



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Derechos de las Personas

**SANCIÓN RECLAMO N° 5037-16**

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 896**

**SANTIAGO, 04 MAY 2018**

## **VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; en los Títulos IV y V del Capítulo VII del Libro I del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584, aprobado por el D.S. N° 35, de Salud, el 2012 y; lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; en la Resolución Afecta SS/N° 67 y en la Resolución Exenta SS/N° 1278, ambas de 2015, de la Superintendencia de Salud;

## **CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, mediante el Ord. IP/N°901, de fecha 19 de febrero de 2018, se formuló a Clínica Santa María el cargo por infracción del artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, por incumplimiento a lo ordenado en la Resolución Exenta IP/N° 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017. Dicha formulación de cargo dio inicio al presente procedimiento sancionatorio, motivándose en la falta de acreditación por parte de dicha clínica del cumplimiento de la orden de corregir las irregularidades detectadas durante la tramitación del procedimiento administrativo a que dio origen el reclamo Rol N°5037, interpuesto por la [REDACTED] con fecha 8 de abril de 2017, en el marco de la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

Cabe recordar que la citada Resolución Exenta IP/N° 1868, puso término al procedimiento indicado precedentemente, acogiendo el reclamo Rol N°5037 y ordenando al prestador reclamado corregir las irregularidades detectadas en el cumplimiento de la Ley N° 20.584, mediante:

- a) El otorgamiento a la reclamante de una copia íntegra de su ficha clínica que incluyera el registro cronológico y fechado de todas las atenciones de salud recibidas, las consultas, anamnesis, evoluciones clínicas, indicaciones, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, intervenciones quirúrgicas, protocolos quirúrgicos u operatorios, resultados de exámenes realizados, interconsultas y derivaciones, hojas de enfermería, hojas de evolución clínica, epícrisis y cualquier otra información clínica.
  - b) La implementación formal e institucional de un protocolo de entrega de copia de fichas clínicas, que cumpliera con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley N°20.584.
  - c) La confección y entrega a la reclamante de un informe que, clara y expresamente, le señalare las consecuencias y/o secuelas médicas provenientes de su dolencia y que tendría luego del alta otorgada, como también, los tratamientos y procesos para enfrentar dichas consecuencias y secuelas.
- 2.- Que, por la formulación contenida en el Ord. IP/N°901, se informó a Clínica Santa María 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. Cabe indicar que el antedicho prestador fue notificado el día 20 de febrero de 2018, por medio de un funcionario de este Órgano, de la formulación de cargo en comento, dejándosele copia íntegra de la misma en su domicilio, todo conforme a lo prescrito en el artículo 46, inciso 3°, de la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
  - 3.- Que, en sus descargos, Clínica Santa María señaló a esta Autoridad rechazar categóricamente algún incumplimiento a la Ley N°20.584, en razón que -desde su entrada en vigencia de la citada Ley- mantiene un sistema que daría respuesta a sus pacientes

con respeto a las normas de aquella. Añade que dicho sistema sería conocido por sus funcionarios en general y se encontraría, además, en su página web.

Añade, asimismo, que habría entregado en dos oportunidades una copia de la ficha clínica reclamada, la primera a la misma paciente y la segunda a su representante legal y que, adicionalmente, habría intentado comunicarse con aquella vía telefónica móvil y por correo electrónico, sin éxito.

Por otra parte indica que el procedimiento al que refiere habría sido informado a esta Superintendencia en su presentación de fecha 28 de noviembre de 2018, la que contestó al traslado que le otorgara esta Autoridad mediante el Ord. IP/Nº 4020, de fecha 24 de octubre de 2017, en el marco del procedimiento administrativo del reclamo Nº5037. A lo anterior añade que su falta de respuesta a la Resolución Exenta IP/Nº 1868, de 2017, se habría debido a que consideró que la recién citada respuesta habría sido suficiente para esta Autoridad.

- 4.- Que, cabe reiterar que la respuesta indicada por el prestador, de fecha 28 de noviembre de 2017, fue presentada después de expirado el plazo otorgado dentro del respectivo procedimiento de reclamo para dicho efecto y, aún, concluida la tramitación de éste por la notificación de la Resolución Exenta IP/Nº 1868, de 2017, aclarándose que por dicha circunstancia la citada respuesta no fue, ni pudo ser, considerada para la emisión de ésta.

Sobre el particular debe recordarse que todo interesado se encuentra facultado para formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase en este tipo de procedimiento, siempre que ello ocurra con anterioridad a la emisión de la resolución que lo finaliza.

- 5.- Que, sin perjuicio de lo anterior y en atención a que Clínica Santa María invoca en sus descargos del considerando 3º -presentados dentro del plazo-, la respuesta referida en el considerando precedente, esta Autoridad estima que resulta apropiado analizar ambas presentaciones en esta etapa del procedimiento sancionatorio en curso como descargos y a fin de resolver por el presente acto el procedimiento sancionatorio iniciado por la formulación de cargo contenida en el antedicho Ord. IP/Nº901, de 2018.

