



MINISTERIO DE SALUD

supersalud.gob.cl

**Intendencia de Prestadores de Salud**  
Subdepartamento de Derechos de las Personas

**SANCIÓN RECLAMO N° 1009626-14**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 1934**

**SANTIAGO, 30 DIC 2016**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 173 inciso 7° del D.F.L. N° 1, de 2005, 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 N° 11, y 127 del mismo cuerpo legal; en la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos; 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.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante la Resolución Exenta IP/N° 1086, de fecha 6 de agosto de 2014, se acogió el reclamo N° [REDACTED] interpuesto por el [REDACTED] contra de Clínica Alemana de Temuco, formulándose cargo al citado prestador por la infracción a lo dispuesto en el artículo 173 inciso 7° del D.F.L. N° 1, de 2005.

La referida formulación de cargo se motivó en los datos recopilados en el expediente del citado reclamo administrativo, que evidenciaron –en lo relevante para el presente procedimiento sancionatorio– que la paciente, [REDACTED] ingresó a Clínica Alemana de Temuco el día 28 de febrero de 2014, cursando un Accidente Cerebro Vascular (ACV) Isquémico, en territorio de la Arteria Cerebral Media (ACM) Izquierda, de 18 horas de evolución, secundario a disección de carótida común izquierda. Luego de ser evaluada por Neurocirugía, se determina que presenta un edema con compromiso de masa, por lo que se le realiza una Craniectomía Descompresiva, quedando hospitalizada en la UCI de la clínica. El día 5 de marzo es trasladada a Clínica Alemana de Valdivia, por indicación de la Isapre de la paciente. Así, se constató que la paciente ingresó a Clínica Alemana de Temuco presentando una condición de riesgo vital y riesgo de secuela funcional grave, requiriendo una atención inmediata e impostergable, por un diagnóstico de ACV isquémico en territorio de ACM izquierda. Y que las diligencias fiscalizadoras realizadas concluyeron la efectividad de los hechos denunciados, habiéndose verificado la conducta prohibida por la ley, esto es, la exigencia de un pagaré para garantizar las atenciones de salud requeridas por un paciente en condición de urgencia.

Se hace presente, que en la citada Resolución Exenta 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 Alemana de Temuco presentó sus descargos en contra de la resolución en comento, el día 29 de agosto de 2014, indicando en lo fundamental que, el cargo imputado no es efectivo, señalando que la atención de la paciente en el Servicio de Urgencia de la clínica, no fue condicionada a la firma de un pagaré u otro documento, habiendo sido atendida de manera inmediata.

Agrega que, una vez terminada la evaluación de la paciente en dicho Servicio de Urgencia, y al decidir su hospitalización, fue solicitado realizar el ingreso administrativo, en conformidad con las normas de admisión.

Añade que nunca se le "exigió" la suscripción de un documento como condición de la atención futura, sino que se le "solicitó", lo que a juicio del prestador estaría permitido, toda vez que lo que prohíbe la disposición citada, es "condicionar la atención de salud de urgencia a la suscripción del pagaré", lo cual según éste no habría ocurrido. Expresa que dicha norma invocada es categórica al disponer que, "sin perjuicio de lo anterior, el paciente podrá, voluntariamente, dejar en pago de las citadas prestaciones cheques o dinero en efectivo."

Señala que, la infracción en este caso, sólo se habría configurado si el pagaré se hubiere exigido como requisito previo al ingreso del Servicio de Urgencia, o para ser ingresada a la UCI, condicionando las atenciones de salud a la suscripción de aquel documento, lo que reitera, no ocurrió.

- 3.- Que, en virtud de lo anterior solicita se sobresean los cargos que se le formularon a Clínica Alemana de Temuco.

Acompaña a su presentación copia de los siguientes documentos:

- a) Ficha de atención de urgencia de la paciente.
- b) Declaración de opción de hospitalización del Servicio de Admisión de la clínica, en el cual se refleja la hora de solicitud del documento de respaldo.
- c) Autorización de salida de la paciente.
- d) Epicrisis.

Finaliza, solicitando se incorpore una prueba testimonial, y para ello sea citado el funcionario administrativo de la clínica [REDACTED]

- 4.- Que, referente a los argumentos vertidos por Clínica Alemana de Temuco en el considerando N° 2 de la presente, referentes a que no exigió la suscripción del pagaré como condicionante de la atención de salud de la paciente, sino que solicitó la entrega de éste como parte su procedimiento de ingreso, y que ello fue solicitado con posterioridad a la atención de urgencia practicada a la [REDACTED] Sosteniendo además, que dicha solicitud estaría permitida por la normativa vigente.

