

Jevp.
C.A. de Valparaíso.

Valparaíso, siete de octubre de dos mil veinte.

Visto:

A folio 1, comparece **Manuel Gerardo Celis Sciolla**, empresario, quien deduce acción de protección en contra de la empresa **Vidavisión S.A.** representada legalmente por don Rodrigo Venegas Salinas, por el acto ilegal y arbitrario de negarse a entregar copia íntegra de su ficha clínica; y en contra del prestador **Clínica Valparaíso SpA.**, representada legalmente por don Rodrigo Hermosilla Ortiz, por el acto ilegal y arbitrario de distribuir parte de su ficha clínica a terceros, sin su consentimiento.

Indica que durante el término del año 2019 y el primer trimestre de 2020, tuvo diversas prestaciones médicas e incluso una intervención quirúrgica, todas de orden oftalmológicas, con el prestador de salud VidaVisión S.A., cuyas atenciones médicas se efectuaban en dependencias ubicadas en del Edificio Clínico de la recurrida Clínica de Valparaíso SpA., precisando que VidaVisión, dentro de dichas instalaciones, cuenta con oficinas médicas y de atención de carácter autónoma y absolutamente diferenciada de la Clínica Valparaíso. Por otra parte, señala que con fecha 02 de noviembre de 2019 se realizó un examen de salud con el prestador y también recurrida Clínica Valparaíso SpA., cuya evaluación médica tuvo por finalidad determinar una posible enfermedad de transmisión sexual.

Explica que en este contexto, producto de una serie de anomalías en sus atenciones oftalmológicas, con fecha 24 de agosto de 2020 solicitó a la recurrida VIDAVISION S.A. una copia íntegra de su ficha clínica en lo concerniente a todas sus prestaciones de salud de orden oftalmológicos realizadas con esta recurrida en sus instalaciones, empero, ésta le entregó escuetas copias, sin exámenes relevantes, sin su examen de retina y, más aún, incluso dirigiéndole una copia de sus examen de ETS practicado el año pasado por la recurrida Clínica Valparaíso SpA, constituyéndose, en definitiva, su proceder, como una conducta arbitraria e ilegal, al negarse a entregar la ficha clínica completa de sus atenciones de salud ante VidaVision y sin justificar de forma alguna por qué contaban en su esfera de control sus antecedentes médicos relativos al examen de ETS practicado ante otro prestador privado de salud.

Refiere al respecto, que la recurrida, Clínica Valparaíso SpA., sin su consentimiento distribuyó o, a lo menos, fue negligente en el tratamiento de sus datos personales, como lo son sus antecedentes médicos, al caso, su examen ETS, pues éste finalmente se encuentra en posesión y esfera de control de un tercero, sin justificación médica ni jurídica. Agrega que sus prestaciones de salud con ambas recurridas son absolutamente independientes en sus calidades de prestadores y no se



relacionan en nada las especialidades médicas por la cuales se atendió, de manera que no existe vinculación clínica, administrativa, ni menos jurídica, para efectos que ambas se compartan, sin su autorización, sus antecedentes médicos personales.

Alega que estos hechos constituyen un acto arbitrario e ilegal que amenaza, perturba e, incluso, priva una serie de derechos constitucionales, al efecto, su derecho a la vida e integridad física y psíquica, su derecho a la vida privada y protección de datos personales y su derecho de propiedad sobre el contenido de su ficha clínica respecto del tratamiento de sus datos y la disposición de acceder a copia íntegra de la misma. Añade que desea ejercer su derecho a disponer discrecionalmente de su ficha clínica, así como exigir el tratamiento legal de sus datos personales, todo ello sin que las recurridas amenacen, ni perturben sus derechos, pues con sus antecedentes médicos puede acceder a prestaciones de salud proporcionados en forma diligentes por otros prestadores y, con ello, no afectar su salud, todo, con la intangibilidad sobre la que tiene derecho de acuerdo a la interpretación armónica de los artículos 10 del Decreto N°41 del Ministerio de Salud de 2012, y lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley 20.584 en relación con el artículo 19 N° 1, 4 y 24 de la Constitución Política de la República.