- 6.- Que, en vistas de lo anterior, cabe reseñar previamente que por la presentación de fecha 28 de noviembre de 2017, Clínica Santa María indicó a esta Autoridad que la reclamante fue sometida a cirugía de bypass gástrico electivo, con fecha 23 de marzo de 2015, evolucionando con dolor abdominal y omoalgia, por lo que al día siguiente fue controlada mediante un TAC de abdomen y pelvis que evidenció una fístula gástrica a nivel de cuerpo, con salida de medio de contraste oral a cavidad abdominal y formación de colección adyacente y moderado neumoperitoneo, realizándose el mismo día 24 de marzo una laparotomía exploradora diagnóstica abdominal, en la que encontró una filtración gástrica de línea de sutura. Añade que el día 5 de abril de 2015, se realizó a la paciente una panendoscopia digestiva en pabellón y que al día siguiente, se le realizó una Gastrectomía Subtotal. Expone finalmente que la reclamante evolucionó en buenas condiciones, siendo dada de alta el día 18 de abril de 2015.

- 7.- Que, respecto a la parte de los descargos detallados en el considerando precedente, corresponde señalar que los hechos allí relatados resultan completamente ajenos al hecho, o más bien a la omisión, que configura la presunta infracción fundante de la formulación de cargo contenida en el Ord. IP/Nº901, de 2018, por la que se inició el presente procedimiento sancionatorio.

En efecto, los hechos que Clínica Santa María relata en esta parte no se dirigen a justificar y/o demostrar el acatamiento o cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en la Resolución Exenta IP/Nº 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017, resultando por tanto impertinentes para revocar el cargo formulado o absolver al antedicho prestador de éste.

- 8.- Que, respecto de la parte de los descargos detallados en el considerando 3º, en los que Clínica Santa María sostiene que posee un sistema para dar respuesta a sus pacientes que sería conocido por sus funcionarios en general y se encontraría en su página web, cabe indicar que realizada la búsqueda por esta Autoridad en la mencionada página web, no fue encontrado el sistema alegado y que, además, no existen otros antecedentes en el presente expediente que permitan sostener el respectivo descargo. A lo anterior debe agregarse especialmente la consideración realizada en el último párrafo del considerando 13º de la presente resolución, respecto del "*Documento de Estudios y Registros clínicos*".

Por otra parte y en lo que refiere a la eventual entrega a la paciente de copia de su ficha clínica y/o que se haya intentado contactarla para tal efecto, cabe señalar que ello tampoco se encuentra probado en el presente expediente y que, en todo caso, la solicitud de la parte reclamante no se limitaba a dichos antecedentes sino también a la entrega de información relativa a las consecuencias y/o secuelas médicas provenientes de su dolencia, como también, a los tratamientos y procesos para enfrentar dichas consecuencias y secuelas.

- 9.- Que, de todo lo considerando precedentemente, debe declararse que a la fecha de formularse el cargo respectivo, Clínica Santa María en efecto había incumplido la orden impartida por la Resolución Exenta IP/N° 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017, de corregir las irregularidades detectadas mediante la ejecución de las acciones indicadas en las letras a), b) y c) del N°1 de su parte resolutive y reseñadas en el considerando 1° de la presente resolución, incumplimiento que permite a esta Autoridad tener por configurada la *tipicidad* de la infracción imputada o, si se quiere, el *hecho u omisión constitutiva* de la misma.
- 10.- Que, además, el citado incumplimiento resulta *antijurídico* en cuanto no existe en nuestro ordenamiento jurídico alguna causal legítima -general o especial- que lo justifique y, que, asimismo, resulta *culpable* en cuanto Clínica Santa María debió prever diligentemente (mediante los órganos respectivos) que se cumplieran las instrucciones de la Resolución Exenta IP/N° 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017, las que fueron impartidas por esta Autoridad en el ejercicio de su potestad de control del cumplimiento de la Ley N°20.584, evitando así el incumplimiento total o parcial de aquéllas, incumplimiento que -como ya se señaló- fundó el cargo formulado y la sanción que se le impone en el presente acto.
- 11.- Que, en consecuencia y habiéndose determinado la tipicidad y la antijuridicidad del incumplimiento de la orden impartida a Clínica Santa María, así como, su responsabilidad en dicho incumplimiento, corresponde que esta Autoridad haga uso de la potestad conferida en el artículo 38 de la Ley N° 20.584, que dispone que en caso que las irregularidades detectadas en el cumplimiento de la misma Ley no sean corregidas por el prestador reclamado en el plazo respectivo, corresponde sancionarle de acuerdo con las normas establecidas en los Títulos IV y V del Capítulo VII, del Libro I del DFL N°1, de 2005, de Ministerio de Salud, imponiéndole al antedicho prestador la sanción pertinente.
- A este respecto se señala que el artículo 125 del citado DFL N°1, de los antedichos Títulos, dispone que, tratándose de establecimientos de salud privados, procede aplicar una multa de hasta 500 unidades de fomento.
- 12.- Que, para la determinación de las multas a aplicar en el presente tipo de procedimiento sancionatorio, esta Autoridad ha fijado la base sancionatoria respectiva para prestadores institucionales de atención cerrada, en el monto de 350 Unidades de Fomento.

