

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

PAS N°14.814-2022

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 7985

SANTIAGO, 13 DIC 2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 125, 126 y demás que correspondan del DFL N°1, de 2005, de Salud, con relación a la Ley N°20.394 y a la Ley N°20.584; 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; lo previsto en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución Exenta RA N°882/52/2020, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, el presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) se inició por el oficio Ord. IP/N°8.857 de 18 de julio de 2024, que formuló el cargo al prestador institucional "Hospital Clínico UC Christus" de: *"Haber incumplido con las instrucciones mandatadas por esta Autoridad, mediante el Ordinario IP/N°13.682, de 3 de noviembre de 2022, al no acompañar, dentro de plazo, los antecedentes requeridos en el marco del procedimiento de reclamo N°14.814-2022, iniciado mediante presentación del día 25 de octubre de 2022, por eventuales incumplimientos a la Ley N°20.394"*;
- 2° Que, la presunta infractora presentó sus descargos el 2 de agosto de 2024, reconociendo expresamente su incumplimiento a la instrucción impartida por el oficio Ord. individualizado en el considerando precedente, de acompañar al expediente los antecedentes requeridos por esta Autoridad, esgrimiendo como descargos que: i) Cumpliría con el debido deber de cuidado institucional exigible, toda vez que contaría con un *"Sistema de Seguimiento y gestión de Reclamos de la SIS y otros requerimientos de información por parte de la Autoridad Sanitaria"* para controlar la gestión adecuada y oportuna de los requerimientos que se le hagan. Dicho sistema, consistiría, en los hechos, en una planilla Excel de acceso compartido entre los distintos responsables de cada etapa del procedimiento de seguimiento y gestión de reclamos que controlaría automáticamente los días restantes para el cumplimiento de lo ordenado. No obstante, en este caso concreto se habría incurrido en *"un error involuntario"* en la tramitación de dicho procedimiento *"no configurándose [a su juicio la] culpa infraccional ni responsabilidad en la conducta [...] que se le imputa"*. En este sentido explica habría revisado la *"planilla en comento, constatándose que el estado de tramitación de ese reclamo aparecía como "Respuesta Entregada"*, en circunstancias que se encontraba aún en tramitación, cuestión que califica como *"un hecho desafortunado, fortuito e involuntario [que] determinó que la respuesta requerida por vuestra Autoridad no fuera remitida en tiempo y forma"*, estimando que lo anterior *"lamentablemente, puso a prueba la infalibilidad del control continuo y permanente del sistema informático de seguimiento implementado para la correcta de gestión de reclamos y otras solicitudes de la Autoridad Sanitaria"*; ii) Se solicitó a la Gerente de Sistemas e Información de la Red, avanzar en un proyecto de automatización del Sistema descrito *"a fin de evitar registros erróneos propios de sistemas no automatizados o persona dependiente"*; y iii) *"[C]on fecha 26 de julio pasado, se presentó la respuesta originalmente redactada, a la que se agregó información financiera más reciente que fundamenta la defensa del Hospital Clínico UC CHRISTUS"*;
- 3° Que, en su presentación acompaña, materialmente, los siguientes documentos: a) Procedimiento de gestión de reclamos y flujograma; b) Capturas de Pantalla del

"Registro de Reclamos UC CHRISTUS"; y c) Correo electrónico de Gerente Legal a Gerente de TI para dar curso al proyecto de automatización del "Registro de Reclamos UC CHRISTUS";

