

C.A. de Santiago

Santiago, nueve de julio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

Primero: Comparece Ana María Rivera Álvarez, abogada, en favor de María Soledad Gajardo Rodríguez, quien interpone recurso de protección en contra de CLÍNICA DÁVILA, por el acto ilegal y arbitrario, consistente, en el acoso efectuado por la oficina de cobranza de la recurrida para el pago de la cuenta y la exclusión de los beneficios que otorga la Ley de Urgencia, lo que vulnera sus derechos fundamentales, consagrados en el número 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Indica, que el 13 de junio de 2024, la madre de la recurrente ingreso a la Clínica Dávila, siendo diagnosticada con tumor de comportamiento incierto y desconocido de órganos digestivos, luego de estar más de 12 horas en urgencias, se autorizó su ingreso a la Unidad de Tratamientos Intermedios, donde se le diagnóstico *“síndrome mal vaciamiento gástrico por compresión duodenal extrínseca”*

Que, pese al alta otorgada con fecha 21 de junio de 2024, debió ingresar nuevamente al servicio de urgencia con riesgo vital y/o peligro de secuela funcional grave, sin que se le reconociera ni se informara a la familia los beneficios de la Ley de urgencia, pese a que su madre era cotizante de FONASA, fue internada en UTI, indicando que la atención del personal de la Clínica fue deficiente y sin otorgar la debida información sobre el estado de salud de la paciente, lo que mantuvo a la familia en un estado de incertidumbre y angustia.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HQNNBXFTBDX

Que así, durante casi todo el tiempo en que su madre permaneció en la Clínica hasta su fallecimiento el 2 de julio de 2024 hubo una pobre comunicación de parte del personal médico hacia su familia, tampoco se explican la primera alta, atendida la gravedad en que se encontraba su mamá, sostiene que el medico de turno no comunicó ni previno a la familia de la gravedad de su estado de salud y que consecuencias o riesgos podían derivarse de salir de la clínica.

En cuanto a las garantías constitucionales vulneradas señala que, el Artículo 19 de la Constitución Política, señala que: la constitución asegura a todas las personas el derecho a la vida, la integridad física y psíquica de la persona.

Clínica Dávila vulnera este derecho, toda vez que desde el ingreso de la paciente en urgencias cuando se encontraba con riesgo vital y/o peligro de secuela funcional grave, no se informó del beneficio de la Ley de urgencias ni a la paciente ni a sus familiares directos (hijos), tampoco se aceptó el traslado a un hospital público debido a la gravedad de la mamá, más la falta de información oportuna y veraz sobre e real estado de salud de la misma, ocasionó un fuerte estrés y angustia, al negar en tiempo y forma sus derechos, y pretender ahora el pago de una cuenta cuando la mamá falleció y encontrándose pendiente la resolución de FONASA en materia de Ley de urgencia, lo cual mantiene a la recurrente en un estado de alerta y estrés crónico dañando su salud.

Señala que respecto del artículo 19 numeral 2º, La igualdad ante la ley.

Perturba y amenaza esta garantía la recurrida, al no respetar los derechos fundamentales de la recurrente y la normativa de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HQNNBXFTBDX

Ley de Urgencias, a diferencia de lo que ocurre con otros cotizantes de Fonasa, a quien, si se les otorga sin tener que pasar por toda la travesía a las que lo has expuesto, discriminándolos y manteniéndolos en un estado de incertidumbre que resulta injusto, ilegítimo y arbitrario.

Que, atendida la calidad y los servicios de complejidad en materia de salud que otorga o debería otorgar la Clínica, la recurrente debió desde un inicio activar la Ley de Urgencia, otorgando el certificado pertinente que dicha normativa exige, pero no lo hizo, pretendiendo ahora presionar a la recurrente para el pago de la cuenta clínica, a sabiendas que existe un procedimiento en tramitación en aras a que Fonasa en conocimiento de los antecedentes que obran en su poder determine la procedencia de la Ley de Urgencia. Asimismo, exigió al ingreso un documento mercantil, el que no procedía otorgar.

