

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud  
Subdepartamento de Sanciones y Apoyo Legal

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 451

PAS N°930-2021, FISCALIZACIÓN  
EXTRAORDINARIA. CIMA SALUD. CUMPLIMIENTO  
DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN.

SANTIAGO, 30 ENE 2025

## 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 D.F.L. 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 DS N°35, de Salud, de 2012; las Resoluciones Exentas N°1.031, de octubre de 2012, y N°1.341, de noviembre de 2017, ambas del Ministerio de Salud, relativas a las Normas de Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención; el Ordinario IP/N°5.957, de 24 de junio de 2021, que instruyó al prestador a remitir los documentos, que respaldaran el cumplimiento a las Normas sobre Seguridad y Calidad de la Atención de Salud; la Resolución Exenta IP/N°3.827, de 26 de agosto de 2021; el Ordinario IP/N°14.863, de 28 de noviembre de 2022, mediante el cual se formularon los cargos por el incumplimiento; y lo previsto en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la Resolución Exenta RA N°882/52/2.020, de la Superintendencia de Salud.

## CONSIDERANDO:

- 1° Que, mediante el Oficio Ord. IP/N°14.863, de 28 de noviembre de 2022, se formuló a CIMA SALUD el cargo por la eventual infracción a lo ordenado en la Resolución Exenta IP/N°3.827, de 26 de agosto de 2021, en relación a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4°, de 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".
- 2° Que, a modo de contexto, se debe tener presente que, el 24 de junio de 2021, mediante oficio Ordinario IP/N°5.958, se inició, en virtud de las facultades fiscalizadoras de la Superintendencia de Salud, establecidas en el D.F.L. N°1, de 2005, y en la Ley N°20.584, de 2012, un procedimiento de fiscalización (SIF N°930-2021), para verificar el cumplimiento de la Resolución Exenta N°1.031, de 2012, que aprueba Protocolos y Normas sobre Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención de Salud; y de la Resolución Exenta N°1.341, de 2017, respecto al Mantenimiento Preventivo de Equipamiento Médico Crítico, ambas del Ministerio de Salud. En el marco de ese procedimiento, CIMA SALUD respondió, mediante correo electrónico de 8 de julio de 2021, acompañando una serie de antecedentes, los cuales fueron analizados por el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad, que elaboró el informe de fiscalización, aprobado el 19 de agosto de 2021, el cual concluyó que, la clínica "no cumple con ninguna de las ocho normas fiscalizadas, por ende, no da cumplimiento a las disposiciones señaladas en el Artículo 4°, de la Ley N°20.584, en lo relativo a las Normas de Seguridad del Paciente y Calidad de la Atención, aprobadas por las Resoluciones Exentas N°1.031, de octubre 2012 y N°1.341, de noviembre 2017, ambas del Ministerio de Salud."
- 3° Que, posteriormente, y pese a lo concluido, se emitió la Resolución Exenta IP/N°3.827, de 26 de agosto de 2021, instruyéndole nuevamente al prestador a tomar todas las medidas necesarias para ajustar su procedimiento de acuerdo a los incumplimientos representados, dentro del plazo de dos meses.
- 4° Que, el 14 de diciembre de 2022, el prestador imputado acompañó nuevos antecedentes y presentó sus descargos, en los que señala, haber remitido documentos que no correspondían a los actualizados a la fecha de la instrucción de 8 de julio de 2021, debido a que "inexplicable para esta parte, [hubo] internamente una confusión y terminamos

enviando información que no era la realmente solicitada por la Intendencia de Prestadores de Salud", reconociendo que "por errores involuntarios no lo acreditó (el cumplimiento) en la etapa de fiscalización respectiva, lo que en todo caso no significa que nos los tuviera, sino que sólo no los hizo valer cuando le fueron requeridos mediante ORD. IP/Nº5.958, de fecha 24 de junio de 2021". Finalmente, respecto a los antecedentes solicitados por la Resolución Exenta IP/Nº3.827, antes citada, señala que "Lamentablemente al querer recuperar el correo electrónico enviado con la información no fue posible ya que los servidores están programados por capacidad para eliminar correos enviados que no hayan sido respaldados, una vez al año, específicamente en enero de cada año, razón por la cual no contamos con el respaldo de éste". Por ello, solicita tener por evacuados los descargos, y, en su mérito, desestimar los cargos formulados o, en subsidio, aplicar una multa mínima.

5º Que, en cuanto a los documentos que fueron supuestamente enviados erróneamente por el prestador institucional, cabe al respecto reiterar lo señalado en las conclusiones emitidas en el Informe de Fiscalización, aprobado el 19 de agosto de 2021, que tuvo por incumplidas totalmente las instrucciones emitidas en esa oportunidad.

6º Que, respecto a las instrucciones mandatadas por la Resolución Exenta IP/Nº3.827, de 26 de agosto de 2021, cabe señalar que, contrariamente a lo sostenido por el prestador, no consta a esta Autoridad, la recepción de los documentos requeridos en dicha oportunidad, por lo que, y dado que el prestador tampoco puede acreditarlo, se considerarán por incumplidas, desde ya, las citadas instrucciones, bastando ello para configurar la infracción imputada en la formulación de cargos. Sin perjuicio de lo anterior, el Subdepartamento de Fiscalización en Calidad, procedió a analizar los antecedentes presentados en los descargos, concluyendo, en su Informe Técnico Post Formulación de Cargos, aprobado el 3 de octubre de 2023, que forma parte integrante de esta resolución, que el prestador "(...) no cumple con las instrucciones impartidas por la Intendencia de Prestadores, así como tampoco con las Normas Ministeriales de Seguridad fiscalizadas. Adicionalmente, se constata que los documentos presentados para la Norma relacionada con la caída de pacientes, son copia de otro prestador, ya que los procedimientos descritos no representan la realidad de esta clínica."

