



OFICIO N° 64514  
INC.: solicitud

Irg/fur  
S.10°/372

VALPARAÍSO, 28 de marzo de 2024

Por orden del señor Presidente de la Cámara de Diputados, cúmpleme poner en su conocimiento la petición del Diputado señor TOMÁS LAGOMARSINO GUZMÁN, quien, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a US. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre los motivos que han impedido la intervención quirúrgica de prótesis de cadera del señor Rodolfo Calderón Hernández, la que no se ha efectuado durante 20 años por la institución correspondiente, indicando la fecha en que se realizará dicha operación, de acuerdo a las consideraciones que expone.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a US., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a US.

LUIS ROJAS GALLARDO  
Prosecretario de la Cámara de Diputados

A LA SEÑORA MINISTRA DE SALUD



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: E9EBA1B9FFCDC5AE



**PARA** : Presidente de la Cámara de Diputadas y Diputados  
Sr. Ricardo Cifuentes Lillo

**DE** : H. Diputado de la República  
Dr. Tomas Lagomarsino Guzmán

**OFICIO** : Ministra de Salud  
Dra. Ximena Aguilera Sanhueza  
Director Hospital Carlos Van Büren  
Dr. David Gutiérrez Tanabe  
Superintendente de Salud  
Dr. Víctor Torres Jeldes

**MATERIA** : Fiscalización, informe y medidas

**FECHA** : 27 de Marzo de 2024

**ADJUNTO** : Mandato Especial Simple  
Resolución Exenta IP/N° 1346 del 30 de Marzo de 2021  
ORD. IP/N° 907 del 24 de Enero de 2024

---

En virtud de mis facultades constitucionales fiscalizadoras, se solicita oficiar a la(s) autoridad(es) señalada(s) precedentemente, dado que:

1. Me he reunido con don Rodolfo Calderón Hernández, RUT 9.543.053-8, de 61 años de edad, quien vive en San Antonio y es portador desde su nacimiento de una displasia congénita de cadera bilateral, razón por la cual fue operado en 2 oportunidades en su infancia. Posteriormente en el año 1992 fue intervenido de una Osteotomía de Chiari en el Hospital Carlos Van Büren.
2. Él fue ingresado para evaluación de la necesidad de intervención quirúrgica de artrosis de cadera dado el avance de la artrosis secundaria a la displasia congénita el 27/08/2004 con número de solicitud N° 8048. Fue evaluado por médico traumatólogo transcurridos 4 años el 15/12/2008 y luego el 08/01/2009 cuando se decide finalmente el requerimiento de prótesis de cadera por lo cual se realiza la interconsulta al Servicio de Traumatología del Hospital Carlos Van Büren. Al parecer, el paciente queda en lista de espera quirúrgica y en el transcurso de los 10 años siguientes, el paciente fue dado de alta administrativa.
3. El 12 de Febrero de 2019 don Rodolfo realiza un reclamo ante la Superintendencia de Salud, razón por la cual se le otorga una hora con médico traumatólogo el 28 de Marzo de 2019 en que es ingresado nuevamente a la lista de espera quirúrgica y, hasta la fecha



- de la emisión de este oficio el paciente todavía no ve resuelta su patología después de más de 20 años esperándola.
4. La Superintendencia de Salud resolvió el reclamo a través de la Resolución Exenta IP/N° 1346 del 30 de Marzo de 2021 en que fue acogido este por concluir que existió una vulneración grave al derecho a una atención oportuna del paciente, de conformidad al artículo 2° de la Ley 20.584, y se ordenó al Hospital Claudio Vicuña coordinarse con el Hospital Carlos Van Buren e informar a la Intendencia de Prestadores acerca de la ejecución o no de su cirugía pendiente, además de redactar una carta de disculpas dirigida al paciente por las vulneraciones antes constatadas. Para cumplir lo ordenado por el ente regulador se dispuso el plazo de 1 mes.
  5. La Superintendencia de Salud ofició al Director del Hospital Carlos Van Büren con fecha 24 de Enero de 2024 a través del ORD. IP/N° 907 solicitando los antecedentes si se concretó la intervención quirúrgica.
  6. Al momento de realizar este oficio por este diputado no se ha realizado la intervención quirúrgica.

