

C.P.C. N° 1117 /

ANT: Denuncia de doña Sylvia Oyarce Pinto
 contra Hospital del Trabajador y otro.
 Rol N° 248-00 FNE.

234

MAT: Resuelve medida preventiva pedida el
 señor Fiscal Nacional Económico.

SANTIAGO, 16 MAY 2000

1.- Mediante Oficio Ord. N° 283, de 12 de mayo del 2000, el señor Fiscal Nacional Económico ha informado a esta Comisión acerca de la denuncia interpuesta por la señora Sylvia Oyarce Pinto en contra del Hospital del Trabajador y la Asociación Chilena de Seguridad.

La señora Oyarce expresa que el jueves 6 de abril de 2000, alrededor de las 20,45 horas, por sentirse muy enferma y sufrir fuertes dolores en la región abdominal, concurre al Servicio de Urgencia del Hospital del Trabajador, ubicado en Ramón Carnicer N° 201, de esta ciudad. Allí fue atendida por el médico de turno, Doctor García, quien le diagnosticó apendicitis aguda y prescribió que debía someterse a una inmediata operación de apendicectomía. Su marido que la acompañaba, el señor Víctor Hugo Araya Palominos, y ella misma, en la medida que su estado se lo permitía, se informaron de los aranceles del Hospital acerca de los costos del día cama y de los derechos de pabellón, considerándolos razonables; sin embargo, no pudieron obtener una respuesta sobre el monto de los honorarios médicos, pues a la consulta formulada sobre el particular no se dio respuesta aduciendo que tal vez habría que realizar exámenes y que al final de la atención le darían el total, quedando en claro, en todo caso, que el servicio que se prestaría era de carácter particular, por no tratarse de un accidente del trabajo.

Dada la hora y principalmente el riesgo de peritonitis pronosticado por el médico, no le quedó otra alternativa viable que internarse como caso de emergencia en el Servicio de Urgencia del Hospital del Trabajador, para lo cual debió acceder al requisito, formulado por la Secretaria de Recepción del Servicio de Urgencia, de dar un cheque nominativo a favor de la Asociación Chilena de Seguridad, con la cantidad en blanco, en garantía del pago de la atención de emergencia; para ello su marido entregó a dicha Secretaria, firmado en blanco, el cheque N° 3576839, de su cuenta corriente personal en el Banco de Crédito e Inversiones.

Al retirar el programa médico, el día 20 de abril recién pasado, pudo informarse que el cirujano nombrado y su equipo, compuesto por un ayudante y el anestesista, cobraron en total la suma de \$ 809.798.-, valor que considera abusivo, cuantioso e injustificado, según señala, por tratarse de una "simple operación de apendicitis", por la falta de información previa de ese precio a pesar de haberla requerido, porque sus reclamos directos no han sido atendidos y porque se le ha advertido que el cheque dado en garantía será cobrado el próximo 17 de mayo.



La petición concreta de la denunciante es que se investigue lo expuesto y, entretanto, que la H. Comisión Preventiva Central o la H. Comisión Resolutiva dispongan que el cheque en garantía no sea cobrado hasta que se aclare y resuelva el fondo del asunto.

2.- La Fiscalía ha resuelto instruir la investigación solicitada teniendo en consideración:

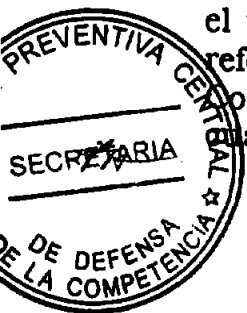
- a) La naturaleza de la materia.
- b) Lo declarado por la H. Comisión Resolutiva en el sentido de que son manifiestos los conflictos que surgen entre clínicas y usuarios respecto de los valores cobrados por las primeras por los servicios de salud que en ellas se prestan y que la información sobre precios que se entrega al paciente, antes de su ingreso para ser atendido, es insuficiente e importa falta de la debida transparencia en la información previa de los costos, aunque fueren aproximados, de las prestaciones de salud en clínicas y hospitales, a pesar de estar dichos establecimientos en condiciones de disponer de tal información que el usuario necesita recibir y comprender. (Resolución N° 405, de 8 de marzo de 1994).