Por todo lo anterior, no cabe sino estimar que CIMA SALUD no dio debido cumplimiento a las instrucciones ordenadas por la Resolución Exenta IP/Nº3.827, de 26 de agosto de 2021, lo cual es constitutivo del hecho o conducta infraccional imputada, correspondiendo ahora pronunciarse sobre la responsabilidad que le cabe en dicha conducta.

7º Que, en cuanto a la determinación de esa responsabilidad implica analizar si el prestador, al incurrir en la conducta infraccional (elemento objetivo), lo hizo mediando culpa infraccional (elemento subjetivo) lo que, en su caso, configuraría la infracción en análisis. Cabe aclarar que la culpa infraccional concurre en todos aquellos casos en que el imputado ha quebrantado su deber legal de cuidado general en el acatamiento de las leyes y demás normativa que regula sus actividades debido a algún defecto organizacional interno, como lo es la dictación de protocolos o procedimientos con infracción de Ley.

Por lo anterior, debe entenderse que la CIMA SALUD, carece de instrucciones precisas y correctas sobre el debido cumplimiento de dichos requisitos, a fin de evitar irregularidades en tales materias, transgrediendo así su citado deber legal. En particular, se logró establecer que el prestador a lo largo de todo el procedimiento de fiscalización no acompañó los antecedentes solicitados, manteniendo un actuar negligente en el cumplimiento de las instrucciones mandatadas por esta Autoridad. En consecuencia, ha de sostenerse que incurrió en culpa infraccional, constatándose así su responsabilidad en la infracción imputada.

8º Que, para estos casos, la sanción a aplicar a los prestadores institucionales de salud privados se encuentra regulada en el artículo 125, del D.F.L. Nº1, de 2005, de Salud, conforme a la remisión que realiza el artículo 38, de la Ley Nº20.584, el que dispone que "tratándose de establecimientos de salud privados, se aplicará una multa de hasta 500 unidades de fomento, la que podrá elevarse hasta 1.000 unidades de fomento si hubiera reiteración dentro del plazo de un año".

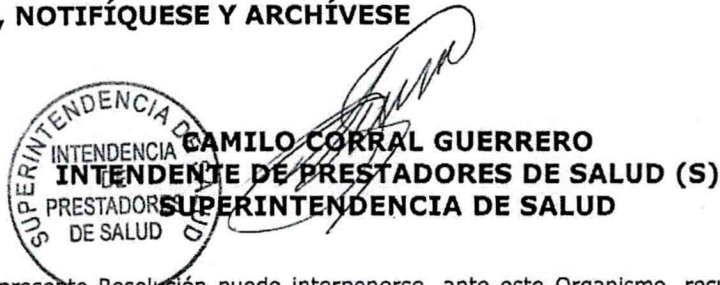
Así, teniendo presente la gravedad de la infracción, vinculada al incumplimiento de instrucciones relativas al cumplimiento de normas ministeriales dictadas para la Seguridad del Paciente y la Calidad de la Atención, vigentes desde hace ya varios años, que, además, se relacionan con la afectación de los derechos de los pacientes contemplados en la Ley Nº20.584, y considerando las demás condiciones particulares del caso, esta autoridad estima adecuado, para cumplir con los fines que le son propios, imponer a la infractora una multa de 100 unidades de fomento.

9° Que, según las facultades que me confiere la ley, y en mérito de lo considerado precedentemente;

**RESUELVO:**

1. SANCIONAR al prestador institucional denominado CIMA SALUD, RUT N°77.209.575-9, representada por don Matías Nicolás Letter Sanhueza y don Miguel Rio del Amo, domiciliado en Gran Avenida José Miguel Carrera N°4564, comuna de San Miguel, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, con una multa a beneficio fiscal de 100 unidades de fomento, por infracción al artículo 38, inciso 4°, de la Ley N°20.584, en cuanto incumplió las instrucciones ordenadas en la Resolución Exenta IP/N°3.827, de 26 de agosto de 2021.
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).
3. 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](mailto: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.

**REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



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.

**Adjunto:** Informe Técnico Post Descargos Prestador Institucional, aprobado el 3 de octubre de 2023.

**CFV/AGR**

Distribución:

- Representante legal CIMA SALUD ([mrdelamo@yahoo.com](mailto:mrdelamo@yahoo.com) - [mletter@cimasalud.cl](mailto:mletter@cimasalud.cl))
- [nazny.dapik@estudiodapik.com](mailto:nazny.dapik@estudiodapik.com)
- Subdepto. Sanciones y Apoyo Legal, IP
- Unidad de Control de Gestión
- Oficina de Partes
- Expediente
- Archivo

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IP/N° 451, con fecha de 30 de enero de 2025, la cual consta de 3 páginas y se encuentra suscrita por el Sr. Camilo Corral Guerrero en su calidad de Intendente de Prestadores de Salud (S), de la Superintendencia de Salud.

