

Santiago, catorce de abril de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que con fecha 5 de marzo de 2020, compareció **Clínica Santa María SpA**, quien dedujo reclamación del artículo 113 del DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, en contra de la Resolución Exenta N° 151 de 10 de febrero de 2020, dictada por la **Superintendencia de Salud**, que desestimó el recurso jerárquico presentado contra la Resolución Exenta N° 445 de 28 de mayo de 2019, por la cual **se le aplicó una multa de 180 UF**, por un supuesto incumplimiento de instrucciones impartidas por dicha Superintendencia en relación con la obligación de notificar en la página electrónica de dicha Institución, dentro de las 24 horas siguientes, el hecho de haber recibido pacientes en situación de urgencia vital o secuela funcional grave, con un problema de salud garantizado. Solicita se acoja el recurso y en definitiva se deje sin efecto la multa, o en subsidio sea rebajada sustancialmente, con costas.

Expone que producto de una fiscalización efectuada el día **13 de agosto de 2018**, destinada según se señala a verificar el cumplimiento de instrucciones impartidas por la Superintendencia de en los años 2010, 2011 y 2012, oportunidad en que se señala, se constataron 6 casos que no fueron informados en la página electrónica de la Superintendencia, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 6° del artículo 9° de la Ley N° 19.966, formulándose cargo mediante Oficio Ord. IF/N° 6381 de 9 de octubre de 2018 por supuesto incumplimiento de instrucciones impartidas.

Que en respuesta a señalada formulación de cargos, sostuvo que problemas detectados respecto de los incumplimientos imputados decían relación con el bloqueo de la dirección IP de Clínica Santa María en la página web de la Superintendencia de Salud, situación resuelta finalmente por funcionarios de dicha Superintendencia con fecha 5 de octubre de 2018, no obstante lo cual mediante Resolución Exenta IP/Nro. 445 de 28 de mayo de 2019, el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, rechazó los argumentos de su parte,



imponiendo la multa reclamada. Habiendo presentado recurso de reposición y jerárquico en subsidio, ambos fueron desestimados.

La Resolución Exenta IF/N° 23 de 27 de enero de 2020, que rechazó la reposición deducida, concluye que los casos representados en la fiscalización (6 casos), corresponde a pacientes recibidos en fechas anteriores a aquellas en que los correos dan cuenta del problema, el que efectivamente existió, de modo que lo alegado no exime al prestador de su responsabilidad por los incumplimientos representados.

Luego, la Intendencia de Prestadores, reconoce la efectividad de haber existido un problema de bloqueo de la dirección IP de Clínica Santa María en la página web.

Por su parte, en la resolución exenta recurrida, SS N° 151, se señala que los casos observados por no haberse efectuado la referida notificación, tuvieron lugar entre el 12 de mayo y el 4 de agosto de 2018, pero concluye que “los problemas relatados por la recurrente en relación con el acceso a la página electrónica en referencia, comenzaron recién el 21 de agosto, tal como lo expone la clínica en su recurso”.

Reprocha de esta última afirmación, la conclusión de la superintendencia, respecto a que los problemas comenzaron recién el 21 de agosto de 2018, pues aquello no fue afirmado por su parte en el recurso de reposición deducido.

Lo cierto es que los problemas en el sitio web de la Superintendencia fueron constatados en agosto de 2018, existiendo ellos ya en forma previa a esa fecha, no ajustándose a la realidad de los hechos lo concluido por el Superintendente de Salud, en orden a que dichos problemas recién comienzan el 21 de agosto.

Tal como se señaló en su oportunidad, hubo fallas detectadas por la Clínica e informadas a la Superintendencia de Salud, en relación con bloqueo que la dirección IP de Clínica Santa María presentaba en la página web de la Superintendencia de Salud, situación que no permitía registrar los casos detectados.



Hace presente asimismo que la referida falla, que no es imputable a su parte, y que ésta pudo ser resuelta finalmente por la Superintendencia de Salud con fecha 5 de Octubre, conforme a lo informado por los propios funcionarios de dicho Servicio.