- 4° Que, de la lectura de los descargos indicados, se concluye que no existe controversia sobre la ocurrencia de los hechos o conducta infraccional imputada en la formulación de cargo del oficio Ord. IP/N°8.857, de 18 de julio de 2024, correspondiendo únicamente que se analice en este acto si existió o no culpa infraccional en la realización de aquella conducta;
- 5° Que, para efectuar el análisis de los descargos sobre la citada culpa infraccional es necesario referirse previamente a este elemento subjetivo de la norma prohibitiva, para luego determinar su exclusión o concurrencia en dicha conducta. Así, corresponde conceptualizarla señalando que consiste en *el incumplimiento por parte del prestador en la atención exigible de su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regula sus actividades, en cuanto persona jurídica, por causa de un "defecto organizacional" que haya permitido dicho incumplimiento*. Dicho defecto organizacional corresponde, cabe agregar, en la insuficiencia del despliegue normativo funcional interno exigible a los órganos directivos y gerenciales del prestador relativo a dicho deber, lo que implica verificar si cuenta con alguna estructura propia y vigente para reducir al mínimo dichos incumplimientos -exigencia mucho mayor que la de contar con la simple escrituración de normas generales; por lo que implica que se constate si cuenta con un procedimiento o protocolo escrito que contemple, por una parte, capacitaciones e inducciones continuas y permanentes a sus trabajadores y, por otra, con un proceso de seguimiento, control de gestión y mejora de calidad continua, entre otros, como también, que se encuentre protegido por sistemas fiables, de preferencia automatizados y en mantención permanente, a fin de excluir, precisamente, "errores" de data y resultado. Además, la estructura descrita debe contener y aplicar normas orgánicas y procedimentales disuasorias para lograr su observancia irrestricta respecto de los empleados incluyendo, entre otros, sistemas de calificaciones y sanciones.
- 6° Que, cotejado lo alegado en los descargos i) y ii) del considerando 2° y lo acreditado por los documentos acompañados, con lo descrito en el considerando precedente, puede concluirse que todo ello resulta extremadamente insuficiente, al no considerar prácticamente ninguno de los requisitos expuestos. No está demás señalar que el instrumento de seguimiento utilizado -planilla Excel- carece totalmente de las características requeridas para un sistema de seguimiento fiable, sobre todo, ante la sobrecarga de exigencias acusada por el propio prestador, entre otras cuestiones, de reglas de validación de registros que eviten datos inconexos o no actualizados, de capacidad para integrar documentos, de prevenciones de conflicto de versiones, de seguimiento automatizado, que impidan la pérdida accidental del archivo compartido. Es de recordar que se trata de un prestador institucional de envergadura y que pertenece a una red importante en el rubro de la salud, hechos públicos y notorios, por lo que la deficiencia de este despliegue normativo funcional interno es inadmisibles como descargo, impidiendo su absolución y, también, su estimación como eximente o atenuante de responsabilidad. Debe recalcar que el prestador no puede aprovecharse de su propia falta de diligencia en el defecto organizacional detectado.
- 7° Que, sobre el descargo del punto iii) del considerando 2°, si bien es cierto que se ha presentado la respuesta exigida por el antedicho oficio Ord. IP/N°13.682, de 3 de noviembre de 2022, ello ocurrió el 26 de julio de 2024, esto es, no solo mucho después del vencimiento del plazo otorgado por dicho oficio, sino que aún después del cargo formulado por el oficio Ord. IP/N°8.857, de 18 de julio de 2024, por lo que, en caso alguno, puede entenderse como una observancia oportuna, voluntaria y espontánea de lo ordenado. En consecuencia, se desestima para todo efecto;
- 8° Que, en consecuencia, desestimados todos los descargos, confirmada la conducta infraccional y establecida la culpa infraccional, el prestador es responsable de la infracción al artículo 125 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, correspondiendo sancionarlo conforme a las normas previstas en el mismo artículo que dispone una multa de hasta 500 Unidades de Fomento, la que puede elevarse hasta 1.000, si hubiera reiteración dentro del plazo de un año;


- 9° Que, atendida la gravedad de la infracción, constituida por el incumplimiento declarado de la instrucción impartida por el oficio Ord. IP/N°13.682, de 3 de noviembre de 2022, con la consecuencia de impedir o retrasar el análisis y resolución del procedimiento de reclamo N°14.814-2022, esta Autoridad estima adecuada y proporcional, a fin de cumplir con sus fines propios, la imposición de una sanción de multa por la cantidad de 50 Unidades de Fomento;
- 10° Que, se hace presente a la infractora que este PAS es independiente de aquellos que puedan sobrevenir de la desobediencia a alguna otra orden respecto del citado procedimiento de reclamo, provenga de un acto administrativo intermedio o del de término;
- 11° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo razonado precedentemente;

RESUELVO:

- 1 SANCIONAR a la persona jurídica "UC CHRISTUS Servicios Clínicos SpA", RUT 99.573.490-7, por su "Hospital Clínico UC Red Salud UC Christus", con domicilio en calle Marcoleta N°s 347 y 367, Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades de Fomento, por la infracción al artículo 125 del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, con relación al incumplimiento de la orden impartida por el oficio Ord. IP/N°13.682, de 3 de noviembre de 2022.
- 2.- ORDENAR al prestador que todas las presentaciones que realice respecto de este PAS, se dirijan a la casilla de correo electrónico sanciones-ual-ip@superdesalud.gob.cl, recordándosele que esta también constituye una orden a la cual debe dar cumplimiento conforme a los artículos 125 y 126 del DFL N°1, de 2005, de Salud.
- 3.- INSTRUIR que el pago de la multa debe 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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", donde se dispondrá oportunamente el respectivo formulario de pago (Formulario 107).

NOTIFÍQUESE, REGÍSTRESE Y AGRÉGUESE A SUS ANTECEDENTES


CARMEN MONSALVE BENAVIDES
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD


CCG/BOB
Distribución:

- Representante legal y Director del prestador
- Sra. Carolina Fuentes Quezada
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Control de Gestión - IP
- Funcionario Registrador - IP
- Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal-IP
- Subdepartamento de Protección de derechos de las personas en salud-IP
- Expediente
- Oficina de Partes
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N°7985, con fecha de 13 de diciembre de 2024, la cual consta de 3 páginas y se encuentra suscrita por la Sra. Carmen Monsalve Benavides en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud, de la Superintendencia de Salud.



RICARDO CERECEDA ADARO
Ministro de Fe