Es por todo lo anterior, que solicito lo siguiente:

1. Al Ministerio de Salud un informe pormenorizado sobre las razones por las cuales el paciente ya individualizado ha tenido que esperar más de 20 años por la intervención quirúrgica de prótesis de caderas que requiere. En el mismo informe la eventual fecha en que será operado.
2. Al Director del Hospital Carlos Van Büren que se pueda agilizar a la mayor brevedad posible la intervención ya individualizada y que se le contabilice en la lista de espera desde el momento original que fue derivado y no desde que fue reingresado.
3. Al Superintendente de Salud un informe pormenorizado si el Hospital Claudio Vicuña se coordinó con el Hospital Carlos Van Büren y si emitió la carta de disculpas públicas que se le ordenó. En el mismo informe, la constancia del estado de la intervención quirúrgica que requiere don Rodolfo.

Solicito enviar respuesta de este oficio al correo electrónico [tomas.lagomarsino@congreso.cl](mailto:tomas.lagomarsino@congreso.cl) para ser amigables con el medioambiente.

Fraternalmente,



**DR. TOMÁS IGNACIO LAGOMARSINO GUZMÁN**  
H. DIPUTADO DE LA REPÚBLICA



**ADJUNTOS.** Mandato Especial Simple, Resolución Exenta IP/N° 1346 del 30 de Marzo de 2021 y ORD. IP/N° 907 del 24 de Enero de 2024

**MANDATO ESPECIAL SIMPLE**  
Solicitud de ficha clínica

Yo, Rodolfo Antonio Herrerín Henríquez, R.U.N N° 08.543.053-X  
domiciliado(a) en Av. Alpacas N° 841, Valpo, comuna de New Intonise

por el presente instrumento, y en virtud del Artículo N° 13 de la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, vengo en autorizar y conferir poder a **don Tomás Ignacio Lagomarsino Guzmán**, R.U.N N° 17.598.625-1, médico cirujano, H. Diputado de la República, domiciliado en Av. Pedro Montt s/n, comuna de Valparaíso, para que en mi nombre y representación conozca y solicite la información contenida en mi ficha clínica.

Rodolfo Antonio Herrerín Henríquez

Dr. Tomás Lagomarsino Guzmán  
H. Diputado de la República

27 / 03 / 2024



RECLAMO N° 1008857-2019

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N° 1346

SANTIAGO, 30 MAR 2021

**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 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 D.S. N° 35, de 2012, de Salud; 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, por presentación de fecha 12 de febrero de 2019, el Sr. Rodolfo Calderón Hernández, interpuso un reclamo en contra del Hospital Claudio Vicuña, por eventual vulneración a los derechos establecidos en la Ley N° 20.584.

La parte reclamante sostiene que fue operado de sus caderas en el año 1992, y que, actualmente, tiene displasia en las mismas y se encuentra con licencia médica. Agrega que necesita que el hospital lo opere de las caderas, sin embargo, alega que fue retirado de la lista de espera el año 2009, sin notificarle.

Por lo expuesto, solicita que el hospital se haga cargo de su reclamo y se le opere a la brevedad.

2. Que, conferido traslado al prestador involucrado, este señaló -en lo relevante- que, de acuerdo a sus registros, el paciente es atendido por su patología en el Hospital Carlos Van Buren, por tanto, no le es posible aportar mayores antecedentes.
3. Que, conforme con lo anterior, corresponde determinar, si se ha infraccionado el derecho de la paciente a recibir una atención oportuna de conformidad al artículo 2°, inciso 1°, de la Ley N° 20.584.

Sobre el particular, conviene tener presente que la oportunidad de la atención de salud, se determina en cuanto según convenga a las circunstancias propias del paciente, como también, a las del prestador, esto es, atendiendo al estado de salud del primero y a la gestión de la demanda asistencial del segundo.

