

Santiago, cuatro de diciembre de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Se reproduce de la sentencia en alzada, únicamente su parte expositiva.

Y se tiene, además, presente:

Primero: Que comparece en estos autos doña [REDACTED], técnica en enfermería e interpone acción constitucional de protección en contra del Hospital Doctor Gustavo Fricke, por la negativa de la recurrida a darle acceso a las prestaciones de salud en el Centro Médico del Funcionario de dicho establecimiento, derivadas de la decisión de "alta administrativa" adoptada en el sumario administrativo que se sigue en su contra, cuya motivación desconoce, aunque asume que debe ser producto de los numerosos reclamos que ha interpuesto en contra de la jefa del centro.

Explica que es paciente de salud mental del Centro Médico del Funcionario 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, por el mismo centro se atiende de un cáncer cérvico uterino sufrido el año 2011.

Agrega que, desde 2023, en circunstancias que recibía normal atención psiquiátrica en el referido centro,



ha ocurrido 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, lo que surge como consecuencia de los problemas que tuvo en relación al agendamiento de sus horas de atención médica, desde que asume como jefa del centro doña Visna Orellana Martínez.

Indica que, luego de diversos problemas con las horas de atención médica entre febrero y junio de 2023, las que resultaban finalmente frustradas y que provocaban que se alterara debido a su diagnóstico, fue atendida por un psiquiatra el 5 de julio del mismo año, quien tras atenderla le informó que se le daría "alta administrativa"; agrega que al concurrir el día 27 de julio de 2023 por una faringitis, efectivamente, no fue atendida en el Centro Médico del Funcionario. Posteriormente, con fecha 31 de julio de 2023, recibe una anotación de demérito en su hoja de vida funcionaria, porque la enfermera Alejandra Soto habría informado que el 27 de julio habría sido amenazada por la actora, 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 dio respuesta alguna ante ello, aduciendo que existe un sumario administrativo en curso, y señalándole que, mientras el mismo



no sea concluido, no puede atenderse en el referido Centro Médico, 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 la 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 y, en consecuencia, solicita ordenarle dejar sin efecto su alta administrativa y no impedir el acceso a las prestaciones de salud otorgadas por el centro mencionado.

Segundo: Que, en su informe, el recurrido solicitó el rechazo del recurso.

Indica en primer lugar, que efectivamente se aplicó la sanción de alta administrativa o 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 las violentas actitudes de la recurrente, sin perjuicio de lo cual ella sigue recibiendo sus atenciones en



el denominado Centro Adosado de Especialidad del Hospital, hasta la fecha 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 actora 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] dando cuenta incluso de agresiones físicas a funcionarios. Ante ello, se tomó la decisión de alta disciplinaria y se le derivó al Centro Adosado de Especialidades, de modo de proteger la integridad de los funcionarios del Centro Médico del Funcionario, pero sin desproteger el tratamiento de la recurrente.

Alegó que el recurso es extemporáneo, atendida la fecha en que se le dio el alta disciplinaria, esto es, el 5 de julio de 2023, que es el acto en contra del cual recurre. Por otra parte, alegó 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 ni ilegalidad ni arbitrariedad en su conducta, ni vulneración alguna de los derechos fundamentales de la actora.

Tercero: Que de los antecedentes expuestos por las partes y aquellos allegados a estos autos, en lo que resulta



relevante al conflicto planteado, resultan hechos indiscutidos los siguientes:

1.- Que la actora, de profesión técnico en enfermería nivel superior, se desempeña actualmente como funcionaria en el Servicio de Hematología del Hospital recurrido.

2.- Que según se extrae de la Ficha Clínica de doña [REDACTED] agregada a los autos, ésta ha sido paciente de Salud Mental del Centro Médico del Funcionario del Hospital Dr. Gustavo Fricke, desde el año 2017, siendo diagnosticada el año 2018, por un médico psiquiatra con Trastorno Adaptativo Mixto de Ansiedad y Depresión, contando en dicho centro con tratamiento con un médico psiquiatra y apoyo psicoterapéutico individual.

3.- Que, mediante carta de 12 de julio de 2023, suscrita por trece funcionarios del equipo del Centro Médico del Funcionario (CMF) y dirigida al Director del Hospital Gustavo Fricke, se da cuenta de una serie de hechos que consideran de gravedad, específicamente amenazas reiteradas de la funcionaria y paciente del referido centro, doña [REDACTED] [REDACTED] las que estiman constitutivas de delito al tenor del artículo 297 bis en relación al artículo 296, ambos del Código Penal, en la que solicitan al Director se adopten las medidas necesarias para el resguardo de la integridad física y psíquica de los integrantes del CMF y, asimismo, se ponga término a graves infracciones al principio de probidad, atendidas las falsas denuncias efectuadas sobre supuesta



falta de atención. En su presentación piden no desatender *"que un funcionario paciente de este centro Médico, con sintomatología de descontrol de impulsos, asesino a un compañero de trabajo hace pocos años. Esto da cuenta que debemos estar atentos frente a este tipo de situaciones o indicios..."*

4.- Que, con fecha 5 de julio de 2023 se dio alta administrativa o disciplinaria a doña [REDACTED] y se le derivó al Centro Adosado de Especialidades en Psiquiatría Adulto del Hospital Dr. Gustavo Fricke, conforme dieron cuenta las partes en sus respectivas presentaciones y consta de documento denominado Solicitud de Interconsulta o Derivación Folio 2749488 adjunto a los autos.