Precisa que la conducta es ilegal ya que vulnera lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 41 del Ministerio de Salud de 2012, y lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley 20.584. En efecto, el artículo 10 del Decreto ya citado, establece que la información contenida en la ficha, copia de esta o parte de ella, debe ser entregada total o parcialmente a solicitud expresa del titular de la ficha clínica, representante legal, o en caso de fallecimiento a sus herederos, sin establecer condicionante alguna como la que impone la recurrida. Al respecto, las disposiciones de la Ley N°20.584, particularmente en su artículo 13, consagra expresamente el derecho del titular de la ficha clínica a que le sea entregada la información contenida en la misma, copia de esta o de parte de ella. El tener acceso a la ficha clínica tiene estrecha relación con los derechos fundamentales, como lo es el derecho a la vida, integridad física y psíquica, pues la información contenida en ese documentola es fundamental para la salud del paciente y para eventuales acciones de salud en su favor en el futuro y, además, dada su calidad de titular de dicha ficha clínica, tiene efectivamente derecho a la información de su contenido, por lo que la negativa a su entrega constituye un acto ilegal que vulnera su derecho de propiedad.

Por lo expuesto, solicita se acoja la presente acción, ordenado a la recurrida Vidavisión S.A. que proceda a la entrega de su ficha clínica y destrucción de antecedentes médicos de ETS que cuenta en su poder sin su autorización, exámenes practicados en dependencias médicas de la recurrida Clínica Valparaíso SpA, ordenando a esta última la destrucción



total de los antecedentes, diagnósticos y exámenes relativos a ETS contenidos en su ficha clínica, con expresa condenación en costas respecto de ambas recurridas.

A folio 5, evacua informe **Clínica Redsalud Valparaíso SpA**, indicando, en primer lugar, que en este caso no existe vulneración alguna a los derechos del paciente. Al respecto, señala que el paciente realiza ingreso a la clínica el día 17 de marzo de 2020, para su hospitalización con la finalidad de realización de un procedimiento de cirugía PAD como tratamiento a su patología. Esta cirugía fue realizada en dependencias de la clínica por los profesionales de VidaVisión. Por otro lado, el paciente posee otras atenciones, realizadas en el Centro Médico, siendo estas consultas oftalmológicas – brindadas por los profesionales de VidaVisión – y la consulta indicada por el recurrente, respecto a posible ETS. Ello acorde al propio relato del paciente.

Explica que pese a ser dos prestadores distintos, al ser parte del Centro Médico, se utiliza la misma ficha clínica. En este punto, señala que existen dos fichas clínicas relacionadas al paciente y sus atenciones, una primera ficha correspondiente a la ficha de su hospitalización en la Clínica para la cirugía y por otra, una ficha correspondiente a las atenciones realizadas en el Centro Médico, correspondiente a las atenciones oftalmológicas y exámenes en cuestión. Destaca que efectivamente, corresponde a dos prestadores distintos que “comparten” infraestructura, donde cada prestador cumple con un rol diferenciado pero que puede complementarse, como en el caso de las atenciones al paciente, quien acude al Centro Médico para atenderse con el prestador oftalmológico Vida Visión, quien le presta servicios propios de la oftalmología, dejando registro de ello en la ficha del centro médico y por otro lado, prestaciones hospitalarias relacionadas a la oftalmología, en donde la ficha corresponde a la ficha de la Clínica, siendo ambas las que componen la Ficha Clínica del paciente.

Indica que el paciente realiza la solicitud de ficha clínica directamente en Vida Visión, solicitando la entrega de dicha copia íntegra; esta ficha completa se encuentra compuesta por la ficha de Vida Visión que corresponde a la ficha del Centro Médico, como por la ficha de Clínica Valparaíso, en atención a las prestaciones realizadas al paciente. En atención a que el paciente solicitó la ficha completa a Vida Visión, comprendiendo la ficha de Clínica Valparaíso, la solicitud fue procesada realizando entrega de efectivamente toda la ficha.

Por otro lado, precisa que sobre los prestadores de salud pesa la obligación de resguardar la información de los pacientes, sin que exista la facultad expresa del paciente, en la normativa, de disponer en forma de eliminar el contenido de esta, solo pudiendo el prestador eliminar la información de la ficha luego de 15 años. Al respecto, pese a la propiedad de la ficha clínica, ésta debe cumplir por parte del prestador con ciertos elementos, por lo que no puede ni alterarla a su arbitrio y en



atención al mandato legal expreso y la falta de una norma que autorice la eliminación voluntaria de la ficha por parte del paciente y siendo normas de orden público, no puede su parte realizar la eliminación de dicha información sin la autorización normativa correspondiente.

Indica que por parte de Clínica Valparaíso no ha existido infracción alguna a la normativa, ni exposición de los datos personales del paciente, cumpliendo con almacenar y cuidar la información en la forma correspondiente establecida en la ley. Cabe señalar que la ficha clínica es, además, un elemento que conforme su definición es único, registrando los antecedentes relativos a diferentes áreas de la salud de las personas, pudiendo mantener fichas propias por unidades especializadas, pero manteniendo una ficha central.

