



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD  
Subdepartamento de Derechos de las Personas

**SANCIÓN RECLAMO N° 1042493-13**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 1646**

**SANTIAGO, 11 OCT 2017**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 141 inciso 3° del D.F.L. N° 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 N° 11, 126 y 127 del mismo cuerpo legal; en la Ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos; la Resolución Exenta IP/N° 1206, de 2013, de la Intendencia de Prestadores; 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; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante Resolución Exenta IP/N° 1206, de 22 de noviembre de 2013, se formuló cargo a Clínica Cordillera por infracción a lo dispuesto en el artículo 141 inciso 3°, del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, respecto del reclamo N° 1042493, del 28 de octubre de 2013, interpuesto por e [REDACTED], en contra del referido prestador.

La antedicha formulación de cargos se basó en los antecedentes recopilados en el expediente del citado reclamo administrativo, que evidenciaron que para la hospitalización de urgencia del paciente, [REDACTED], se exigió, la firma de un pagaré, dinero en efectivo y cheques.

Se hace presente, que en la citada Resolución Exenta se informó a ese prestador que disponía del plazo fatal de 10 días hábiles, contados desde la notificación de dicho acto, para formular 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 Cordillera, presentó sus descargos en el plazo legal indicado, señalando, en lo fundamental, que "Clínica Cordillera" no es una persona jurídica, que pueda ser sujeto de derechos y obligaciones, siendo solo un nombre ficticio y genérico con el cual se conoce el establecimiento de salud que funciona en el domicilio ubicado en Avenida Alexander Fleming N° 7885, comuna de Las Condes de la ciudad de Santiago.

Añade que, en el domicilio indicado funcionan tres personas jurídicas distintas que son, Nueva Clínica Cordillera S.A., Rut. 76.871.970-5, Nueva Clínica Cordillera Prestaciones Hospitalizadas S.A., Rut. 76.871.990-K y Nueva Clínica Cordillera Prestaciones Ambulatorias S.A., Rut. 76.020.064-6, todas las que operan en el establecimiento de salud conocido con el nombre de fantasía de

"Clínica Cordillera", la que por lo mismo carece de personalidad jurídica y por lo tanto no puede jamás ser sujeto de derecho y obligaciones.

Indica que, sin ánimo de rehuir a su responsabilidad, los cargos imputados por esta Autoridad, deben dirigirse en contra de alguna de las tres personas jurídicas referidas y no en contra de Clínica Cordillera, que como se ha señalado, es un ente inexistente desde el punto de vista jurídico y por lo mismo no podría haber sido objeto de una formulación de cargos.

Teniendo presente lo expuesto, hace presente que los descargos se hacen en representación de Nueva Clínica Cordillera Prestaciones Hospitalizadas S.A., pues esa es la sociedad que debe ser la persona jurídica a la cual se le formulen los cargos y no Clínica Cordillera como se indicó en la Resolución en comento.

Aclarado lo anterior, señala que el cargo formulado en su contra consiste en haber infringido la prohibición del Art. 141 inciso 3° del DFL N° 1 de Salud, con motivo de la atención de salud que se entregó al paciente el día 24 de mayo de 2013, ya que pese a tratarse de un caso de URGENCIA, se le exigió documentar el pago de su atención con un pagaré y cuatro cheques, lo que es contrario a la normativa citada.

Sobre el particular, señala que ante los hechos referidos, se realizó una exhaustiva y completa revisión del caso, con los registros clínicos y los protocolos vigentes en la unidad, por parte del médico Jefe del Servicio de Urgencia, el Director Médico y la Gerencia de Salud, concluyéndose que el Sr. Douglas Guzmán Ríos, ingresó estable hemodinamicamente, pero con severa falla respiratoria, y bajo estas condiciones el paciente, efectivamente, se encontraba en situación de urgencia vital o riesgo de secuela funcional grave, por lo cual se debió activar la Ley de Urgencia, gestión que no se realizó.

Considerando lo anterior, ese prestador reconoce en forma clara y sincera su falta, y por lo mismo, conforme lo que la propia Resolución ordena, procederá a la devolución, a los herederos del paciente o a quien corresponda legalmente, cualquier pagaré, cheques y/o dinero en efectivo que se haya entregado para los efectos de documentar las prestaciones de salud otorgadas.

Adicionalmente, señala que se enviara una carta a los familiares del paciente disculpándose por el lamentable error cometido por su personal, y solicitando las más sinceras excusas del caso por lo acontecido.

Anota luego, que en base a la situación ocurrida y lo que ello genera con sus usuarios, inició un proceso de reforzamiento de la normativa legal vigente en salud, dirigido a todos los funcionarios del área clínica y administrativa, que tiene como objetivo la actualización y capacitación en relación a la Ley de Urgencia

Hace presente, que esa Clínica es un establecimiento de salud que fue creado con el afán de poder entregar una atención de salud digna y de calidad a los sectores más vulnerables de la comuna de Las Condes, de forma que un alto porcentaje de los pacientes que se atienden, lo hacen vía FONASA.

