

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Resolución de Conflictos y Sanciones

RESOLUCIÓN EXENTA IP/Nº 889

SANTIAGO, 09 SET. 2013

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 141 inciso 3º del D.F.L. Nº 1/2005, del Ministerio de Salud, que prohíbe a los prestadores de salud exigir dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago o condicionar de cualquier otra forma las atenciones de urgencia o emergencia; como asimismo en los artículos 121 Nº 11, 126 y 127 del mismo cuerpo legal; en la Ley Nº 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos, y lo previsto en la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y, en la Resolución Afecta SS/Nº 57, de 2012, de la Superintendencia de Salud;

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante el reclamo Nº 1020562, de 13 de julio de 2012, el Sr. [REDACTED] denunció a Clínica Las Condes de Santiago por una eventual infracción al artículo 141, inciso 3º, del D.F.L. Nº 1/2005, del Ministerio de Salud.

En su reclamo, indicó que el día 11 de abril de 2012, su madre -la Sra. [REDACTED] - sufrió una pérdida de conciencia en su residencia, el establecimiento Senior Suites, acudiendo a su rescate un móvil de la Unidad Coronaria Móvil, cuyo médico constató la gravedad del cuadro y decidió su traslado al prestador citado. Agrega que el Servicio de Urgencia diagnosticó un Accidente Vascular Encefálico (AVE) en evolución y ordenó la hospitalización, por la que se le exigió un pagaré para garantía de su pago. Acompañó a su reclamo, en lo que interesa:

- a. El oficio de rechazo del Fonasa al reclamo interpuesto para aplicación del beneficio financiero de la atención de urgencia respecto de la paciente;
  - b. El recibo de valores en pago de 12 de abril de 2012, relativo al pagaré Nº 49024 otorgado por las atenciones de la paciente y que otorga mandato de llenado a la reclamada;
  - c. Copia del citado pagaré suscrito por el reclamante;
  - d. Informe médico de Clínica Las Condes que certifica el diagnóstico de Accidente Cerebro Vascular en evolución;
  - e. La orden médica de hospitalización; y,
  - f. Certificado de la paciente como beneficiaria Fonasa del tramo A, que consigna como fecha de emisión de la respectiva credencial el día 10 de mayo de 2010.
- 2.- Que, atendido el tenor del reclamo, este Organismo instruyó la fiscalización respectiva reuniendo los siguientes antecedentes:
- a. Informe de Clínica Las Condes de Santiago sobre los hechos reclamados en su presentación de 31 de agosto de 2012, por la que respondió al Ord. IP/Nº 2150, de 30 de julio del mismo año, señalando que "Recibió las primeras

*atenciones en el Servicio de Urgencia, al hacer el Ingreso al hospital (admisión) se le solicitó un documento de resguardo. Se reitera que en ningún momento se condicionó la atención en el Servicio de Urgencia a la entrega de un documento de resguardo, esto se hizo al momento de la Hospitalización. Ese documento fue devuelto al hijo de la paciente en el momento de cancelar la cuenta con otro documento que tiene fecha de pago de 24 de septiembre."*

- b. Documentos acompañados al citado informe: copia del Registro de la devolución del pagaré reclamado al día 18 de junio de 2012; Hoja de atención de la ambulancia medicalizada que trasladó a la paciente y que registra el diagnóstico de AVE en evolución; la orden de hospitalización del Servicio de Urgencia de Clínica Las Condes por el mismo diagnóstico; la hoja de registro del Servicio de Urgencias; el ingreso y evolución clínica en la Unidad de Tratamiento Intensivo del Centro de Paciente Crítico-Adulto que consigna la toma de un TAC en el Servicio de Urgencias con registro de hiperdensidad en la Arteria Cerebral Media (ACM) Izquierda y su posterior extracción mecánica; y,
- c. Informe Médico evacuado por la unidad pertinente de esta Superintendencia, el que analizó los antecedentes clínicos indicados, concluyendo que: "[...] Cabe tener presente que el ACV es un Problema de Salud GES, Problema N°3, Accidente Cerebro Vascular Isquémico en personas de 15 años y más, respecto de la cual las Guías Clínicas son categóricas en que debe ser considerado una condición de Urgencia vital y/o de riesgo funcional grave. Agrega ese protocolo que los pacientes deben ser atendidos en forma urgente en establecimientos con capacidad de efectuar estudio de imágenes complejas y, confirmado el diagnóstico, hospitalizados en Unidades especializada bajo estricto control neurológico y medidas de neuroprotección y prevención de complicaciones y secuelas, hasta lograr la estabilización neurológica. De lo anteriormente expuesto es posible señalar que la paciente ingresó a Clínica Las Condes en condiciones que involucraban una urgencia vital y/o riesgo de secuela funcional grave. Respecto de la fecha de estabilización, esta corresponde al 13 de abril [...]"

3.- Que, en mérito de la fiscalización indicada y mediante el Ord. IP/N° 2788, de 10 de octubre de 2012, se formuló a Clínica Las Condes el cargo de haber infringido el artículo 141 del D.F.L., de 2005, del Ministerio de Salud.