Al respecto, precisa que la ficha clínica se encuentra definida en el artículo 12 de la ley 20.584, el cual señala: *“La ficha clínica es el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, que tiene como finalidad la integración de la información necesaria en el proceso asistencial de cada paciente. Podrá configurarse de manera electrónica, en papel o en cualquier otro soporte, siempre que los registros sean completos y se asegure el oportuno acceso, conservación y confidencialidad de los datos, así como la autenticidad de su contenido y de los cambios efectuados en ella.”* En el mismo artículo se señala que la información contenida en esta se considera como un dato sensible. Así, la ficha clínica es un instrumento de registro obligatorio que deben poseer los prestadores de salud. El artículo 13 de la citada Ley establece que *“La ficha clínica permanecerá por un período de al menos quince años en poder del prestador, quien será responsable de la reserva de su contenido. Un reglamento expedido a través del Ministerio de Salud establecerá la forma y las condiciones bajo las cuales los prestadores almacenarán las fichas, así como las normas necesarias para su administración, adecuada protección y eliminación.”* Por otro lado, regula la materia el Decreto N° 41 del Minsal, señala como definición de ficha clínica: *“Ficha clínica es el instrumento obligatorio en que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de una persona, que cumple la finalidad de mantener integrada la información necesaria para el otorgamiento de atenciones de salud al paciente.”* Luego señala en su artículo 4 *“Deberá existir una ficha clínica de cada paciente que atiende el prestador respectivo. Sin perjuicio de ello, en los establecimientos de atención cerrada, hospitales, clínicas y demás, podrán mantenerse fichas clínicas propias en algunos servicios clínicos o unidades especializadas, sin perjuicio de que en la ficha clínica central se consignen, a lo menos, las fechas de atención, profesional que la prestó, evaluación diagnóstica y los medicamentos prescritos con sus dosis y plazos de administración, que figuren en dichas fichas seccionales”* En el artículo 6 se señala que



toda ficha clínica deberá contener los siguientes antecedentes, a lo menos: “c) *Registro cronológico y fechado de todas las atenciones de salud recibidas: 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. Si se agregan documentos, en forma escrita o electrónica, cada uno de ellos deberá llevar el número de la ficha.*” Así, se puede dar cuenta que la ficha clínica es un documento unitario que posee todas las atenciones que el paciente se ha prestado en dicho servicio, en este caso, en Clínica Valparaíso y en el Centro Médico, respetando así lo establecido en la ley.

A folio 6, informa **VidaVisión S.A.**, alegando, en primer lugar, que el recurso de protección no resulta ser la vía idónea, toda vez que existen otras vías para reclamar de los hechos denunciados. Explica que tratándose de un prestador de salud privado, una vía para ello era recurrir a la Superintendencia de Salud. Luego, si lo que se pretende es hacer valer judicialmente estos documentos, se encuentra disponible la exhibición de documentos, sea como medida prejudicial probatoria, sea como diligencia probatoria propiamente tal. Y si lo que se busca es el eventual esclarecimiento de un delito, podría solicitarse, incluso, su incautación como diligencia de investigación.

Luego, en segundo lugar, expone que con fecha 24 de agosto del año en curso, mediante email manucel98@gmail.com, dirigido al correo electrónico del Gerente Clínico de VidaVisión S.A. Don Bruno Ghio, el recurrente solicitó “... la entrega de ficha clínica y de documentos de pago de mi cirugía”. A este requerimiento se da respuesta vía email de fecha 24 de agosto de 2020, en el que se remite la documentación solicitada. Sin embargo, el paciente mediante email de fecha 25 de agosto de 2020 solicita la remisión de todos los documentos y exámenes de la operación de su ojo derecho, ya que faltan varios documentos relacionados con la operación, con particular énfasis en el consentimiento informado que afirma no haber suscrito (se señala que no es efectivo, pues se remitió). Asimismo, exige que se envíe la ficha clínica correspondiente exclusivamente a la intervención de su ojo derecho y no a atenciones a la Clínica Valparaíso. A este nuevo requerimiento se da respuesta vía email el mismo 25 de agosto de 2020, acompañando la documentación requerida, explicando que no es posible modificar la ficha (destrucción de examen) e invitando al mismo a manifestar estas mismas solicitudes a quien informa este recurso, pues existen obligaciones legales de mantener la integridad de la ficha. Refiere que tras esto se pierde todo contacto con el paciente y la próxima noticia que se tiene es la interposición del recurso de protección que en este acto se informa.