Además, a dicha base sancionatoria debe descontarse o añadirse, según corresponda, el monto valorado para las atenuantes y agravantes detectadas y que corresponde a 40 Unidades de Fomento por cada una.

Sobre el particular se aclara que en el presente caso no ha sido posible constatar la existencia de circunstancias atenuantes en la infracción constatada y que, por el contrario se ha constatado la existencia de cuatro circunstancias agravantes:

a) La cantidad de derechos de la Ley N°20.584 afectados por el incumplimiento de las instrucciones dadas, dos en el presente caso: uno sobre la información clínica que debe entregar y el otro, sobre las copias de las fichas clínicas que debe otorgar en base al procedimiento que diseñe;

b) La magnitud del daño al haber omitido la implementación formal e institucional de un protocolo de entrega de copia de fichas clínicas, el que se expande a la generalidad de sus usuarios mientras no se implemente;

c) La falta de cooperación al no haberse cumplido con las órdenes impartidas con posterioridad a la formulación de cargo y durante la tramitación del presente procedimiento sancionatorio y;

d) El beneficio obtenido por los costos evitados y en los que habría incurrido de haber elaborado el protocolo de entrega de copia de fichas clínicas ordenado.

- 13.- Que, sin perjuicio de lo anterior, corresponde reiterarse que los antecedentes acompañados a la presentación indicada en el considerando 6° en ningún caso permiten acreditar que el prestador haya respetado las normas contenidas en el artículo 13, inciso 3°, letra a) y en el artículo 11, inciso 1°, letra c), en relación a lo prevenido en el artículo 10, inciso 1°, todos de la Ley N°20.584, otorgando oportunamente a la paciente la información y antecedentes solicitados en su sede, lo que fundó el reclamo N° 5037, de fecha 8 de abril de 2016.

En el mismo sentido se indica que dichos documentos tampoco acreditan que Clínica Santa María haya aplicado a la antedicha solicitud algún procedimiento o protocolo formal para otorgar la citada información y los documentos requeridos. Sobre el particular se aclara que el "*Documento de Estudios y Registros clínicos*" acompañado a la antedicha presentación, no contiene ningún elemento que permita identificarlo como un procedimiento formal de la clínica reclamada, en cuanto carece de membrete, firma, fecha de vigencia, equipo involucrado, etc. Además, el mismo supone la realización de distintas gestiones por parte de las personas en distintas unidades de la clínica para obtener todos los documentos que constituyen una ficha clínica, lo cual resulta confuso y complejo dificultando en demasía el derecho tutelado por el citado artículo 13, inciso 3°, letra a).

- 14.- Que, en relación a la presentación de la reclamante de fecha 2 de marzo de 2018, cabe indicarle que tenga presente lo resuelto por este acto administrativo.
- 15.- Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

#### **RESUELVO:**

- 1.- SANCIONAR a Clínica Santa María con una multa a beneficio fiscal de 500 unidades de fomento, por infracción al artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, fundado en el incumplimiento de lo ordenado mediante la Resolución Exenta IP/N° 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017, y atendido que dicho monto corresponde a la adición de la sanción base y las agravantes señaladas, teniendo presente el máximo legal establecido por el artículo 125 del DFL N°1, de 2005, de Salud.
- 2.- ORDENAR que el pago de la multa cursada se realice 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 fomento 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.

- 3.- REITERAR al prestador cumplir con lo ordenado en el N° 2 de la parte resolutive contenida en la Resolución Exenta IP/N° 1868, de fecha 24 de noviembre de 2017, corrigiendo la irregularidad cometida mediante:
- a) El otorgamiento a la reclamante de una copia íntegra de su ficha clínica, que incluyera el registro cronológico y fechado de todas las atenciones de salud recibidas, las consultas, anamnesis, evoluciones clínicas, indicaciones, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, intervenciones quirúrgicas, protocolos quirúrgicos u operatorios, resultados de exámenes realizados, interconsultas y derivaciones, hojas de enfermería, hojas de evolución clínica, epicrisis y cualquier otra información clínica.
- b) La implementación formal e institucional de un protocolo de entrega de copia de fichas clínicas, que cumpliera con lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley N°20.584.
- c) La confección y entrega a la reclamante de un informe que clara y expresamente le señale las consecuencias y/o secuelas médicas provenientes de su dolencia y que tendría luego del alta otorgada, como también, los tratamientos y procesos para enfrentar dichas consecuencias y secuelas.

Se hace presente que la falta de cumplimiento será tenida en cuenta al momento de resolver un eventual recurso de reposición.

Asimismo, se hace presente que en contra de la presente Resolución puede interponerse ante este organismo el recurso de reposición y/o el recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación de aquélla.

**REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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

PEJ/FSGL/BOB

Distribución:

- Reclamante

- [REDACTED]
- Director y Representante legal del prestador
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Oficina de Partes
- 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 Exenta IP/N° 896, de fecha 04 de mayo de 2018, que consta de 05 páginas y que se encuentra suscrito por el Dr. Enrique Ayarza Ramírez, en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.

Santiago, 07 mayo de 2017.



**JOSE CONTRERAS SOTO**  
Ministro de Fe