

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°5.004.079-2023

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 4415

SANTIAGO, 08 JUL. 2024

## VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en los artículos 141, incisos penúltimo y final; 141 bis; 173, incisos séptimo y octavo, y 173 bis; del DFL N°1, del Ministerio de Salud, de 2005; como asimismo en los artículos 121 N°11, 126 y 127 del mismo cuerpo legal; lo previsto en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución RA 882/52/2020, de 2 de marzo de 2020, de la Superintendencia de Salud.

## CONSIDERANDO:



- 1° Que, mediante la Resolución Exenta IP/N°684, de 26 de enero de 2024, se acogió el reclamo [REDACTED] de 16 de marzo de 2023, interpuesto por la paciente, en contra de la Clínica Bupa Santiago, ordenándole corregir la irregularidad detectada, mediante la devolución de la suma de [REDACTED], que fue obtenida ilegítimamente para garantizar el pago de las prestaciones de salud. Además, procedió a formularle cargo por la eventual infracción a lo dispuesto en el artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, motivada en los antecedentes que evidenciaron que exigió dicha suma de dinero, el día 25 de diciembre de 2022.  
  
En contra de la Resolución Exenta IP/N°684, arriba individualizada, el prestador presentó recurso de reposición, con jerárquico en subsidio, los cuales fueron rechazados por la Resolución Exenta IP/N°1.797, de 8 de marzo de 2024; y la Resolución Exenta SS/N°547, de 3 de mayo de 2024, respectivamente.
- 2° Que, en los descargos, presentados el 15 de febrero de 2024, el prestador alega, fundamentalmente, que: a) el día 25 de diciembre de 2022, junto con solicitarle a la paciente el pagaré [REDACTED], para resguardar el pago de la atención médica, consistente en una operación de colecistectomía por video laparoscopia, le fue entregado un presupuesto estimativo de [REDACTED], que fue pagado voluntariamente, sin mediar al respecto solicitud alguna de parte de la clínica. Señala que dicho presupuesto "puede sufrir variaciones de acuerdo a la cantidad, tipo de insumos y medicamentos que los médicos tratantes determinen o por complicaciones imprevisibles en su hospitalización" el cual "no fue el total que debió pagar, ya que era esencialmente referencial"; y b) existe una arbitrariedad en la determinación de los hechos del caso, toda vez que, ello se fundamenta solamente de los dichos de la reclamante y en el comprobante de pago. Respecto a la voluntad en el pago, ello no puede ser acreditado, al ser "la prueba de un imposible".  
  
Por todo ello, solicita que se tengan por evacuados sus descargos, y en definitiva desechar los cargos formulados y, subsidiariamente, tener en consideración el principio de proporcionalidad en la determinación de la multa.
- 3° Que, sobre el alegato recogido en la letra a), del considerando anterior, relativo a la existencia de la infracción imputada, en el sentido que la entrega del dinero realizado por familiares de la paciente fue realizada de manera voluntaria, cabe reiterar lo dicho en el considerando 9°, de la Resolución Exenta IP/N°684, teniendo en cuenta que el prestador, contrariamente a lo señalado, no acredita mediante prueba documental, ni antecedente alguno, que la entrega de esa alta suma de dinero, como sostiene, fuera realizada de manera voluntaria. Junto con ello, en sus descargos, el propio prestador relativiza la importancia del presupuesto entregado, al señalar que este era meramente estimativo o "esencialmente referencial", lo que se aleja radicalmente de lo señalado por esta Autoridad en reiteradas ocasiones, respecto a que toda entrega de dinero, debe ir aparejada al pago de prestaciones conocidas, esto es determinadas o determinables, cuestión que tampoco se cumple en este caso. Sobre esto, cabe reiterar lo dicho en los considerandos N° 6 y 7°, de la Resolución Exenta IP/N°1.797, que resolvió rechazar el recurso de reposición. Por ende, no cabe sino, considerar que la obligación al momento de la referida exigencia, era indeterminada e indeterminable, sin que se haya acreditado la voluntad en la entrega, lo que la convierte en la exigencia de una garantía que el prestador no estaba legalmente autorizado a solicitar; no bastándole, para esos efectos, la sola suscripción de un pagaré.
- 4° Que, en lo que respecta al descargo de la letra b), del considerando segundo, cabe reiterar lo establecido en los considerandos 8° y 9°, de la Resolución Exenta IP/N°1.797, que da cuenta que, contrariamente a las cuestiones planteadas por la Clínica, relativas a la insuficiencia de las pruebas que se tuvieron a la vista para proceder a la formulación de cargos, es ella la que no ha acompañado antecedentes que demuestren la voluntad en la entrega del dinero, resultando forzoso concluir que se trató de una exigencia para garantizar el otorgamiento de las prestaciones médicas. Por todo lo anterior, se debe rechazar a cabalidad los descargos formulados por la Clínica.