La Resolución recién citada, que fue debidamente notificada a la Asociación de Clínicas, Hospitales y otros Establecimientos Privados de Salud, en su decisión segunda, ordenó que los establecimientos hospitalarios y clínicas deberán proporcionar a los usuarios información actual y clara sobre los valores de los servicios que requieren.

c) Que la situación de un paciente en las condiciones descritas en la denuncia es la de un cliente cautivo del hospital o clínica en que se encuentre, situación que lo expone a eventuales abusos en materias de cobros y de otras exigencias, ajenos a las prácticas legítimas de competencia, como podría ser la obligación de entregar cheques en garantía en casos prohibidos por la ley (inciso 5° del artículo 11 de la Ley N° 18.469).

3.- El señor Fiscal Nacional Económico, junto con proporcionar la información señalada precedentemente, ha solicitado que esta Comisión Preventiva Central conceda, como medida preventiva, la orden tanto al Hospital del Trabajador como a la Asociación Chilena de Seguridad para que suspendan, por el término de quince días contados desde la notificación del Dictamen que así lo establezca, la aplicación del contrato o convenio referente a la atención de salud suministrada a la denunciante, en lo que específicamente se refiere a la cobranza del cheque N° 3576839, girado por don Víctor Hugo Araya Palominos contra su cuenta corriente del Banco de Crédito e Inversiones, extendido con la cantidad en blanco, a nombre de la Asociación Chilena de Seguridad.

La medida de prevención se solicita por la urgencia que al asunto expuesto le confiere la circunstancia de que el cheque en blanco a nombre de la Asociación Chilena de Seguridad entregado al Hospital del Trabajador, según lo señalado por la denunciante, será cobrado el próximo miércoles 17 de mayo en curso; por la necesidad que tiene la Fiscalía Nacional Económica de contar con el tiempo necesario para efectuar útilmente la investigación ordenada, que se referirá al establecimiento de eventuales infracciones a lo ordenado por la H. Comisión Resolutiva en su Resolución N° 405, de 8 de marzo de 1994, y de cualquier otro hecho atentatorio del Decreto Ley N° 211, de 1973, y porque se



fundamenta legalmente en la facultad que al efecto el referido cuerpo legal confiere a la Comisión Preventiva Central en el artículo 8°, letra f) N° 1.

4.- Teniendo presente que la medida preventiva solicitada se hace necesaria atendido lo expuesto por el señor Fiscal y por la propia interesada, esta Comisión Preventiva Central dispone, como medida preventiva y por el plazo de quince días a contar de la notificación del presente Dictamen, que el Hospital del Trabajador y/o la Asociación Chilena de Seguridad deben abstenerse de cobrar el cheque N° 3576839, girado en blanco por don Víctor Hugo Araya Palominos, cónyuge de la denunciante, contra su cuenta corriente en el Banco de Crédito e Inversiones, a favor de la Asociación Chilena de Seguridad, en razón de lo cual ambas entidades deben adoptar todas las medidas que sean necesarias para cumplir con lo ordenado.

Notifíquese al señor Fiscal Nacional Económico, al Hospital del Trabajador, a la Asociación Chilena de Seguridad y a la denunciante.

El presente dictamen fue acordado en sesión de 12 de mayo del año 2000, de esta Comisión Preventiva Central, por la unanimidad de sus miembros presentes, señores Enrique Vergara Vial, Presidente Suplente; Claudio Juárez Muñoz, Juan Manuel Baraona Sainz y Carlos Castro Zoloaga. No firma el Señor Castro, no obstante haber concurrido al acuerdo, por encontrarse ausente.



PAOLA HERRERA FUENZALIDA
Secretaria - Abogado
Comisión Preventiva Central