Como elementos de prueba acompañó una serie de correos en los que se aprecia que con fecha 21 de agosto de 2018, desde la Gerencia de Operaciones y Tecnología de la Clínica se reportó el problema al departamento de Calidad y Seguridad del paciente, acerca del problema indicado, asumiendo inicialmente que se trataba de una falla de la propia clínica. En dichas circunstancias, se estableció comunicación con la Superintendencia el 24 de agosto del año indicado, recibiendo como respuesta que ya se había reportado el problema al área correspondiente, debiendo la Clínica esperar la comunicación de la recurrida para resolver la situación. Sin embargo, recién el 9 de octubre de 2018 recibieron un correo de la Superintendencia informándole que el problema ya estaba resuelto.

Argumenta que si el problema de bloqueo u otro se hubiera originado en la Clínica y fuera de cargo o imputable a ésta, no se entiende entonces la razón por la que la funcionaria fiscalizadora informa a la entidad fiscalizada, que el problema se encontraba resuelto.

Reprocha que la decisión impugnada de ilegalidad transgrede los artículos 6 y 7 de la Constitución Política, pues en definitiva, se ha hecho uso de manera abusiva de las facultades fiscalizadoras, no haciéndose cargo la reclamada de los argumentos esgrimidos por su parte, con lo que además se vulnera el deber de fundamentación de las resoluciones administrativas. Por último, estima desproporcionada la sanción, pues el incumplimiento detectado corresponde a menos del 50% de los casos fiscalizados.

Segundo: Que al evacuar su informe, la reclamada solicitó el rechazo de la acción, con costas. Expuso que efectivamente, en la fiscalización efectuada el 13 de agosto de 2018, se detectaron, de los 18 casos evaluados, seis incumplimientos. En dicha visita inspectiva los



representantes de la Clínica no hicieron mención alguna a la situación en la que ahora basan el presente recurso, esto es, un supuesto bloqueo de su acceso a la mencionada página web.

En virtud de lo anterior, se formuló cargos a la Clínica, por infracción al artículo 9° de la Ley N° 19.966, cuyo inciso 6° dispone el deber de informar a la Intendencia de Fondos y seguros Previsionales dentro de las 24 horas siguientes, del ingreso de personas que se hallen en una situación de urgencia vital, la cual debe registrarse en la página electrónica habilitada por la referida intendencia para estos efectos.

Pese a que la reclamante esgrimió los mismos argumentos que ahora expone en sus descargos, la resolución de la Intendencia que le impuso la sanción consideró que no se había acompañado ningún antecedentes que permitiera eximirla de responsabilidad. En efecto, la circunstancia de que las infracciones constatadas eventualmente se hubieren originado en algún problema de sus sistemas informáticos, como lo es el bloqueo del acceso IP de la Clínica a la página de la Superintendencia, es un hecho imputable a la entidad fiscalizada, la que debió haber adoptado todas las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para poder dar estricto cumplimiento a la normativa.

Si bien la recurrente acompañó diversos correos electrónicos a su recurso de reposición y jerárquico, ambas impugnaciones fueron desestimadas, argumentando que los pacientes recibidos en situación de urgencia vital, correspondientes a la muestra revisada en la fiscalización, tuvieron un ingreso al recinto en fechas anteriores a aquellas en que los correos electrónicos dan cuenta del señalado inconveniente, en donde efectivamente se comprobó que existía un problema en la plataforma electrónica.