- 5° Que, encontrándose acreditado el condicionamiento de la atención por la exigencia de dinero en garantía, según lo expuesto en los considerandos anteriores, cabe tener por configurada la conducta infraccional prevista en el artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, del Minsal. En consecuencia, corresponde ahora pronunciarse sobre la responsabilidad de Clínica Bupa Santiago en esa conducta.
- 6° Que, la determinación de dicha responsabilidad implica analizar si se incurrió en culpa infraccional, esto es, si el prestador imputado contravino su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regulan sus actividades específicas en cuanto prestador institucional de salud, por causa de un defecto organizacional que haya permitido dicha contravención.
- En el presente caso se tiene que, en efecto, el prestador no previó, ni evitó, diligentemente la inobservancia del artículo 141 bis, mediante el uso exigible de sus facultades de dirección, vigilancia y control de la actividad que desempeña, por cuanto no consta que, a la época de la conducta reprochada, haya desplegado acciones y emitido directrices que se hicieren cargo institucional y acabado del riesgo de comisión de la infracción al citado artículo. Por el contrario, su política de admisión de pacientes, va en plena confrontación con lo establecido en la ley, lo que constituye, precisamente, la contravención al deber de cuidado indicado y, por tanto, configuran la culpa infraccional de la Clínica Bupa Santiago en el ilícito cometido.
- 7° Que, en consecuencia, establecida la infracción del artículo 141 bis, del DFL N° 1, de 2005, de Salud, corresponde sancionar al prestador conforme a las normas previstas en el artículo 121, N°11, del mismo DFL N°1, que disponen la imposición de una multa de 10 hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, pudiendo ésta aumentarse en la proporción que indica en caso de reincidencia. Asimismo, prevé la sanción accesoria de eliminación temporal del Registro de Prestadores Acreditados en Calidad que lleva esta Intendencia hasta por dos años.
- 8° Que, atendida la gravedad de la infracción constatada; la exigencia de una elevada suma de dinero, respecto a una paciente que requería de una pronta resolución quirúrgica, y ponderando las demás circunstancias particulares del caso, esta Autoridad estima adecuada y proporcional la imposición de una multa de 350 UTM.
- 9° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

#### RESUELVO:

1. SANCIONAR a Clínica Bupa Santiago, Rut. 76.242.774-5, domiciliada en Av. Departamental N°1.455, de la comuna de La Florida, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 350 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 141 bis, del DFL N°1, de 2005, 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, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

#### REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE

  
  
**CARMEN MONSALVE BENAVIDES**  
**INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

En contra de la presente Resolución puede interponerse, ante este Organismo, recurso de reposición y/o recurso jerárquico, conforme a la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde la fecha de su notificación, pudiendo solicitarse conjunta y fundadamente la suspensión del cumplimiento de la multa impuesta mientras se resuelven los citados recursos.

  
**CCG/AGR**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Director y representante legal del prestador
- Depto. Administración y Finanzas
- Subdepto. Sanciones, IP
- Unidad de Registro, IP
- Oficina de Partes
- Expediente
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 4415, con fecha de 8 de julio de 2024, que consta de 2 páginas y se encuentra suscrita por la Sra. Carmen Monsalve Benavides en su calidad de Intendenta de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.



  
**RICARDO CERECEDA ADARO**  
Ministro de Fe