Seguidamente, señala que basta efectuar una lectura al correo electrónico del paciente, de fecha 24 de agosto de 2020, para identificar lo solicitado por éste, que es “ ... la entrega de ficha clínica y de documentos de pago de mi cirugía”. Teniendo a la vista esta solicitud, se gestionó la entrega de la ficha clínica completa. El paciente no hace distinción en su solicitud, por lo que se gestionó la totalidad de la misma. La ficha clínica se respalda electrónicamente, siendo algunas atenciones eminentemente digitales, como lo es la hoja de atención o consulta oftalmológica, y otras físicas, dejando un respaldo digital de las mismas, por ejemplo, el consentimiento informado. A lo anterior se agregan los resultados de los exámenes, los que se expresan en la ficha, sin perjuicio de los exámenes en sí, que también se mantienen en custodia. En uno u otro caso se preserva la confidencialidad propia de este tipo de información de cara a su consulta, como también a su manejo, particularmente cuando es requerida por el paciente o por un tercero facultado para ello.

Dado esto, reconoce que la respuesta expedita dada al paciente (el mismo día) derivó en la remisión de una ficha clínica casi completa, pues el archivo respectivo no contenía algunos elementos de la misma. Sin embargo, esos elementos son menores y formales, pues en la ficha remitida figuraban todos los controles e incluso los resultados de todos los exámenes. Así, el paciente con fecha 25 de agosto de 2020 reclama los antecedentes restantes, en especial, exámenes y consentimiento informado, acusando, además, la inclusión de un examen ETS tomado por la Clínica Valparaíso. Cabe destacar que la existencia de este examen en la ficha clínica fue recién conocida por su representada tras ser advertido por el recurrente vía email, ya que, más allá de revisar la titularidad de la ficha clínica, el personal a cargo de remitirla no revisa la misma, en cumplimiento de lo prescrito en el artículo 13 de la ley 20.524.

Expresa que la remisión de este antecedente podría explicarse por la relación que existe entre su representada y la Clínica Valparaíso, donde esta última provee el espacio físico (box, pabellón) para que esta parte desarrolle atenciones oftalmológicas. Pero lo relevante acá es que las prestaciones de carácter oftalmológicas brindadas por su representada integran un complejo catálogo de prestaciones médicas de diversa naturaleza, que requiere la mantención de una sola ficha clínica, como documento integrado por las atenciones de VidaVisión y de la Clínica Valparaíso, sean éstas de control o de intervenciones de diversa complejidad. Además, considerando que la medicina no es una ciencia compacta, es indispensable contener en un solo registro de todos los antecedentes pertinentes.

Añade que de la misma forma puede afirmarse que no hay ninguna afectación a la vida privada, a la confidencialidad de la ficha, ni a la integridad psíquica del paciente, que sea imputable a su representada. Ahora bien, precisa que el mismo 25 de agosto se da respuesta a lo



solicitado vía email, remitiendo antecedentes faltantes, esencialmente consentimientos informados. Y atendida la solicitud de eliminación de antecedentes clínicos, se solicitó consultar con el abogado de su representada, pues se entiende que la eliminación de registros antes de los 15 años de su data (en este caso el ETS) importa una vulneración a lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 20.524.

Destaca que con el ánimo de dar una respuesta expedida al paciente y entendiendo que los resultados de los exámenes se expresan en la ficha clínica, no se remitieron estos últimos para agilizar el proceso y causar las menores molestias. Se trató de una decisión de buena fe del personal a cargo, quien veía que la obtención, y en algunos casos digitalización de los exámenes, podría llevar una semana o más, producto del funcionamiento restringido que mantienen a consecuencia de las medidas de seguridad adoptadas por la pandemia que afecta a nuestro país. Ahora bien, con el ánimo de colaborar con lo solicitado por el paciente, con fecha 14 de septiembre de 2020 se ha remitido copia de los exámenes solicitados.

Expresa que aclarado el contexto de la información solicitada y remitida al recurrente, y estando toda la ficha clínica oftalmológica que estaba en poder de VidaVisión en manos del paciente, queda precisar que las actuaciones de su representada no vulneran los derechos del recurrente. Añade que la regulación jurídica de la ficha clínica importa obligaciones legales de conservación de la misma por al menos 15 años, manteniendo su integridad de cara a su revisión no solo por el paciente, sino también por terceros, como entes administrativos, el ministerio público y por supuesto los tribunales de justicia. Así, el paciente tiene todo el derecho a solicitar la reserva de su ficha clínica, mas no la eliminación de todo o parte del registro.