En este orden de ideas, el cumplimiento del derecho antes citado es una obligación del prestador desde la entrada en vigencia de la ley, por lo que la prueba de que ha cumplido su obligación recae en éste, como indica el artículo 1698 del Código Civil.

4. Que, de los antecedentes que obran en el expediente administrativo, se evidencia que el prestador acompañó una "Solicitud de Interconsulta o Derivación" de fecha 19 de marzo de 2019, para que el paciente sea atendido en el Hospital Carlos Van Buren para la confirmación diagnóstica de Coxartrosis bilateral (requiere prótesis), otorgándosele hora médica con el Dr. Luis Cancino Prieto para el 28 de marzo de 2019, a las 08:00 horas.



15

No obstante lo anterior, de la respuesta otorgada por el prestador al reclamo en su sede, de fecha 31 de enero de 2019, se puede desprender que el paciente efectivamente ingresó en la lista de espera quirúrgica por Artrosis de Cadera el 27 de agosto de 2004, siendo evaluado en primera instancia el 15 de diciembre de 2008 con un traumatólogo, quien le comunicó que se encontraba con otra patología. Luego, el 8 de enero de 2009, el traumatólogo registró que la cirugía del paciente debe ser realizada en un centro de mayor complejidad, procediendo a realizar la interconsulta de derivación al Servicio de Traumatología del Hospital Carlos Van Buren.

En consideración a lo anterior, es posible concluir que efectivamente el paciente se encontraba en lista de espera quirúrgica por Artrosis de Cadera, pero que, por decisión de su traumatólogo, se debió realizar la derivación al Hospital Carlos Van Buren ya que se requería de un centro de mayor complejidad. A pesar de ello, dicha decisión ocurrió el 8 de enero de 2009, transcurriendo más de 10 años hasta que se emitió finalmente la interconsulta aludida, es decir, el 19 de marzo de 2019. Ante ese escenario, y considerando que el paciente había sido ingresado a la lista de espera en el año 2004, y que, de los antecedentes aportados se puede inferir que el prestador recién envió la interconsulta o derivación cuando el paciente reclamó ante este órgano fiscalizador, esto es, en el año 2019, se puede concluir que existió una vulneración grave al derecho a una atención oportuna del paciente, de conformidad al artículo 2° de la Ley N° 20.584.

5. Que, además, la prolongada e incierta espera del afectado en cuanto a la fecha de su cirugía y situación de salud, evidencia una vulneración por parte del prestador de su derecho al trato digno, previsto en el artículo 5° de la Ley N° 20.584.
6. Que, finalmente, cabe hacer presente que no puede obviarse un hecho público y notorio, como es la situación de excepción que vive el país producto de la propagación del virus COVID-19 y de la alerta sanitaria que rige actualmente sobre todo el territorio nacional, lo que evidentemente afecta, y seguirá afectando, en distinta intensidad, el acceso a consultas ambulatorias, interconsultas de especialidades, así como la realización de exámenes y cirugías, como sus tiempos de espera.
7. Que, sin perjuicio de lo anterior, estos antecedentes serán remitidos al Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio para que se investiguen las eventuales responsabilidades administrativas que se deriven del presente reclamo.
8. Que en mérito de lo expuesto y en el ejercicio de las facultades que me confiere la ley;

#### RESUELVO:

1. ACOGER el reclamo interpuesto en contra del Hospital Claudio Vicuña, por la vulneración al derecho del paciente a recibir una atención oportuna, consagrado en el artículo 2° inciso primero y, al derecho a recibir un trato digno, consagrado en el artículo 5°, todos de la Ley N° 20.584.
2. ORDENAR al prestador de conformidad al artículo 38 de la Ley N° 20.584, y al artículo 19 del citado D.S. N° 35, de 2012, de Salud, que corrija las Irregularidades detectadas. Para ello se le ordena:
  - Coordinarse con el Hospital Carlos Van Buren e informar a esta Intendencia acerca de la situación de salud actual del paciente, especialmente en relación a la ejecución o no de su cirugía pendiente.
  - Redactar una carta de disculpas dirigida al paciente por las vulneraciones antes constatadas.

