

Recoleta, doce de mayo de dos mil quince

VISTOS:

El mérito de la querella y demanda civil interpuestas, a partir de fs.1, por MARGARET JOANA ANDRADE PARRA, C.I. 8.744.465-1, domiciliada en Bombero Núñez 57, Recoleta; en contra de HELP S.A. -en adelante: Help- representada por Miguel Labowitz Garrido, ambos con domicilio en Apoquindo 3001, 4° piso, Las Condes; declaraciones indagatorias respectivamente rendidas a fs. 16 y sgts. y a fs. 21 y sgts.; actas del comparendo de contestación y prueba de fs. 136 a 152; y demás antecedentes del proceso; y

CONSIDERANDO:

1º) Que a partir de fs. 1, la Sra. Andrade Parra, interpuso querella en contra de Help, atribuyéndole responsabilidad por infringir la normativa de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), entidad a la que está afiliada desde el mes de marzo del año 2000, pagando las cuotas mensuales correspondientes hasta la actualidad.

Basa su imputación en los hechos descritos en la querella y su indagatoria de fs. 16 y siguientes, consistentes -en síntesis- en que el 29 de abril de 2014, cerca de las 05.00 hrs.- estando en su domicilio, fue despertada por su marido para estudiar, pues estudia Psicología, ocasión en que sintió debilidad general, dificultad para moverse, parálisis facial, dificultad para desplazarse, escribir y hablar (sólo podía decir "no") por lo que, a las 05.10 hrs.- su cónyuge llamó a la central de emergencias de Help, relatando los síntomas y el operador le señaló que, en breve, llegaría una ambulancia; que luego de tres llamadas de insistencia y cerca de una hora después, llegó un vehículo tipo sedán con un médico que no pudo establecer lo que padecía y un paramédico pidió a la Unidad Central que fuera una verdadera ambulancia, la cual llegó media hora después con otro médico, quien le diagnosticó un cuadro de stress "bajándole el perfil a la grave situación que sufría". Ella, como pudo, exhibió al médico un texto sobre las características de las afasias (problemas de lenguaje debido a una disfunción cerebral) pero aquél le restó importancia; que por insistencia de su marido para que fuera llevada hasta la Clínica Dávila, el médico llamó a la misma, respondiéndole que no había camas disponibles, luego de lo cual todo el equipo de Help se retiró, sin dejar ninguna instrucción médica. Finalmente, señala que su marido la llevó por sus propios medios hasta la Clínica Santa María, donde se le diagnosticó una accidente vascular encefálico agudo, quedando internada hasta el 07 de mayo y,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIDEL A SU ORIGINAL

RECOLETA,



con licencia médica, hasta el 26 de agosto de 2014, lapso en que ha tenido tratamientos con fonoaudiólogo, exámenes, medicamentos y tratamiento psicológico. Que la tardanza de cerca de dos horas hasta ser atendida en un centro de urgencias, agravó su cuadro clínico, quedando como secuela con dos zonas de su cerebro muertas, las correspondientes al lenguaje y escritura.

Fundada en dicha imputación, por el mismo escrito de fs. 1 y sgts., la Sra. Andrade, además, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de Help, solicitando se le condene al pago de la suma de \$ 30.000.000.- por concepto del daño moral que, como consecuencia, habría experimentado.

