

Valparaíso, veinticuatro de enero de dos mil veinticuatro.

**Vistos:**

**A folio 1**, comparece doña [REDACTED] técnica en enfermería e interpone acción constitucional de protección en contra del **Hospital Doctor Gustavo Fricke**, representado por su director, don José Luis Moya Díaz, por el acto arbitrario e ilegal, conculcatorio de las garantías contempladas en los numerales 1° y 9° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, que importaría la negativa de la recurrida de dar acceso a la actora a las prestaciones de salud en el Centro Médico del Funcionario de dicho establecimiento, solicita que esta Corte, restableciendo el imperio del derecho, ordene a la recurrida dejar sin efecto su alta administrativa y no impedir el acceso a las prestaciones de salud otorgadas por el centro mencionado, sin perjuicio de otras medidas que se estimen pertinentes.

Funda su arbitrio en que es paciente de salud mental del Centro Médico para Funcionarios del Hospital Dr. Gustavo Fricke desde 2017, indicando que el 2021 fue diagnosticada con trastorno adaptativo mixto de ansiedad y depresión gatillados por hechos acaecidos dentro de la relación laboral con el hospital, en su calidad de funcionaria, específicamente maltrato y acoso laboral. Además, señala que por el mismo centro se atiende de un cáncer cérvico uterino sufrido el año 2011.

Indica que desde 2023, en circunstancias que recibía normal atención psiquiátrica en el referido centro, ocurrieron una serie de irregularidades que terminaron por impedir su acceso y atención en el mismo, incluso diagnosticándosele por un psiquiatra que padece de ideas suicidas y certificando que la paciente no se encuentra de alta. Señala que este diagnóstico surge de problemas con ocasión del agendamiento de sus horas, desde que asume como jefa del centro doña Visna Orellana Martínez, quien es la encargada de mantener el referido agendamiento; así, desde el mes de febrero de 2023, se percata que, citada vía telefónica para sus atenciones médicas, no era atendida porque no aparecía fijada, o la derivaban a médicos no especialistas. Señala incluso, que le agendaron una hora para el 15 de mayo, a la que señaló que no podía asistir en razón de una operación de su esposo, y ante ello, doña Visna Orellana le señala que debía empezar su tratamiento de cero y esperar cupo de atención. Reclamando ante ello, le fijan nueva hora para el 31 de mayo, y nuevamente no aparece agendada y no es atendida; incluso acudió al centro en compañía de una dirigente sindical, y no fue atendida. Días después, el 2 de junio, llamó al centro médico para insistir en su hora, ante lo cual se negaron a atenderla por haber sido grosera con la funcionaria, lo que niega.

Finalmente, es atendida por un psiquiatra el 5 de julio, quien luego de atenderla le señala que por instrucción de doña Visna Orellana, le dará el alta administrativa, desconoce la razón, pero asume que debe ser por los numerosos reclamos que ha interpuesto en contra de dicha funcionaria por la negativa de atención. Tal es así, que el día 27 de julio de 2023 concurre al centro por una faringitis, donde se le señala por doña Alejandra Soto que “no sería atendida de por vida en ese Centro Médico Funcionario producto de su alta disciplinaria, que



no importa si su salud o su vida están en riesgo.” Prosigue indicando que el 31 de julio de 2023 recibe una anotación de demérito en su hoja de vida funcionaria, porque la enfermera Alejandra Soto le habría informado que el 27 de julio habría sido amenazada por la funcionaria, anotación de la que repuso, pero cuyo recurso fue rechazado sin fundamento.

Finalmente, indica que mantuvo una reunión con la subdirectora de Gestión del Hospital, el día 26 de septiembre de 2023, a quien señaló todo lo ocurrido, pero no le da respuesta alguna ante ello, aduciendo que existe un sumario administrativo en curso, y se le señala que, mientras el mismo no sea concluido, no puede atenderse en el referido centro médico, y sin que se le haya entregado una resolución escrita y fundada respecto de dicha decisión, la que le ha sido negada por las autoridades, que no se le ha notificado de forma alguna y que tampoco consta a la fecha en su ficha clínica.

En cuanto al derecho, señala que el artículo 35 de la Ley N° 20.584 dispone que el alta administrativa es una sanción para el paciente que incurra en maltrato o actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud, lo que es refrendado por el artículo 26 del DS 38/2012. Entonces, sostiene que la conducta de la recurrida ha conculcado su derecho a la vida y la integridad física y psíquica, así como su derecho al acceso a prestaciones de salud.

**A folio 13,** informa doña Vanessa Dutra Vidal, en representación del Hospital Doctor Gustavo Fricke, solicitando el rechazo del arbitrio intentado.

Indica en primer lugar, que efectivamente se dio el alta disciplinaria a la paciente el 5 de julio de 2023, la que se encuentra fundada en antecedentes suficientes. A este respecto, señala que ello solo se hizo para proteger a los funcionarios del centro médico de sus violentas actitudes, pero sin perjuicio de ello la recurrente sigue recibiendo sus atenciones en el centro adosado de especialidad del hospital, no habiéndosele privado de atenciones, y dándose cuenta, según documentos que acompaña, que desde entonces ha recibido sus atenciones en dicho centro sin reclamos.