Agrega que, está en pleno proceso de desarrollo, cuyo personal está adquiriendo paulatinamente las destrezas y conocimientos que les permitan dar cada día una mejor atención los pacientes que concurren para su atención, por lo mismo, resulta inevitable que se produzcan errores y fallas, que son propias de la falta de experiencia y destrezas del personal, que solo se adquieren con el tiempo y la capacitación que permanentemente están realizando.

Hace hincapié, en que, una vez notificados de las infracciones, se han adoptado todas las medidas a su alcance para que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir.

Menciona que, al comunicar lo anterior, no pretende exculparse, por el contrario, solicita comprensión, solicitando que, en caso que no se acepten sus descargos, se consideren factores como los señalados, los que no pueden soslayarse y que deben ser sopesados al sancionar, dentro de la gradualidad que permite la ley, no aplicando ninguna sanción, o en subsidio, si se resuelve en definitiva aplicar alguna, ésta sea reducida al mínimo posible permitido por la ley, o a la cantidad que se estime de justicia.

Destaca que, esa Clínica ha prestado en todo instante y desde el inicio de la investigación, toda la colaboración necesaria, entregando oportunamente toda la documentación que le fue solicitada.

Finalmente, solicita a esta Autoridad benevolencia ante la infracción cometida, pues se trata de un establecimiento de salud que tiene por objeto un profundo sentido social y por lo mismo un compromiso con la comunidad a la cual presta servicios, en razón de lo cual, una sanción de monto elevado, implica una importante merma en los recursos que se necesitan para la labor social que desarrolla.

En virtud de los fundamentos que se han señalado precedentemente, requiere hacer lugar a sus descargos.

- 3.- Que, analizados los descargos efectuados por ese prestador, procede desestimarlos y sólo cabe reiterar las conclusiones vertidas en la Resolución Exenta IP/Nº 1206, de 22 de noviembre de 2013, puesto que no se han esgrimido argumentos que permitan revertir la formulación de cargos realizada.

En tal sentido, cabe precisar que los hechos constitutivos de la falta descrita en la resolución en comento, y que se tienen por reproducidos en la presente, resultan típicos en cuanto están descritos en el artículo 141 inciso 3º del DFL Nº1/2005, de Salud, como también antijurídicos en cuanto a la exigencia del pagaré, dinero en efectivo y cheques, pues, no se encontraban permitidos por la normativa vigente.

- 4.- Que, en el presente caso, no es un hecho discutido que el paciente se encontraba en una situación de urgencia vital a su ingreso a ese prestador, tal como lo reconoce de mutuo propio en sus descargos.
- 5.- Que, con todo, cabe señalar que la culpabilidad del prestador institucional de salud en la infracción del citado artículo 141 inciso 3º, 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 omisión de instrucciones a su personal y profesionales para el cumplimiento de la ley resultan constitutivas de un defecto organizacional que le hace responsable de la infracción cometida.
- 6.- Que, en consecuencia, cabe declarar la responsabilidad de Nueva Clínica Cordillera Prestaciones Hospitalizadas S.A., en la comisión de la infracción y sancionarle según corresponde, considerando para la determinación de la multa a aplicar, además de la gravedad de la infracción, las circunstancias atenuantes esgrimidas, cuales son:
  - a) Cooperación con el proceso investigativo realizado por la Autoridad.
  - b) Cumplimiento de la instrucción impartida, en orden a devolver el dinero y garantías solicitadas.
  - c) Envío de una carta a la familia del afectado reconociendo el error cometido.
  - d) Disposición de ajustar su procedimiento de ingreso de pacientes y capacitación de su personal en pro de ajustarse a las disposiciones legales sobre la materia.

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

**RESUELVO:**

- 1° SANCIONAR a Nueva Clínica Cordillera con una multa de 310 unidades tributarias mensuales, por la infracción a lo dispuesto en el artículo 141 inciso 3° del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud.
- 2° Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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.

**REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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

SMU/SGL/GOR

Distribución:

- Representante Legal Nueva Clínica Cordillera Prestaciones Hospitalizadas S.A.
- Reclamante
- Subdepartamento de Derechos de las Personas
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Oficina de Partes
- 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 Exenta IP/N° 1646, de fecha 11 de octubre de 2017, que consta de 04 páginas y que se encuentra suscrito por el Sr. Enrique Ayarza Ramírez, en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud (S), de la Superintendencia de Salud.

Santiago, 11 octubre de 2017.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jose Contreras Soto".

JOSE CONTRERAS SOTO  
Ministro de Fe