De la lectura de la norma infringida se concluye que el deber de informar es inmediato, y de los incumplimientos detectados, cuatro corresponden a pacientes ingresados en mayo de 2018, otro en julio y el último a comienzos de agosto de 2018. Sin embargo, solo con ocasión de la fiscalización, la Clínica reparó en que podía existir un problema de acceso, cuestión que solo se investigó a contar del 21 de



agosto de ese año, según el correo adjuntado por la propia infractora. Es decir, no existió control alguno ni debida diligencia de parte del establecimiento sino hasta después de la visita que efectuó la autoridad, dirigiendo el primer correo a la Superintendencia recién el 24 de agosto de la anualidad indicada

Por último, no existe ningún antecedente que permita comprobar que la falta de acceso al portal web haya sido imputable a la Superintendencia, pues la prueba aportada emana de la propia entidad fiscalizada, no siendo posible concluir aquello de la mera información de que el problema se encontraba solucionado. Tampoco existió problemas de este tipo con otros prestadores de Salud. Tampoco existe constancia ni prueba alguna de que las fallas reportadas por la Clínica hubiesen ocurrido a la fecha de los casos controlados. Ahora, de ser efectivo que su problema de acceso se mantuvo durante más de tres meses antes de reportarlo a la autoridad competente, cuya detección se originó solo a raíz de la fiscalización realizada, ello solo agravar su negligencia en el cumplimiento de su deber legal.

Tercero: Que el recurso de reclamación propone la infracción legal que consistiría en la transgresión por parte de la Superintendencia de Salud de sus facultades fiscalizadoras, al no hacerse cargo en la Resolución Exenta reclamada de los argumentos de la reclamante Clínica Santa María, en el sentido de que los incumplimientos detectados en la fiscalización de la Superintendencia, de fecha 13 de agosto de 2018, no le son imputables, desde que, en relación con los seis pacientes ingresados a la Clínica en situación de emergencia vital, entre el 12 de mayo y el 04 de agosto de 2018, el problema detectado que en esos casos se presentó del bloqueo de la dirección IP de la Clínica en la página web de la Superintendencia de Salud, fue resuelta por funcionarios de esa institución fiscalizadora y no por la Clínica con fecha 05 de octubre de 2018. Señala que, en efecto, acreditó en el como se pide a la suspensión del procedimiento, por el término solicitado. Una vez transcurrido el plazo, vuelva al relator designado o a quien corresponda.



En el intertanto exclúyase de la tabla. administrativo que, con fecha 21 de agosto de 2018, desde la Gerencia de Operaciones y Tecnología de la Clínica, se reportó al problema al departamento de seguridad de Calidad y Seguridad del paciente, aceptando de esta forma inicialmente la Clínica que se trataba de una falla propia. En tales circunstancias, afirma, se estableció comunicación con la Superintendencia con fecha el 24 de agosto del año 2018, la que respondió que ya se había reportado el problema al área correspondiente, debiendo la Clínica esperar la comunicación de la Superintendencia para resolver la situación. Posteriormente, con fecha 09 de octubre de 2018, la Clínica recibió un correo electrónico informándole que el problema estaba resuelto. Por lo que, asegura, los antecedentes en definitiva comprueban que el problema del bloqueo no resulta de cargo o imputable a la Clínica, pues, infiere la parte reclamante que, si se hubiere originado el problema en el centro de salud, no se explica la razón porqué el organismo fiscalizador informa que el problema se encontraba ya resuelto resuelto.

Cuarto: Que, como se sabe, es función de la Superintendencia de Salud velar para que los prestadores de salud cumplan con la obligación contemplada en el inciso sexto, del artículo 9° de la Ley N° 19.966, en orden a que si reciben personas en condición de salud garantizada que implique urgencia vital o secuela funcional grave y que, en consecuencia, hubiese requerido hospitalización inmediata e impostergable en su establecimiento, no contemplado en la Red asistencial ni designado por la Isapre del paciente, deberán informar dicha situación a la Intendencia de Fondos y Seguros Provisionales dentro de las veinticuatro horas siguientes, señalando la identidad de las mismas. Dicha información deberá registrarse a través de la página electrónica habilitada por la referida Intendencia para estos efectos y estará inmediatamente disponible para su consulta por el Fondo Nacional de Salud y las Instituciones Provisionales de Salud.