Cabe señalar, que la interpretación dada por el prestador en referencia a la solicitud de entrega del referido pagaré, se aleja completamente de los antecedentes que constan en este procedimiento, toda vez que son hechos indubitados, la circunstancia de haber ingresado la paciente a Clínica Alemana de Temuco, en una condición de riesgo vital y/o de secuela funcional grave el día 28 de febrero de 2014, condición que se mantuvo hasta el día 4 de marzo del mismo año, fecha en que se estabilizó, de acuerdo a los datos contenidos en la ficha clínica, autorizándose el traslado de la paciente a Clínica Alemana de Valdivia a solicitud de la Isapre, el día 5 de marzo de 2014; y que pese a lo anterior, se le exigió al familiar a cargo de la paciente el día 28 de febrero de 2014 a las 11:32 de la mañana, la suscripción de un pagaré, según documento señalado en la letra b) del considerando N° 3 de la presente.

De tal manera, dicha "solicitud" no puede ser entendida como una entrega voluntaria, por cuanto en este caso concurrió la situación descrita por el artículo 173 bis en relación con el artículo 173 inciso 7°, del DFL N° 1/2005 del MINSAL, que de forma expresa indica la excepción a la solicitud de entrega voluntaria de dinero, cheques y otros documentos, señalando la primera de las disposiciones mencionadas que, "sin perjuicio de lo anterior, el paciente podrá voluntariamente, dejar en pago de las citadas prestaciones cheques o dinero en efectivo. En los casos de atenciones de emergencia, debidamente certificadas por un médico cirujano, regirá lo prescrito en el inciso séptimo del artículo anterior."

Más aún, el tipo infraccional contenido en el artículo 173 inciso 7° de la normativa en comento, se refiere a las conductas de exigencia de dinero, cheques u otros

instrumentos financieros para garantizar el pago, y la de condicionar de cualquier otra forma dicha atención. Esta última, en su sentido natural y obvio, en consideración a su contexto y a la debida correspondencia y armonía en la conducta de "exigencia", debe entenderse "condicionamiento" como una influencia importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo, por lo cual, la configuración del tipo infraccional sólo exige que durante el curso de una condición de urgencia, ocurra la exigencia de dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago y/o el ejercicio, siendo ésta una influencia importante sobre el paciente o sus familiares para la entrega de los mismos. En consecuencia, no corresponde estimar tampoco el presente descargo.

- 5.- Que, en lo concerniente a la solicitud de rendir prueba testimonial para sustentar los descargos formulados, se estima esta diligencia innecesaria para acreditar o desvirtuar los hechos reclamados y establecidos por haberse informado suficientemente por el citado prestador a este Órgano Fiscalizador sobre los hechos motivo de autos, en su presentación del día 29 de agosto de 2014, como también, mediante los documentos acompañados en sus descargos, añadiéndose que la Resolución Exenta IP/Nº 1086, de fecha 6 de agosto de 2014, informo suficientemente a dicha clínica 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, por lo que tuvo la oportunidad procesal para presentar tales probanzas documentales y declaraciones por escrito, evitando la presente solicitud, manifiestamente dilatoria. En consecuencia y de conformidad al artículo 9, inciso 1º, de la Ley Nº 19.880, se deniega la solicitud, con el objeto de responder a la máxima economía de medios con eficacia y evitar trámites dilatorios, en especial, teniendo presente que la prueba testimonial solicitada emanaría sólo de funcionarios con directa relación de subordinación y dependencia respecto del prestador inculpado.
- 6.- Que, atendido lo señalado en los considerandos precedentes, los hechos constitutivos de la infracción se encuentran suficientemente acreditados, de conformidad a lo señalado en el considerando 3º, 4º, 5º, 6º y 7º de la Resolución Exenta IP/Nº 1086, de fecha 6 de agosto de 2014, y que tales hechos son típicos en cuanto están descritos en el artículo 173 inciso 7º del DFL Nº 1/2005, del MINSAL, y antijurídicos, en cuanto no se encuentran admitidos en el resto del ordenamiento jurídico, por lo que corresponde en este acto determinar la responsabilidad de Clínica Alemana de Temuco en tales hechos.
- 7.- Que, los datos clínicos arribados a este procedimiento, dan cuenta que a la fecha de los hechos denunciados, la paciente ingresó el 28 de febrero de 2014. Cursando un Accidente Cerebro Vascular (ACV) Isquémico, en territorio de ACM (arteria cerebral media) izquierda de 18 horas de evolución, secundario a disección de carótida común izquierda, según estudios realizados, se le describió en sopor superficial. Se decidió manejo en UCI dada la gravedad del diagnóstico, para monitoreo estricto y eventual manejo quirúrgico.