Respecto del numeral 9° de dicho artículo, que el accionar de la recurrida, atenta y amenaza esta Garantía, al pretender exigir un cobro que no corresponde, toda vez que existe un procedimiento ante Fonasa, de cuya decisión dependerá quien deba pagar a la Clínica.

Finalmente, indica que en relación al artículo 19 N° 24, que el espíritu del legislador al instituir la Ley de Urgencia es que ningún ciudadano se prive de recibir las atenciones de salud que se requieren cuando se encuentre en una condición de salud tal que implique riesgo vital o peligro de secuela funcional grave.

Al violar y vulnerar este derecho de dominio, pretendiendo exigir a quien firmó el documento mercantil sin que aun exista resolución de FONASA vulnera esta garantía constitucional.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HQNNBXFTBDX

Finalmente, solicita se acojan el presente recurso y se resuelva que:

1.- Clínica Dávila no podrá exigir cobro alguno ni hacer uso de instrumento mercantil, mientras no finalice la tramitación del procedimiento seguido ante Fonasa, con costas,

2.-Se ordene la devolución del instrumento mercantil, cuya entrega fue exigida al momento del ingreso de la paciente, y

3.-Que la recurrida deberá informar a esta Il. Corte del cumplimiento de la sentencia, a más tardar dentro de quinto día hábil del cúmplase de la sentencia.

Segundo: Que Informando la Isapre Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA, pide el rechazo del recurso, con costas.

Señala, que esta no es la vía idónea para debatir el asunto, ya que el derecho que reclama la recurrente, no es indubitado, sino que recae sobre la procedencia o improcedencia de la certificación de urgencia vital o secuela funcional grave, en la atención brindada los días 13 a 20 de junio y 21 de junio a 2 de julio de 2024 y 24 de diciembre de 2024, en el Servicio de Urgencias de la Clínica Dávila y, con ello, la consecuente aplicación de la Ley de Urgencia y, cobros que corresponden por dicha atención de salud; hechos que requieren ser probados a través de un procedimiento de lato conocimiento.

Indica, ser evidente, que con la acción impetrada, se trata de eludir el pago, en tanto no se resuelva la demanda arbitral que presentó ante el Intendente de Fondos y de Seguros Previsionales de Salud, en forma paralela al ejercicio de la presente acción cautelar.

Explica que, respecto de la activación de la ley de Urgencia en esta primera atención, es importante señalar que la condición en



que la paciente se encontraba al ingreso no se encuentra dentro de las patologías especificadas en este decreto, y que, en definitiva, la condición clínica general de la paciente, en su atención, no configuraba ninguna de las hipótesis antes señaladas y, por lo tanto, el paciente se encontraba bajo modalidad de libre elección.

Señala que, si lo discutido es el diagnóstico realizado, entonces eso es materia de otra sede, tal y como se expresó previamente, sin perjuicio de señalar desde ya que toda la atención médica otorgada al paciente se ajustó a la lex artis de la especialidad.

Indica, por otra parte, que Clínica Dávila, en su calidad de prestador de salud privado, debidamente acreditado y certificado al efecto, brindó todas y cada una de las atenciones de salud que requirió la Sra. Rodriguez, todo de conformidad a derecho y a la lex artis, sin embargo, a la fecha aún no recibe pago alguno de la prestación de servicios clínicos y médicos que otorgó.

Que, a mayor abundamiento, tampoco existe normativa alguna que exija a un prestador de salud conceder prórrogas de espera, mientras se resuelva el reclamo del paciente con su entidad aseguradora. Y tampoco que obligue a no exigir el pago de la cuenta mientras esto sucede, lo que significaría que cualquier ingreso de un paciente por el Servicio de Urgencias frenaría automáticamente el cobro de la cuenta clínica, por el solo hecho de presentar reclamos ante el FONASA o una ISAPRE, lo que sin duda no se ajusta a nuestro reglamento jurídico.