Quinto: Que, luego, los hechos establecidos en la Resolución Exenta de la Superintendencia de Salud recurrida es que, en la



fiscalización efectuada en la materia con fecha 13 de agosto de 2018, la Superintendencia pudo constatar que la recurrente Clínica Santa María infringió la citada obligación, al omitir notificar en el sitio web de la Superintendencia la situación de seis pacientes internados en dicho Centro de Salud en situación de emergencia vital, entre el 12 de mayo y el 04 de agosto de 2018, representándole el organismo fiscalizador dicha irregularidad.

Sexto: Que, por consiguiente, los hechos en que se funda la supuesta infracción legal del deber de fiscalización de la Superintendencia de Salud - artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República en relación con el inciso sexto del artículo 9 de la Ley N° 19.966, antes analizado - no son hechos establecidos en la Resolución Exenta recurrida, ni tampoco se coligen en forma inequívoca de los antecedentes del procedimiento administrativo, y por ende, no pueden servir de base para sostener un vicio de ilegalidad en la dictación de las Resoluciones Exentas objetadas, esto es, la decisión contenida en la Resolución Exenta N° 151, de 10 de febrero de 2020, dictada por la Superintendencia de Salud, que resuelve desestimar el recurso jerárquico presentado contra la Resolución Exenta N° 445, de 28 de mayo de 2019, por el cual se le aplica a la reclamante una multa de 180 UF, atendido que en la fiscalización de la Superintendencia, efectuada el 13 de agosto de 2018, se acreditó la existencia de los incumplimientos que se castigan.

Séptimo: Que, enseguida, en relación con la infracción constatada, resulta que la notificación de los casos de “urgencia vital” en la página web de la Superintendencia de salud, es de importancia fundamental para que los beneficiarios puedan tener derecho a la Garantía Explícita de Protección Financiera y eventualmente a la de Cobertura Financiera Adicional, de tal manera que el incumplimiento de la obligación de efectuar dicha notificación, constituye una falta de carácter grave por parte de la reclamante Clínica Santa María.



Octavo: Que, en consecuencia, habiéndose establecido los seis casos en que la reclamante Clínica Santa María incumplió las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Salud, en relación con la obligación de notificar en la página web de esa institución, dentro de las veinticuatro horas siguientes, a los pacientes ingresados en situación de "urgencia vital", para los efectos de una condición de salud en los casos que correspondía hacerlo, la sanción impuesta se ha adecuado a lo establecido en el inciso segundo del artículo 125, del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, el que para el caso de establecimientos de salud privados que no dieran cumplimiento a las instrucciones o dictámenes emitidos por la Superintendencia en uso de sus atribuciones legales, dispone que se aplicará una multa de hasta 500 UF, la que podrá elevarse hasta 1.000 UF, si hubiera reiteración dentro del plazo de un año.

En consecuencia, en mérito de lo considerado y habiéndose ajustado la sanción a lo dispuesto en la ley, se desestima además la petición subsidiaria de rebaja de ésta formulada por la reclamante de autos.

Y, visto, además, lo dispuesto en el artículo 113 del DFL 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se resuelve:

Que, **se rechaza** el recurso de reclamación interpuesto por Clínica Santa María SpA, en contra de la decisión contenida en la Resolución Exenta N° 151, de 10 de febrero de 2020, dictada por la Superintendencia de Salud, que desestima el recurso jerárquico presentado en contra de la Resolución Exenta N° 445, de 28 de mayo de 2019, con costas.

Regístrese y archívese.

Redacción del Ministro Jorge Zepeda Arancibia.

Rol N° 124 - 2020.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Jorge Zepeda Arancibia e integrada, además, por el ministro señor Omar Astudillo Contreras y ministro (S) señor Enrique Durán Branchi. No firma el ministro señor



(S) señor Durán, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por haber cesado sus funciones en esta Corte.



KXXJDGFCT

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jorge Luis Zepeda A., Omar Antonio Astudillo C. Santiago, catorce de abril de dos mil veintiuno.

En Santiago, a catorce de abril de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>