La Evaluación de neurocirugía determina edema y efecto de masa con compromiso de espacio, por lo cual se interviene, realizándose una craniectomía descompresiva. Continúa su hospitalización en UCI bajo VMI y medidas de neuroprotección Full. El 05 de marzo de 2014, se autoriza traslado a la Clínica Alemana de Valdivia a solicitud de la Isapre.

En razón de lo anterior, se pudo concluir, que [REDACTED] ingresó a Clínica Alemana de Temuco, presentando una condición de riesgo vital y/o secuela funcional grave.

- 8.- Que, de este modo, resulta efectiva la denuncia presentada, toda vez que se ha verificado la conducta prohibida por la ley, esto es, la exigencia de instrumentos financieros, como requisito para otorgar las atenciones de urgencia requeridas por el [REDACTED] por cuanto se estableció que al momento de su ingreso, se exigió la suscripción de un mandato, un pagaré y un contrato de aval y codeudor solidario, lo que constituye una violación a la prohibición del artículo 173 inciso 7º del citado DFL Nº 1.

- 9.- Que, en sus descargos el prestador indicó, "cumplido el trámite de evaluación de la paciente en el Servicio de Urgencia, se solicitó conforme al procedimiento de admisión su hospitalización en UCI, el documento de respaldo, generándose la admisión a las 11:28 horas. Al no reparar el funcionario administrativo que se trataba de un paciente que calificaba para ley de urgencia, y con el objeto de evitar situaciones futuras, se ha implementado un sistema que en el procedimiento respectivo se destacan los casos de pacientes que ingresan a la Clínica bajo la modalidad de ley de urgencia".

Lo citado, hace concluir la culpabilidad del prestador, por cuanto al momento del ingreso de la paciente contaba con un procedimiento de admisión deficiente, que no hacía distinción sobre la condición de urgencia del paciente a ingresar; dando curso, a sus sistema de admisión general, exigiendo la suscripción de mandato y un pagaré, contraviniendo de esta manera el artículo 173 inciso 7° del citado DFL N° 1.

La existencia de instrucciones internas que motivaron la ejecución de la conducta prohibida constituye una falta a la debida diligencia de Clínica Alemana de Temuco en su función de dirección del citado establecimiento, lo que determina su responsabilidad en la comisión de la infracción al antedicho artículo 173 inciso 7° del DFL N°1, de 2005 de Salud, correspondiendo sancionarle según corresponde.

- 10.- Que, procede considerar para la determinación de la multa a aplicar, además de la gravedad de la infracción, la circunstancia de no haber dado cumplimiento a la instrucción indicada en la Resolución Exenta IP/N° 1086, del 6 de agosto de 2014, en el N° 1 de la parte resolutive de ésta, que ordena la corrección de la irregularidad cometida por medio de la devolución del mandato y el pagaré, lo que será tenido como una agravante para efectos del monto de la sanción a imponer.

Del mismo modo, será considerada la reiteración de la conducta por parte de Clínica Alemana de Temuco, por cuanto este Órgano Fiscalizador ha acogido los reclamos N° [REDACTED] y; N° [REDACTED] todos por haberse verificado durante su tramitación, la transgresión al citado artículo 173 inciso 7° o al artículo 141 inciso 3°, ambos del DFL N°1/2005, de Salud.

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

#### **RESUELVO:**

- 1° SANCIONAR a Clínica Alemana de Temuco, con una multa de 370 unidades tributarias mensuales, por la infracción al artículo 173 inciso 7° del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, respecto de los hechos ocurridos el día 28 de febrero de 2014.
- 2° Reiterar el cumplimiento de la instrucción dada en la Resolución Exenta IP/N° 1086, de fecha 6 de agosto de 2014, contenida en el N°1 de la parte resolutive de ésta, ordenando corregir la irregularidad cometida, mediante la devolución del mandato y el pagaré, obtenidos ilegítimamente en garantía de las prestaciones de salud otorgadas.

El cumplimiento de lo aquí ordenado, deberá ser informado a esta Intendencia dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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

PEJ/KCV/PSD

Distribución:

- Representante Legal Clínica Alemana de Temuco
- Agencia Zonal Región de la Araucanía
- 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 a su original, la Resolución Exenta IP/N° 1934 de fecha 30 de diciembre de 2016, que consta de 05 páginas y que se encuentra suscrita por el Intendente de Prestadores de Salud de la Superintendencia de Salud, Dr. Enrique Ayarza Ramírez. Santiago, 05 de enero de 2017.



  
**RICARDO CERECEDA ADARO**  
Ministro de Fe