2º) Que, respecto de la situación de hecho referida en la querella, la abogada Samantha Carrasco Hurtado, en representación de Help, mediante presentación de fs. 21 a 28, rindió indagatoria señalando que la actora y su cónyuge se contactaron con Help, el día 29 de abril de 2014, a las 05.26 hrs.- no a la señalada en la querella- oportunidad en que se informó sobre los síntomas que presentaba la Sra. Andrade; que la llamada finalizó a las 05.29 hrs.- enviándose de inmediato un móvil de servicios de atención médica con los implementos necesarios para atender el requerimiento de la paciente acorde a lo informado por su marido; que el móvil arribó al domicilio a las 05.48 hrs.- es decir 19 minutos después; que el Dr. Wilfran Melo, tras revisar a la paciente constató que presentaba disartria, desvío de comisura labial izquierda y signos vitales normales, sospechando un accidente cerebro vascular (ACV) por lo que solicitó el envío de una ambulancia de apoyo a la Central de Help, la que llegó a las 06.07 hrs. con el apoyo del Dr. Carlos Palma. Al ser nuevamente evaluada la paciente, constató que los síntomas se mantenían estables, diez minutos después, a las 06.17 hrs.- se solicitó cupo para su traslado a la Clínica Dávila, con diagnóstico de Accidente Cerebro Vascular en evolución, institución que respondió que no tenía camas disponibles, lo que se informó al cónyuge de la paciente y que se estaba llevando a cabo gestiones para el traslado a otro establecimiento de salud, lo que aquél rechazó, señalando que la trasladaría por sus propios medios.

3º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, este trámite de llevó a efecto con la asistencia del apoderado de la actora y el apoderado de Help, según consta en acta de fs. 136 y siguientes.

La parte Andrade, ratificó los fundamentos de la querella y demanda civil.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL

RECOLETA,

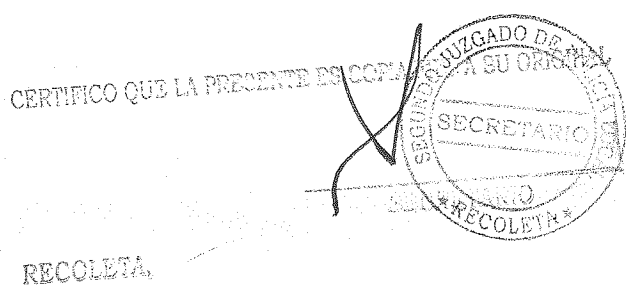


La defensa de Help, en tanto, contestó mediante el escrito agregado entre fs. 36 y 48. En resumen, solicita el rechazo de tanto de la querella como la demanda, porque- a su juicio- serían improcedentes tanto en la forma como en el fondo, fundada en que el servicio cuestionado por la contraria es una "prestación de salud", prestación que por su naturaleza queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley 19.496, por expresa disposición de su artículo 2º letra f). Norma que dispone: "Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, **con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas** y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales". Por tanto -a su juicio- la materia denunciada quedaría fuera de la competencia de los Juzgados de Policía Local.

En subsidio, solicita la nulidad de la resolución que tuvo por interpuesta la demanda civil, debido a que la actora, previamente, no instó por el procedimiento de mediación en salud, prejudicial establecido por el artículo 43 de la Ley 19.966, obligatorio para quienes pretenden obtener indemnización por daños ocasionados por prestadores de salud en el cumplimiento de sus funciones. También, subsidiariamente, pide el rechazo de la querella en base que los hechos no configuran infracción a la ley 19.496; ya que Help cumplió con su obligación de llegar al domicilio de la paciente para brindarle atención médica de urgencia, en tiempo razonable y oportuno, con los medios y personal adecuados, frente a sus síntomas, estableciendo hipótesis diagnóstica e indicación de su traslado a una institución de salud para recibir el tratamiento correspondiente, lo cual Help no concretó por decisión del marido de aquélla. En el aspecto civil, solicita la reducción de los montos demandados.

Luego, ambas partes acompañaron sendas pruebas documentales, toda agregada entre fs. 49 y 135. El mérito de los documentos de la demandante, conformados por fotocopias del contrato de afiliación a Help e informes médicos de fonoaudiólogo, neurólogo y psicólogos, fue objetado por la contraria mediante escrito de fs. 155 y sgts.

Además, la demandante presentó, en calidad de testigo, a Jaime Francisco Curaqueo Valenzuela, Mónica del Carmen Campos Muñoz, David Exequiel Reyes Armijo y Juan Carlos Calfunao Vidal, quienes depusieron entre fs. 137 y 145. A su vez, por la parte demandada



declaró el testigo Nelson Edgardo Castillo Arias, cuya declaración consta de fs. 148 a 151.