5.- Que, conforme dan cuenta los documentos denominados *"Resumen de Atención Ambulatoria"*, la actora registra atenciones médicas con especialista psiquiatra, los días 5 de julio, 24 de julio, 26 de julio, 22 de agosto, 3 de octubre y 6 de noviembre, todos del año 2023.

6.- Que, consta del documento *"Historia Clínica 509778"* que la recurrente se mantuvo con licencia médica psiquiátrica desde el 28 de julio de 2023 hasta principios del mes de octubre del mismo año, registrándose una atención médica el 07 de diciembre de 2023, en la que se consigna como detalle *"Paciente en su casa, sin conflictos interpersonales con la unidad laboral específica en la cual trabaja, no pudo ver al psiquiatra porque éste se encuentra con licencia médica."*



Mantiene buen ánimo y humor ante situaciones estresantes que pueda vivir”.

Cuarto: Que esta Corte ha expresado en forma reiterada que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes consagrados en la Carta Magna, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario e ilegal, que impida, amague o perturbe su ejercicio, siendo requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal –lo que significa que ha de ser contrario a la ley–, o arbitrario –producto del mero capricho de quien incurre en él– y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, afectando una o más las garantías constitucionales protegidas. (Sentencias Corte Suprema Roles N°46.526-2016, N°13.856-2015, N°41.734-2016).

Por su parte, la doctrina, ha señalado que un acto es arbitrario cuando “es injusto, irracional, desproporcionado, caprichoso, o movido por el favoritismo o la odiosidad” (Cea Egaña; *Derecho Constitucional Chileno*, Tomo II, Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago, 2004, pág.633) o cuando presenta una ausencia de fundamento racional, o sea una manifestación del simple capricho del agente” (Verdugo,



Pfeffer y Nogueira, *Derecho Constitucional*, Tomo I, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2002, pág.339).

Quinto: Que, previamente, en relación a la extemporaneidad alegada por la recurrida habrá de desestimarse, teniendo en consideración que la sanción reclamada se mantenía vigente a la fecha de interposición del recurso, surtiendo todos sus efectos al no prestarse atenciones médicas a la actora, en lo sucesivo, en el Centro Médico del Funcionario.

Sexto: Que en cuanto al fondo, corresponde analizar la apelación de la recurrida, el Hospital Dr. Gustavo Fricke, respecto del fallo de la Corte de Apelaciones de Valparaíso que, al acoger el recurso de protección impetrado por la funcionaria señora [REDACTED], ordena a la recurrida realizar las prestaciones de salud de la actora en el Centro Médico del Funcionario. Para un adecuado análisis del caso, corresponderá tener a la vista todos los antecedentes acompañados —previamente detallados—, y hacer un análisis de estos en relación a la Ley N° 20.584 y el Decreto Supremo N° 38 de 2012 del Ministerio de Salud.

En efecto, por una parte, la Ley N° 20.584, sobre derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, establece:

"Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación,



a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes... ;

Artículo 4°.- Toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud, referentes a materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación y accidentabilidad de los pacientes, errores en la atención de salud y, en general, todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado. ...;

Artículo 5°.- En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia.

En consecuencia, los prestadores deberán:

a) Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por



intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida.

b) Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre. Realizar acciones concretas de contención, empatía y respeto por el duelo de cada madre, u otra persona gestante, que hayan sufrido la muerte gestacional o perinatal, así como también para el padre o aquella persona significativa que la acompañe.;

Artículo 33.- Para el debido respeto de la normativa vigente en materia de salud, la autoridad competente implementará las medidas que aseguren una amplia difusión de ella.

Tanto las personas que soliciten o reciban atención de salud por parte de un prestador institucional, como sus familiares, representantes o quienes los visiten, tendrán el deber de respetar el reglamento interno de dicho establecimiento.

Artículo 35.- Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios según las reglas generales.



Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.

El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.

Artículo 35 bis.- Los integrantes del equipo de salud y los trabajadores de los establecimientos de salud de prestadores institucionales que, con motivo del desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fueren objeto de atentados a su integridad física o psicológica u objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos por parte de pacientes, usuarios o cualquier persona ajena al establecimiento, podrán exigir, mediante una solicitud escrita dirigida a la autoridad del establecimiento, que



dicho prestador les proporcione los mecanismos de defensa jurídica adecuados para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes. Respecto de los funcionarios de los establecimientos que conforman la red asistencial de los servicios de salud, se aplicará lo dispuesto en el artículo 90 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo."