Finalmente, solicita se rechace el recurso de protección interpuesto, por no existir vulneración a las Garantías Constitucionales protegidas por esta acción y por no existir acción



por parte de Clínica Dávila que pueda ser considerada ilegal o arbitraria.

Tercero: Que a folio 28 viene en evacuar oficio la Superintendencia de Salud señalando la imposibilidad de remitir informe al respecto de lo requerido en atención a que no puede emitir pronunciamiento sobre hechos particulares de un caso suscitado entre un paciente y un prestador de salud cuestión que, como instancia definitiva en asuntos de aplicación de urgencia vital, lo inhabilitaría como órgano administrativo del asunto considerando que el recurso de protección no causa cosa juzgada sustancial

Cuarto: Que, informando el Fondo Nacional de Salud, (FONASA), señala los requisitos, copulativos, necesarios, para la aplicación del financiamiento de emergencia, cuales son: (i) Que el paciente se encuentre en una condición de salud que involucre un estado de riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave, que requiera de una atención médica inmediata e impostergable; (ii) Que tal condición de salud sea determinada en la primera atención médica del paciente en el Servicio de Urgencia del prestador; y (iii)

Que la condición de salud o cuadro clínico que involucre un estado de riesgo vital o riesgo de secuela funcional grave sea debidamente certificada por el médico cirujano que la diagnosticó, todo conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Supremo N° 34, que aprueba el reglamento respectivo.

Indica, que la atención médica de emergencia de un afiliado o beneficiario de la institución no tiene gratuidad, existiendo de esta forma un mecanismo de copago, conforme a los artículos 143 y 162 del Decreto con Fuerza de Ley N°1 del Ministerio de Salud.



Explica que, para la aplicación de la denominada Ley de Urgencia, es necesaria la certificación de médicos cirujanos en la primera atención del paciente, en un servicio de urgencia, luego de lo cual, se debe poner en conocimiento de FONASA la situación, para hacer el pago. Sin embargo, es posible que la falta de certificación, no diga relación con la verdadera situación fáctica acontecida, para lo cual existen dos vías para subsanar escenarios anómalos: (i) la sede administrativa, para que los antecedentes sean evaluados por FONASA, determinado si corresponde aplicar el financiamiento; (ii) La sede judicial, en cuyo caso un tribunal especial, constituido en primera instancia por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y en segunda instancia por el Superintendente de Salud, tribunales que tienen la característica de árbitro arbitrador. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en los artículos 50 letra b y 117 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud.

Señala que en el caso en concreto, actualmente no existe reclamo arbitral tramitado por la Superintendencia de Salud en la cual se esté sometiendo a su conocimiento el caso de autos. Que lo que, si existe dentro de la información que dispone esta parte recurrida, es el Oficio Ordinario 4.1K, N° SCE 114975, que responde la solicitud (reclamo) con Folio N°1979420 realizada por la recurrente de autos, en cuya virtud, luego del análisis de los antecedentes presentados por el prestador, se ha denegado la solicitud en comento y, por tanto, las prestaciones otorgadas en el establecimiento señalado deberán ser financiadas a través de la Modalidad de Libre Elección.



Señala, finalmente, que en la especie no se está en presencia de un derecho indubitado y preexistente. Que, por lo demás, pretender que a través de la presente sede cautelar se pueden obtener sentencias declarativas o constitutivas de derechos, las que sirvan para evadir los mecanismos que el ordenamiento dispone para ventilar estos conflictos de relevancia jurídica, entendiendo que el recurso de protección puede operar como un verdadero sustituto procesal desformalizado, es una idea que ya ha sido reiteradamente desestimada por los Tribunales Superiores de Justicia.

