

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 502
SANTIAGO, 18 JUN. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 7, 13, 61 y demás aplicables de 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 artículo 141 bis del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud, que prohíbe a los prestadores de salud exigir dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago o condicionar de cualquier otra forma las atenciones de urgencia o emergencia; en el artículo 13 del D.F.L. 707/82, de Justicia, "Ley sobre cuentas corrientes bancarias y cheques"; como asimismo en los artículos 121 N° 11, 126 y 127 del mismo cuerpo legal; que establece las bases de los procedimientos administrativos, y lo previsto la Resolución Afecta N° 57, de julio de 2012, de esta Superintendencia de Salud;

CONSIDERANDO:

- 1° Que, mediante el formulario de reclamo N° 1025674, de fecha 10 de septiembre de 2012, el [REDACTED] interpuso un reclamo en contra del Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de Angol, por una eventual infracción del artículo 141 bis, del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, señalando, en lo fundamental, que el día 05 de septiembre de 2012, al requerir la hospitalización de su hijo conforme la orden de su médico pediatra, la encargada de la recaudación del citado prestador le solicitó dejar un cheque o dinero en efectivo para efectuar el ingreso. Ante la insistencia de aquélla, el reclamante tuvo que dejar un cheque en blanco a nombre del mencionado hospital, que en su reverso señala "en garantía";
- 2° Que el citado reclamo dio origen al respectivo procedimiento de fiscalización y, en mérito de los antecedentes, este organismo se pronunció, mediante el Oficio IP/ N° 209, de 24 de enero de 2013, formulando al prestador el cargo de haber infringido lo dispuesto en el artículo 141 bis, del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, respecto de las atenciones de salud requeridas por el menor [REDACTED] el día 05 de septiembre de 2012, con indicación de los hechos evidenciados que fundamentaron tal determinación. En respuesta a dicha formulación, el citado prestador presentó oportunamente sus descargos mediante el Oficio N° 79 de 11 de febrero de 2013;
- 3° Que, posteriormente, se dictó la Resolución Exenta N° 191, de 25 de febrero del presente, pronunciándose sobre el reclamo indicado y ordenando se formularan los cargos correspondientes, en razón de no haberse tenido los antecedentes indicados en el considerando precedente a la vista al momento de su dictación, lo que significó que tal decisión no se condijera con las actuaciones ya realizadas en el proceso. En consecuencia, procede dejar sin efecto la antedicha resolución y, en virtud de los principios de celeridad y de no formalización contenidos en los artículos 7 y 13, respectivamente, de la Ley N° 19.880, procede dictar en su reemplazo otra que se pronuncie sobre los trámites pendientes, además de resolver el reclamo;

- 4° Que, en cuanto al fondo del reclamo y del mérito de los antecedentes reunidos en el presente expediente, en especial de los obtenidos en la fiscalización instruida, se constató que el día 05 de septiembre 2012, el Sr. ██████████ concurrió al Hospital de Angol con el objeto de hospitalizar a su hijo ██████████ en el Servicio de Pensionado, por orden de su médico tratante, atendido un cuadro febril que no revestía caracteres de urgencia o emergencia. En la Unidad de Recaudación se le señaló que debía garantizar dicha hospitalización mediante el otorgamiento de un pagaré y por la entrega de un cheque, el cual se encontraba en blanco;
- 5° Que, en efecto, el acta de fiscalización correspondiente a la visita efectuada al Hospital de Angol el día 10 de enero de 2013, consignó la siguiente declaración de la Jefa de Recaudación, Sra. Margarita Espino: "El paciente ingresa con su hijo y se le hace firmar un pagaré y erróneamente se le solicitó firmar un cheque para garantizar las prestaciones", añadiendo que "el cheque fue devuelto".
- Asimismo, dicha acta dejó constancia del documento exhibido por el prestador como relativo a la atención de salud objeto del reclamo, denominado "Declaración Garantía Voluntaria Ley N° 20.394", de fecha 05 de septiembre de 2012, suscrito por el Sr. ██████████, que refiere a la entrega del cheque N° ██████████ del Banco Santander, sin indicar monto, cuya copia se agregó al expediente. El citado documento indica en su parte superior que el cheque fue devuelto con fecha 02 de octubre del mismo año. Por último, también se dejó constancia del registro de la citada devolución hecho por el prestador reclamado para sus fines internos, cuya copia asimismo se adjuntó;
- 6° Que, a su vez, el Informe de Fiscalización N° 1, de 10 de enero de 2013, del Agente Regional de la Araucanía, concluyó que "de las declaraciones tomadas, se corroboró que efectivamente se le solicitó un cheque al reclamante para entregarle atenciones a su hijo, la percepción de este fiscalizador es que esto se debe a un hecho aislado y no es política institucional del hospital";
- 7° Que en los descargos presentados mediante el Oficio N° 79, de 11 de febrero de 2013, el Director (S) del Hospital de Angol expuso:

7.1. Un primer argumento relativo a que el reclamante "[...] concurre a la Unidad de Recaudación en horario de colación (de 13:00 a 14:00 hrs.), horario en que se encontraba de turno la funcionaria Sra. ██████████. Según relato de la funcionaria, señala que el Sr. ██████████ estaba ofuscado y nervioso, y en ese momento había muchos usuarios y la funcionaria le atendió dándole preferencia, y al ser informado de que debía dejar garantía, el Sr. ██████████ le responde que le dejaba lo que ella quisiera, (siguiendo muy ofuscado). La funcionaria hizo el pagaré, pero ya se encontraba muy nerviosa. Mientras tanto el Sr. ██████████, paralelamente, confeccionaba un cheque, que le entrega en forma despectiva y firmando rápidamente lo que se le estaba presentando, sin esperar que la Sra. ██████████ pudiera reaccionar, retirándose de la ventanilla. Cuando llega el turno completo, el Sr. ██████████ se estaba retirando. A continuación, la Sra. ██████████ entrega a la encargada, Sra. ██████████, la documentación para resguardo. La Sra. ██████████ advierte que el Sr. ██████████ habría dejado un cheque y un pagaré como garantía. Inmediatamente, instruye a la Sra. ██████████ para que concurra al Servicio de Pensionado para devolver el cheque. La funcionaria pide disculpas amablemente al Sr. ██████████, y le dice que no puede dejar dos garantías, devolviendo el pagaré en ese acto (05.09.12). El Sr. ██████████ se encontraba tranquilo, y no formuló ningún comentario, entregándose posteriormente el cheque el 02.10.12.