Por tanto, en virtud de lo expuesto, solicita el rechazo de la acción en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A folio 7, se ordenó traer los autos en relación.

Visto y considerando:

Primero: Que la acción de protección garantiza a toda persona que ilegalmente sufra cualquier privación, perturbación o amenaza en sus derechos, la posibilidad de recurrir ante la respectiva magistratura, para que dicte en tal caso las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado.

Segundo: Que, por medio de la presente acción cautelar, el recurrente denuncia la vulneración arbitraria e ilegal de su derecho a la vida e integridad física y psíquica, de su derecho a la vida privada y protección de datos personales y de su derecho de propiedad sobre el contenido de su ficha clínica por parte de Vida Visión y de Clínica Valparaíso SpA. Respecto de la primera, por negarse a entregar la ficha clínica completa de sus atenciones de salud de carácter oftalmológico y mantener dentro de su esfera de control antecedentes médicos referidos a



XCJCHCXYJK

un examen de ETS practicado ante otro prestador de salud, a saber, Clínica Valparaíso SpA.; respecto de Clínica Valparaíso SpA., por haber distribuido sin su consentimiento, o dar un tratamiento a lo menos negligente, de sus datos personales, como lo son sus antecedentes médicos, en particular de su examen ETS, en tanto éste se encuentra en posesión y esfera de control de un tercero, sin justificación médica, ni jurídica.

Tercero: Que, si bien es cierto, gran parte de los antecedentes solicitados por el recurrente han sido entregados, habiendo sido el recurrido VIDAVISION emplazado al respecto en estrados por la recurrente en el sentido que faltan las imágenes obtenidas en los exámenes de retina y de radiografía que le fueron practicados con motivo de la operación efectuada a su ojo derecho, ésta, en su alegato ante la Corte, dio respuestas evasivas que no dieron cuenta de la entrega de la materialidad antes referida, por lo que se acogerá el recurso de protección en este aspecto, ordenándose a la recurrida VIDAVISION a entregarle al recurrente el resultado de los referidos exámenes, en soporte electrónico; toda vez que al negárselos o demorar su entrega lo ha privado de bienes de su propiedad que le servirán para continuar su tratamiento de salud; lo que implica afectación a los derechos garantizados en el artículo 19 N°1 y 24 de la Constitución Política de la República.

Cuarto: Que, sin embargo, en lo que se refiere al manejo del examen ETS, el recurso será desestimado, toda vez que resulta razonable que las recurridas, en atención a que prestan funciones de salud de manera interrelacionadas y en un mismo lugar físico, mantengan una ficha única en beneficio de los pacientes que se atienden en el lugar; antecedentes que, por lo demás, no fue compartidos con terceros ajenos a los tratamientos de salud requeridos por don Manuel Celis Sciolla.

Quinto: Que en lo que refiere a la destrucción total de los antecedentes, diagnósticos y exámenes relativos a ETS contenidos en su ficha clínica, solicitada por la recurrente, el artículo 11 del Decreto N°41 de 2012 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre Fichas Clínicas, dispone: *“Las fichas clínicas deben ser conservadas en condiciones que garanticen el adecuado acceso a las mismas, que se establece conforme a este reglamento, durante el plazo mínimo de quince años contados desde el último ingreso de información que experimenten”*, razón por la cual no es posible acceder a esta solicitud.

Por estas consideraciones y lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección, **se acoge, sin costas**, el recurso de protección interpuesto en favor de don **Manuel Gerardo Celis Sciolla** en contra de **Vidavisión S.A.**, y **Clínica Valparaíso S.A.** sólo en cuanto se orden a la primera de ellas **entregar al recurrente, dentro de tercer día hábil de notificada la presente resolución, copias en soporte electrónico de las imágenes**



obtenidas en los exámenes de retina y de radiografía que le fueron practicados con motivo de la operación efectuada a su ojo derecho.

Regístrese, comuníquese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Redacción de la Abogada Integrante Sra. Prado.

No firman el Ministro Sr. Carrasco, por encontrarse autorizado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 347 de Código Orgánico de Tribunales, ni la Abogada Integrante Sra. Prado, no obstante, ambos haber concurrido a la vista y acuerdo del fallo.

N°Protección-35292-2020.

En Valparaíso, siete de octubre de dos mil veinte, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





XOJHCXYJK

Proveído por el Señor Presidente de la Segunda Sala de la C.A. de Valparaíso.

En Valparaíso, a siete de octubre de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>