Por su parte, el Decreto Supremo N° 38 de 2012 del Ministerio de Salud, Reglamento sobre derechos y deberes de las personas en relación a las actividades vinculadas con su atención de salud, dispone en lo pertinente:

"Artículo 4°.- Toda persona tiene derecho, en el marco de su atención de salud, a que los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales respeten las normas y protocolos establecidos sobre seguridad del paciente y calidad de la atención de salud y a ser informada, ella o quien la represente, respecto de cualquier evento adverso que lo afecte, cualquiera sea la magnitud del daño que le hubiera ocasionado. Los protocolos y normas sobre seguridad del paciente y calidad de la atención, incorporarán los parámetros que permitan, respecto de los eventos adversos, su identificación, cuantificación y evaluación permanente, con el fin de prevenir eventos tales como infecciones intrahospitalarias, equívocos en la identificación de los



pacientes, errores en el proceso quirúrgico o en la atención de salud y otros eventos adversos evitables.

Artículo 5°.- Las personas, en su atención de salud, tienen derecho a ser llamadas por su nombre cuando han sido oportunamente identificadas y a ser tratadas de una manera amable y cordial, según las normas sociales generalmente aceptadas.

Artículo 22.- Los usuarios que requieran atenciones de salud de un prestador institucional, deberán tratar respetuosamente al personal del establecimiento que allí trabaja y a las demás personas que en el lugar se encuentren y dar cumplimiento a las disposiciones del reglamento interno del respectivo establecimiento. Asimismo, se conducirán con atención y cuidado respecto de las instalaciones y equipamiento existente en el lugar y, en el evento de ocasionar un daño a las mismas, responderán de los perjuicios que resultaren, de acuerdo con las normas generales.

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."

Séptimo: Que, según consta de los antecedentes acompañados, la entidad recurrida frente al requerimiento formal realizado por trece miembros del Centro Médico del Funcionario en atención a los tratos dispensados a su personal por la funcionaria y paciente doña [REDACTED] [REDACTED]—quien en su recurso a lo menos reconoce que en razón de su condición de salud en más de una oportunidad perdió el control, alterándose, aunque niega malos tratos de palabra y obra—, y conciliando ello con el derecho de la paciente a su atención de salud, si bien aplicó la sanción de alta administrativa o disciplinaria, a la que se encuentra facultada en virtud de lo expresamente dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 20.584, reiterado en el artículo 26 del Reglamento respectivo, antes reproducidos, dispuso, además, el traslado de la atención de la paciente al Centro Adosado de Especialidades en Psiquiatría Adulto del mismo Hospital Dr. Gustavo Fricke, donde consta que se ha entregado el tratamiento a la paciente de manera continua y satisfactoria, lugar en el que, además, conforme se advierte del documento "Historia Clínica 509778" de la paciente [REDACTED]



██████████ no se han producido inconvenientes, recibiendo ésta de manera conforme, atención por un especialista psiquiatra.

Octavo: Que, así entonces, las disposiciones citadas llevan a concluir que la entidad de salud recurrida, esto es, el Hospital Dr. Gustavo Fricke, actuó en resguardo tanto de los derechos de su paciente como del personal de salud a su cargo, en el ejercicio de sus potestades legales, dentro del ámbito de su competencia y en la forma que prescribe la ley, al haber adoptado medidas en resguardo de la salud e integridad física y psíquica de su personal pero sin descuidar la obligación legal como prestador institucional del tratamiento de salud necesario de su funcionaria y paciente. Junto con ello, además, ha iniciado el respectivo sumario administrativo -tal como reconoce la actora-, a fin de investigar los hechos denunciados por el personal del Centro Médico del Funcionario.

De esta manera, no se observa la ilegalidad y arbitrariedad reprochadas, en tanto los derechos de la actora no se han visto afectados ni amenazados en forma alguna, no obstante las denuncias en su contra, las que se han sometido a investigación, adoptándose por la recurrida, entretanto, las medidas de resguardo que el ordenamiento le franquea, en favor del personal de salud denunciante, todo lo cual lleva, al rechazo del arbitrio interpuesto.



Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca**, la sentencia apelada de veinticuatro de enero de dos mil veinticuatro, dictada por la Corte de Apelaciones de Valparaíso; y en su lugar, se dispone que **se rechaza** el recurso de protección interpuesto por doña [REDACTED] en contra del Hospital Dr. Gustavo Fricke, sin perjuicio del resultado del sumario administrativo en actual tramitación.

Regístrese y devuélvanse.

Redacción a cargo del Ministro señor Mario Carroza E.

Rol N° 4.284-2024.-

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E. y los Abogados Integrantes Sr. José Miguel Valdivia O. y Sra. Andrea Ruiz R. No firma el Ministro Sr. Muñoz, no obstante haber concurrido al acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones. Santiago, cuatro de diciembre de dos mil veinticuatro.



En Santiago, a cuatro de diciembre de dos mil veinticuatro, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