Quinto: Que el llamado recurso de protección es entendido como una acción destinada a cautelar ciertos derechos fundamentales frente a menoscabos derivados de acciones u omisiones de carácter ilegal o arbitrario, en que pueden incurrir las autoridades o los particulares. Así, se ha considerado que dicha acción cautelar supone la concurrencia de ciertos presupuestos. A saber: a) que exista una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que como consecuencia de esa acción u omisión ilegal o arbitraria se prive, perturbe o amenace un derecho fundamental; y c) que ese derecho esté señalado como objeto de tutela en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Tales lineamientos deben ser tenidos en cuenta a la hora de resolver el asunto sometido al conocimiento de esta magistratura;

Sexto: El acto que se tacha de ilegal o arbitrario, corresponde a los actos de cobros efectuados y la omisión de la Clínica Dávila, en aplicar a las atenciones recibidas por la madre de la recurrente, la denominada, Ley de Urgencias, como consecuencia de que, el día 24 de diciembre de 2024, fecha en que concurrió al Servicio de Urgencia, no se emitió certificado médico, que diera



cuenta que su condición de salud o cuadro clínico lo hacía beneficiario de la ley en referencia.

Séptimo: Es así, que, según se desprende de los antecedentes reunidos en esta causa, el debate o discusión de las partes, estriba en, si la situación de salud de la madre de la recurrente, ameritaba la certificación necesaria para recibir los beneficios de la Ley de Urgencia. Empero, ocurre que una pretensión de esa índole se traduce en último término en que esta Corte tenga que adjudicar un derecho, para cuyo fin debería elucidar una controversia caracterizada por presentar aspectos de hecho de entidad tal, que exigen ser debatidos y demostrados en el procedimiento que corresponda, mediante el ejercicio de las acciones pertinentes.

Octavo: En efecto, el asunto que se trae a estrados por la vía de la acción de emergencia, excede sus límites, pues se trata, en definitiva, de una controversia acerca de la calificación de las atenciones de que fue objeto la madre de la recurrente, en la Clínica Dávila, al momento de su ingreso y, en virtud de ello, ordenar extender el certificado médico pertinente, a fin de dar aplicación a la Ley de Urgencia, N°19.650.

Tal conflicto debe ser dirimido por la autoridad que la ley prevé y en un procedimiento de lato conocimiento en el que se admitan las pruebas pertinentes. La acción de protección, como se ha dicho muchas veces, es una de emergencia y no constituye un juicio propiamente dicho, razón por la cual sólo procede ante graves atentados a los derechos a que se refiere el artículo 20 de la Carta Fundamental y respecto de los cuales no se ha puesto en duda su existencia.



Noveno: En consecuencia, considerando que la recurrente sostiene que las atenciones otorgadas debieron ser certificadas por el profesional médico que la atendió en el Servicio de Urgencia, procediendo la aplicación de la denominada Ley de Urgencia, lo que es controvertido por la recurrida, es que en el caso de autos no existen derechos indubitados, circunstancia que impone el rechazo del presente arbitrio, siendo innecesario emitir pronunciamiento sobre las garantías denunciadas como vulneradas.

Por estas razones y de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema pertinente a la materia, **se rechaza**, sin costas, el recurso de protección deducido por Ana María Rivera Álvarez, abogada, en favor de María Soledad Gajardo Rodríguez en contra de Clínica Dávila.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N°Protección-20984-2024.

Pronunciada por la Tercera Sala, integrada por el Ministro señora Elsa Barrientos Guerrero, el Ministro (S) señor Carlos Escobar Salazar y el Abogado Integrante señora Bárbara Vidaurre Miller. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, nueve de julio de dos mil veinticinco, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HQNNBXFTBDX



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HQNNBXFTBDX

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Elsa Barrientos G., Ministro Suplente Carlos Escobar S. y Abogada Integrante Bárbara Vidaurre M. Santiago, nueve de julio de dos mil veinticinco.

En Santiago, a nueve de julio de dos mil veinticinco, 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>

Código: HQNNBXFTBDX