4.- Que, mediante presentación de 22 de octubre de 2012, Clínica Las Condes, formuló sus descargos basados en la circunstancia de no haber incurrido en infracción alguna -pese a que expresamente reconoce que la paciente ingresó con diagnóstico de patología de riesgo vital o de secuela funcional grave- toda vez que las condiciones de ingreso de la paciente impidieron que se le pudiera calificar como tal. Sobre el particular argumentó que su ingreso se produjo desde una ambulancia medicalizada donde habría recibido la primera atención médica, inmediata e impostergable y agrega que sus signos vitales evidenciaban su estabilidad.

Además, señaló que la paciente es de nacionalidad uruguaya, correspondiendo atenderla como "particular".

Por último, declaró que "En el servicio de urgencia se realizaron los primeros análisis sin solicitar ningún tipo de resguardo a la paciente y sólo éste fue solicitado al momento de su hospitalización".

Acompañó a su presentación la Hoja de atención de la ambulancia medicalizada que trasladó a la paciente y que registra el diagnóstico de AVE en evolución y la hoja de admisión a la Unidad Centro de Pacientes Críticos (CPC) adultos.

- 5.- Que, de los citados descargos de Clínica Las Condes y demás antecedentes acompañados, se encuentran acreditados los siguientes hechos:

a. La condición de urgencia con riesgo vital de la paciente entre los días 11 y 13 de abril de 2012; y,

b. El condicionamiento de dicha atención mediante la exigencia del pagaré N°49024, señalado precedentemente, efectuada mientras la paciente se encontraba en condición de urgencia, según lo acreditan los documentos indicados en las letras b. y c. del considerando 2°.

Dichos hechos configuran la infracción tipificada en el artículo 141, Inciso 3°, del DFL N°1/2005, de Salud, cuyo cargo se formuló mediante el Indicado Ord. IP/N° 2788, de 10 de octubre de 2012.

- 6.- Que, corresponde rechazar los descargos del prestador de salud, en cuanto existe constancia acerca de la existencia de la condición de urgencia de la paciente a su ingreso el día 11 y la continuidad de esta condición de salud hasta el día 13 siguiente.

Al respecto, se hace presente a Clínica Las Condes que una atención de urgencia o emergencia es aquella inmediata e impostergable que requiere un paciente para superar una condición objetiva de salud de riesgo vital o de riesgo de secuela funcional grave. En consecuencia, no es sostenible que la atención de salud que se brinda por una ambulancia permita a un paciente superar los riesgos indicados, más aún si el objeto de su traslado es precisamente ingresarle a un establecimiento que reúna las condiciones para el manejo y superación de dicho riesgo vital o de secuela funcional grave.

En efecto, en el caso de la paciente dichos riesgos se mantuvieron aún después de su hospitalización y hasta el citado día 13 de abril de 2012, por lo que la hospitalización constituye la atención de salud inmediata e impostergable que permitió a la paciente la superación de tales riesgos.

Se hace presente, además, que la Ley N° 19.650, precisamente prohibió todo condicionamiento al otorgamiento de la atención de urgencia con el fin de proteger al paciente y a sus acompañantes de las imposiciones financieras que un prestador pudiere hacerles a fin de obtener ventajas de la relación asimétrica que se genera entre éste y aquéllos. Así, se descarta la eventual voluntad por parte del reclamante en la entrega del pagaré, ya que en efecto, la urgencia cursada por la paciente y su inmediata necesidad de hospitalizar para manejo y tratamiento, forzaron la entrega de dicho documento financiero, excluyendo su entrega libre y espontánea por el otorgante.

Por último, y del certificado del Fonasa acompañado por el reclamante, se constata que la paciente era beneficiaria desde el 10 de mayo de 2010.

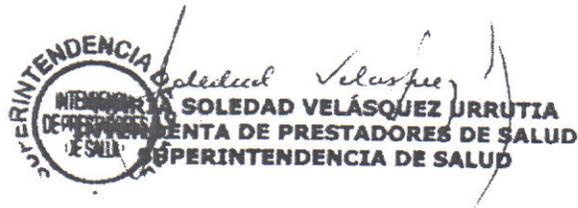
- 7.- Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

**RESUELVO**

- 1.- SANCIONAR a Clínica Las Condes de Santiago, con una multa de 350 unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 141, inciso 3°, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud.
- 2.- Dejar constancia de la devolución del pagaré reclamado durante la sustanciación del presente procedimiento sancionatorio.

Se hace presente que en virtud de lo dispuesto en el artículo 113 del DFL N° 1/2005, 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.

**NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y AGRÉGUENSE A SUS ANTECEDENTES**



RR/BOB

**DISTRIBUCIÓN:**

- Clínica Las Condes de Santiago
- Sr. [REDACTED]
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos y Sanciones
- Oficina de Partes
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel a su original, la Resolución Exenta IP/N° 889 de fecha 09 de septiembre de 2013, que consta de 04 páginas y que se encuentra suscrita por la Intendente de Prestadores de Salud de la Superintendencia de Salud, doña María Soledad Velásquez Urrutia.

Santiago, *septiembre 11 de 2013*