El prestador de salud, deberá dar cumplimiento a lo ordenado en el plazo de 1 mes, contado desde la notificación de la presente Resolución, remitiendo a esta Intendencia, la documentación que acredite el cumplimiento de la instrucción.



16

En caso de que al paciente se le haya realizado la prestación solicitada, el prestador deberá remitir a esta Intendencia, en el plazo de 1 mes, la documentación necesaria y suficiente que permita acreditar dicha circunstancia.

En caso de que el prestador no de cumplimiento a las instrucciones ordenadas en el citado plazo, se informa a la parte reclamante que podrá denunciar el incumplimiento ante esta Superintendencia, la que ejercerá las facultades fiscalizadoras destinadas a verificar la ejecución de esas instrucciones y, si procede, dará inicio al respectivo proceso sancionatorio en contra del prestador.

Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio de las facultades fiscalizadoras destinadas a verificar la ejecución de estas Instrucciones.

Se hace presente que en contra de la presente Resolución puede interponerse ante este organismo 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 de aquélla.

**REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**CARMEN MONSALVE BENAVIDES  
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

- JNF/RCH  
Distribución:  
- Reclamante  
- Director del prestador  
- Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio  
- Oficina de Partes  
- Expediente  
- Archivo

NOTA: TODA PRESENTACIÓN DE LAS PARTES EN ESTE PROCEDIMIENTO, DEBERÁ INICIARSE CON EL N° COMPLETO DEL RECLAMO.



**RECLAMO N° 5015429-2023**

**ORD. IP/N°: 907**

**ANT.:** Reclamo de 20 de noviembre de 2023, del Sr. Rodolfo Antonio Calderon Hernandez, RUT N° 9543053-8, por eventuales incumplimientos a la Ley N° 20.584.

**MAT.:** Solicita expediente

**SANTIAGO, 24-01-2024**

**DE : INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD (S)  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**A : DIRECTOR DE HOSPITAL CARLOS VAN BUREN  
SAN IGNACIO S/N - VALPARAÍSO  
V REGIÓN DE VALPARAÍSO**

1.- Según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N° 20.584, esta Superintendencia ha recibido el reclamo que se individualiza en el antecedente, por eventual incumplimiento de los derechos que dicha ley confiere.

2.- Para la continuación del procedimiento administrativo iniciado, es necesario que ese prestador remita el expediente del reclamo presentado por el Sr. Rodolfo Antonio Calderon Hernandez RUT 9543053-8, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación del presente oficio.

Asimismo, deberá remitir a esta Intendencia un informe completo de la situación denunciada, en el que deberá pronunciarse respecto de cada una de las peticiones formuladas por el interesado en su presentación y aportar todos aquellos antecedentes que permitan revisar la materia reclamada. En particular, deberá acompañar la ficha clínica ambulatoria y/u hospitalaria del paciente, correspondiente al período de las atenciones de salud objeto del reclamo.

3.\* Se informa que, en la tramitación del presente procedimiento, esta Superintendencia puede realizar todas las diligencias investigativas y de fiscalización necesarias para el esclarecimiento de los hechos y para la resolución del presente reclamo.

4.- Se hace presente que los antecedentes requeridos en este oficio deberán ser remitidos al correo electrónico [reclamosSURIP@superdesalud.gob.cl](mailto:reclamosSURIP@superdesalud.gob.cl), desde la casilla institucional designada para estos efectos, de acuerdo a las reglas instruidas en Oficio Circular IP/N° 2, de 6 de agosto de 2021.

Saluda atentamente a Ud.,



**CAMILO CORRAL GUERRERO  
INTENDENTE DE PRESTADORES DE SALUD (S)  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

CS CamScanner

FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. TOMÁS LAGOMARSINO G.

