podría exigírseles, como garantía de pago por las prestaciones que reciban, cheques o de dinero en efectivo y que podrían garantizar el pago por otros medios idóneos, como también que podrían, voluntariamente, dejar en pago de las citadas prestaciones cheques o dinero en efectivo, siempre y cuando no se trate de una atención de urgencia con riesgo vital o de secuela funcional grave. Añade que, al efecto, realizó un curso con Asesorías AMCR EIR, para su personal de fecha 3 de octubre de 2014.

En el mismo sentido agrega que efectúa reuniones periódicas con dicho personal sobre el procedimiento de ingreso de los pacientes y capacitaciones quincenales a sus ejecutivas; que habría reinstruido al personal para que efectuara el cobro de prestaciones y valores conocidos, conforme al presupuesto detallado entregado al paciente y, aclara que el procedimiento de ingreso entregado a los pacientes y difundido en su página web, es que acompaña por documento adjunto.

Acompaña a su presentación, copia de los siguientes documentos: a) Programa de Reuniones de Trabajo del año 2014; b) Asistencia a capacitación y certificado de Capacitación; c) Impresión de "Pasos a seguir para su hospitalización" alojado en el sitio web <http://www.clinicamagallanes.cl/hospitalizacion/>.

- 8.- Que, sobre el particular se reitera lo señalado en el considerando 6 precedente, en lo referido al oficio Ord. IP/Nº 1462, de fecha 26 de mayo de 2015.
- 9.- Que, atendido que los hechos constitutivos de la infracción se encuentran suficientemente acreditados, de conformidad a lo señalado precedentemente, y que tales hechos son típicos en cuanto están descritos en el artículo 173 bis del D.F.L. Nº1, de 2005, de Salud, y antijurídicos, en cuanto no se encuentran admitidos en el resto del ordenamiento jurídico, corresponde en este acto determinar la responsabilidad de Clínica Magallanes en tales hechos.
- 10.- Que, consta del expediente de reclamo, específicamente del tríptico indicado en el considerando 3º precedente, acompañado por la reclamante en el procedimiento administrativo de reclamo, que Clínica Magallanes mantenía a la época de los hechos, un proceso institucional que preveía: a) La exigencia y recepción de una garantía o resguardo del pago por las atenciones de salud que otorgaba, en el que el personal respectivo inducía la utilización de dinero en efectivo o cheque y, b) La exigencia y recepción de otra garantía, que entiende como un abono, para cubrir posibles diferencias en la cuenta, desprendiéndose de ello que existía una política interna y, por tanto, instrucciones o directivas que inducían la infracción a la preceptiva del antedicho artículo 173 bis, en cuanto forzaban a los funcionarios de éste a realizar la exigencia prohibida.

En efecto, la responsabilidad del prestador institucional de salud en la infracción del citado artículo 173 bis, consiste en el incumplimiento de su deber de prever y prevenir que, en el desarrollo de sus actividades, se cometan infracciones a dicha prohibición legal. En consecuencia, la existencia de instrucciones y/o procedimientos a su personal y profesionales que forzaban al incumplimiento de la ley, resultan constitutivas de un defecto organizacional que le hace culpable de la infracción cometida.

En consecuencia, cabe declarar la responsabilidad de Clínica Magallanes en la comisión de las infracciones y sancionarle según corresponde.

- 11.- Que, cabe aclarar al prestador que la prohibición del artículo 173 bis del D.F.L. Nº 1, de 2005, de Salud, dispone que:

“Los prestadores de salud no podrán exigir, como garantía de pago por las prestaciones que reciba el paciente, el otorgamiento de cheques o de dinero en efectivo. En estos casos, se podrá garantizar el pago por otros medios idóneos, tales como el registro de la información de una tarjeta de crédito, cartas de respaldo otorgadas por los empleadores, o letras de cambio o pagarés, los que se registrarán por las normas contenidas en la Ley N° 18.092.

Sin perjuicio de lo anterior, el paciente podrá, voluntariamente, dejar en pago de las citadas prestaciones cheques o dinero en efectivo”.

En consecuencia, la norma transcrita sólo permite la entrega de cheques o dinero en efectivo, sólo en cuanto se reúnan dos condiciones copulativas: a) Que dicha entrega sea voluntaria y, b) Que dicha entrega sea en pago.

Por lo anterior, para que opere la norma de exclusión al prohibición, es decir, para que opere la autorización legal para recibir cheques o dinero en efectivo por parte de un prestador por las atenciones de salud que otorgue, éstos deben reunir conjuntamente las calidades de voluntaria y en pago de dichas atenciones, cuestión que no se aprecia en los hechos reclamados, conforme se señaló en los considerandos 3°, 4° y 5° precedentes.

- 12.- Que, procede considerar para la determinación de la multa a aplicar, como circunstancia agravante, la reiteración de la conducta por parte de Clínica Magallanes, por cuanto este Órgano Fiscalizador ha sancionado al prestador por la misma infracción en el procedimiento sancionatorio del reclamo N° 950149, el cual se encuentra en etapa de resolución del recurso administrativo respectivo.

Además y considerando que la infracción se cometió por el prestador con posterioridad a su Acreditación, obtenida y registrada en el competente registro con fecha 14 de marzo de 2012 y Reacreditada el día 17 de diciembre de 2015, corresponde además aplicar la pena accesoria prevista en la ley.

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

#### RESUELVO:

SANCIONAR a Clínica Magallanes S.A. con una multa de 60 unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 173 bis del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, respecto de los hechos ocurridos el día 22 de enero de 2014, como también con la eliminación del Registro de Prestadores Institucionales Acreditados por un plazo de 5 días hábiles, contados desde que la presente resolución se encuentre firme.

Se hace presente que en virtud de lo dispuesto en el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, en contra de la presente Resolución puede interponerse el recurso de reposición, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación.

**REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE**



**DR. ENRIQUE AYARZA RAMÍREZ**  
**INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

PEJ/KCV/BQB  
Distribución

- Destinatario (Clínica Magallanes)
- Subdepartamento de Derechos de las Personas
- Expediente
- Archivo

NOTA: TODA PRESENTACIÓN DE LAS PARTES EN ESTE PROCEDIMIENTO, DEBERÁ INICIARSE CON EL N° COMPLETO DEL RECLAMO.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exemptiva N° 16.688 de fecha 29 de Abril de 2016, que consta de 4 páginas y que se encuentra suscrita por el Dr. Enrique Ayarza Ramírez en su calidad de INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

SANTIAGO, 03 de mayo de 2016.

**PERITENDENCIA DE SALUD**  
**MINISTRO DE FE**  
CAROLINA CANESSA MENDEZ  
MINISTRO DE FE