La Sra. ██████████ insiste que no hubo mala intención, pero que la actitud tan agresiva del Sr. ██████████ la dejó perpleja, agregándose a esto que se encontraba con gran presión de los usuarios que esperaban su atención. Cabe destacar que la funcionaria se encuentra en tratamiento por estrés."

7.2. Agrega como segundo argumento que "[...] esto no ha ocurrido antes, y se trata de un hecho aislado y lamentable, y que por principios éticos y morales, siempre se busca una vía de solución, actuando con dedicación al cuidado de los usuarios, que muchas veces, no aceptan de buena manera la reglamentación o trámite administrativo asociado a las prestaciones, no existiendo mala fe de parte de todos quienes laboramos en esta unidad."

7.3. En un tercer argumento indica que "En ningún momento se niega la atención del menor, quien fue atendido oportunamente".

7.4. Por último, informa que se instruyó al personal de la prohibición de solicitar como garantía cheques o dinero en efectivo;

8° Que en cuanto a los descargos indicados precedentemente, cabe precisar al prestador:

8.1. A los puntos 7.1. y 7.2 se indica que los prestadores institucionales de salud deben respetar todas las normas y prohibiciones que rigen dicho sector y responden por su infracción –materializada por los hechos de sus funcionarios y/o dependientes– toda vez que tales hechos pudieron haberse evitado si el prestador hubiese actuado diligentemente en su previsión. En efecto, el riesgo de cometer una infracción por causa o hechos de sus funcionarios y/o dependientes, es evitable institucionalmente mediante diversas acciones, entre otras, la protocolización de procedimientos de admisión o la simple dictación de instrucciones generales o específicas, lo que además acredita la debida diligencia del prestador respectivo en el cumplimiento de la ley. Por el contrario, en el presente reclamo se evidenció, y aún se indicó por el propio prestador, según lo reseñado en el punto 7.4. precedente, que a la fecha de los hechos no existía una directriz oficial y conocida por su personal tendiente a acatar la prohibición del artículo 141 bis del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud, y que habría evitado la alegada confusión de la funcionaria Sra. [REDACTED], cuyos dichos además se contradicen con la existencia del formulario indicado en el segundo párrafo del Considerando 5°. Se agrega que la "entrega voluntaria" contemplada en el inciso segundo del mismo artículo sólo resulta aplicable en aquellos casos en que el cheque, además de ser entregado voluntariamente, constituya el pago de la atención de salud respectiva, cuestión que no se verifica en el presente caso, toda vez que el documento carecía de monto, esto es, no cumplía con los requisitos establecidos por el artículo 13 del D.F.L. 707/82, de Justicia, para dicho objeto.

8.2. A los puntos 7.3. y 7.4. se indica que las circunstancias allí referidas no le eximen de responsabilidad al prestador en la comisión de la infracción al citado artículo 141 bis, toda vez que no resultan conducentes para ello. En efecto, por una parte, dicha infracción no requiere que el prestador niegue o demore la atención de salud requerida por un paciente, bastando para ello la acreditación de la exigencia del cheque en blanco y su otorgamiento para la garantía de pago de la atención de salud respectiva, y, por otra, las instrucciones impartidas al personal se habrían materializado con posterioridad a los hechos reclamados y, por lo demás, tampoco se acreditan por parte del Hospital de Angol;

9° Que el mérito de los antecedentes y la virtud de las consideraciones anteriores acreditan la comisión reprochable de la infracción imputada al Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de Angol, correspondiendo acoger el reclamo interpuesto en su contra y, además, sancionarle, conforme se resolverá a continuación. Para la determinación de la sanción se considerará –en todo caso– su irreprochable conducta anterior y la pronta devolución del documento obtenido con infracción de ley; y,

10° Que, en mérito de lo expuesto y en el ejercicio de las facultades que me confiere la ley,


RESUELVO

1° REVOCAR la Resolución Exenta N° 191, de 25 de febrero de 2013, de esta Intendencia de Prestadores de Salud y resolver el reclamo indicado en el Considerando 1° precedente, según se sigue.

2° ACOGER EL RECLAMO N° 1025674, de fecha 10 de septiembre de 2012, del Sr. [REDACTED] contra del Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de Angol. DEJASE CONSTANCIA de la devolución del cheque que motivó dicho reclamo.

- 3° SANCIONAR al Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de Angol al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales, por infracción al artículo 141 bis del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud.
- 4° Se hace presente que en contra de la presente Resolución puede interponerse el recurso de reposición y/o el recurso jerárquico, conforme a la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación.

REGÍSTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE


Maria Soledad Velásquez Urrutia
MARIA SOLEDAD VELÁSQUEZ URRUTIA
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

GRG/BOB

Distribución:

- Director Hospital Dr. Mauricio Heyermann Torres de Angol
- Servicio de Salud Araucanía Norte
- Sr. ~~XXXXXXXXXX~~
- Agencia Regional de la Araucanía
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Subdpto. de Resolución de Conflictos y Sanciones
- Archivo