Señala, por otra parte, que se tiene presente como antecedentes para la decisión anotada una carta firmada por los funcionarios del centro médico y una serie de correos electrónicos que acompaña, que dan cuenta de las conductas inadecuadas e incluso violentas de la señora [REDACTED] contra los funcionarios que trabajan en dichas dependencias, específicamente los días 15 y 31 de mayo de 2023, en que se describen las conductas previas a la atención de la señora [REDACTED] por lo que se toma la decisión de alta disciplinaria, dando cuenta incluso de agresiones físicas a funcionarios. Ante ello, se tomó la decisión de alta disciplinaria y se le deriva al Centro Adosado de Especialidades, de modo de proteger la integridad de los funcionarios del Centro Médico de Funcionarios, pero sin desproteger el tratamiento de la señora [REDACTED]

En este sentido, señala el recurso como extemporáneo, desde que, habiéndosele dado el alta disciplinaria el 5 de julio de 2023, acto en contra del cual recurre, el presente arbitrio ha sido interpuesto fuera del plazo contemplado en el auto acordado sobre la materia.



Por otra parte, alega la pérdida de oportunidad del recurso, desde que la paciente sigue siendo atendida en el hospital, solo que en otra dependencia, por lo que, además, no existe entonces ni ilegalidad ni arbitrariedad en su conducta, ni vulneración alguna de los derechos fundamentales de la actora.

**A folio 15,** se trajeron los autos en relación.

**Con lo relacionado y considerando:**

**Primero:** Que la acción constitucional de protección, contemplada en el artículo 20 de la Carta Fundamental, tiene por objeto el rápido remedio de la vulneración de derechos fundamentales, en razón de actos u omisiones ilegales o arbitrarias, permitiendo la adopción de todas las medidas que sean necesarias para restablecer el imperio del derecho conculcado y asegurar la debida protección del afectado.

**Segundo:** Que en la especie, se denuncia como acto atacado la decisión de alta disciplinaria de la recurrente del Centro Médico de Funcionarios del Hospital Dr. Gustavo Fricke, en razón de presuntas conductas ominosas o groseras de la misma con funcionarios del lugar. Al respecto, señala la recurrente que existe un sumario administrativo en razón de los referidos hechos, que le fue informado por su jefatura, y que se dispuso en el mismo, durante su curso, el alta disciplinaria y por ende, la imposibilidad de ser atendida en el centro médico referido.

**Tercero:** Que el artículo 1° del Decreto Supremo N° 38 de 2012 del Ministerio de Salud dispone que *“toda persona tiene derecho, cualquiera sea el prestador que ejecuta las acciones de salud que recibe, a que ellas sean otorgadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes y con la debida observancia de los derechos que se contemplan en la ley N° 20.584 y el presente reglamento según corresponda.”*

A su vez, los artículos 25 y 26 del mismo cuerpo reglamentario disponen lo siguiente: *“Artículo 25.- El trato irrespetuoso y las conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o cualquiera persona que allí se encuentre, autorizarán al prestador institucional para solicitar, si fuere necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.”*

*‘Artículo 26.- En los casos en que una persona incurra en conductas de maltrato o violencia durante su estadía, el establecimiento podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de entrega de las prestaciones y la obligación de éste de abandonar el lugar, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.’”*

**Cuarto:** Que, de las normas precedentemente transcritas, se desprende que la medida de alta disciplinaria es una de *ultima ratio* en el desarrollo de las prestaciones de salud, que debe guardar proporcionalidad con las conductas del paciente, estar debidamente fundamentada y además, en ningún caso, afectar la vida e integridad del mismo.

En este derrotero, se advierte, de la atenta lectura del artículo 25 del Decreto citado, que existían otras medidas adecuadas o de menor



intensidad, para hacer frente a las presuntas conductas violentas o groseras de la recurrente, las que no fueron ejercidas.

**Quinto:** Que, por otra parte, no se ha dado cuenta por la recurrida de los antecedentes que llevaron a la adopción de la referida medida, en qué contexto fue aplicada, de los fundamentos de la misma, ni de otros elementos que permitan a esta Corte hacer un examen de proporcionalidad de ella.

Finalmente, debe tenerse en consideración, como ya se ha destacado, que la medida de alta disciplinaria en ningún caso puede poner en riesgo la vida o salud de la paciente; teniendo en cuenta que la recurrente es paciente de salud mental, que la relación médico-paciente, especialmente en tan delicado ámbito de la salud, es una relación de confianza y personalísima; y que la medida de alta administrativa le impide atenderse con el profesional de su preferencia, lo que puede acarrear retrocesos en su tratamiento y agravamiento de sus dolencias.

**Sexto:** Que, en este orden de cosas, la decisión de disponer el alta administrativa de la paciente deviene en ilegal, desde que no se ha dado cuenta del procedimiento en que se ha decretado la medida, de su fundamento ni de su notificación formal a la afectada; y arbitraria, por cuanto ella no resulta proporcional al mérito de las presuntas conductas de la demandada, existiendo, conforme a las normas citadas, otras medidas proporcionales a aquellas.

Por estas consideraciones y conforme con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, **se acoge, sin costas,** al acción constitucional de protección deducida por doña [REDACTED] en contra del **Hospital Doctor Gustavo Fricke**, y en consecuencia, la recurrida deberá seguir prestando las atenciones de salud de la actora en el Centro Médico del Funcionario, mientras no se determine lo contrario por acto administrativo terminal emanado en el sumario administrativo correspondiente a los hechos.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

**N°Protección-23117-2023.**



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

Código: QLJNXLYJTK

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por Ministro Alejandro German Garcia S., Fiscal Judicial Nel Patricia Gertrudis Greeven B. y Abogado Integrante Felipe Andres Caballero B. Valparaiso, veinticuatro de enero de dos mil veinticuatro.

En Valparaiso, a veinticuatro de enero de dos mil veinticuatro, 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: QLJNXLYJXTK