4º) Que, finalmente, como consta en acta de fs. 163, el Tribunal evacuó, en rebeldía de la demandante, la diligencia de audición de llamadas telefónicas grabadas en disco compacto, acompañado por la demandada.

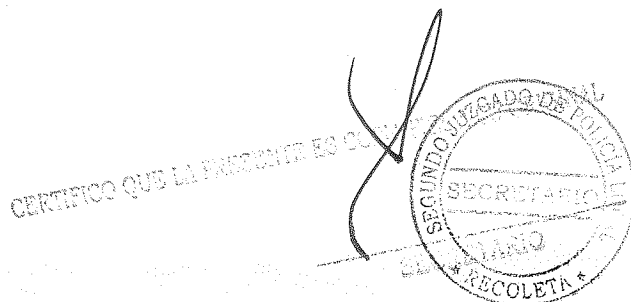
5º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

6º) Que requiere un pronunciamiento previo la excepción de fondo planteada por la defensa de Help, en cuanto a que la naturaleza de la materia denunciada sería una "prestación de salud", materia expresamente excluida de las disposiciones de la Ley 19496, por su artículo 2 letra f) -transcrito en la tercera motivación precedente- por lo cual quedaría fuera de la competencia de los Juzgados de Policía Local.

La oferta principal de la Help, es el rescate en situaciones de Emergencia o Urgencia de Salud de sus afiliados. El contrato de afiliación de la actora y Help, cuya copia rola a fs. 50, en su tercera cláusula establece: "Los servicios de atención médica móvil de urgencia o emergencia domiciliaria los que se otorgarán sólo a los afiliados en caso de urgencia o emergencia y el traslado, en su caso, a un establecimiento hospitalario, si correspondiere, se efectuarán en Unidades Móviles que cuentan con el equipamiento técnico, instrumental y humano, para prestar la atención que procediere, todo ello bajo la supervisión directa de un Médico Cirujano".

El principal motivo que induce al público y, en particular, a la Sra. Andrade, para afiliarse a sistemas móviles de salud, como Help, pagando mensualmente, es poder recibir atención médica en forma expedita y oportuna, contando con la logística y profesionales adecuados al cuadro clínico o condición de salud que eventualmente se presente. Lo que se ha sometido al conocimiento de este Tribunal es la calidad de la prestación de un servicio celebrado o ejecutado **con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud.**

La actora no sólo acusa un error de diagnóstico por parte del equipo profesional de Help, sino que además cuestiona la idoneidad de la primera Unidad Móvil que llegó al domicilio de la actora, la tardanza en la llegada de la ambulancia, además de la falta de atención profesional al no dejar instrucciones médicas y retirarse todo el equipo de su domicilio. Es obvio que el primer punto (presunto error de diagnóstico)



RECOLETA

tiene carácter de prestación de salud -enunciado por el artículo 13 de la Ley N°18.469 sobre el "Régimen de Prestaciones de Salud"- quedando fuera de la normativa de la LPC. Sin embargo, las restantes imputaciones se relacionan con la calidad del servicio ofrecido, razón por lo que será desestimada la excepción de incompetencia.

7º) Que revisando detalladamente la documental aportada por la actora -rolante de fs.53 a 124- se limita o tiende a acreditar el cuadro clínico o condición de salud que le afectó el 29 de abril de 2014 y los días posteriores, cuyo mérito probatorio sólo puede ser analizado en sede de la Justicia Ordinaria, porque el punto controvertido es una prestación de salud y la calidad de la misma.

8º) Que en torno al punto de que se imputa a la querellada, haber prestado un servicio deficiente por no enviar, al domicilio de la actora, un vehículo adecuado a sus necesidades de atención y pérdida de tiempo derivada del envío de otro vehículo con otro personal médico y no trasladarla a un recinto hospitalario, se presentó prueba testimonial por ambas partes y se llevó a efecto la audición de llamadas telefónicas de Help, según consta en acta de fs. 163.

9º) Que, respecto de los testigos, no se formalizó tacha en contra de ellos, aunque por el tenor de fs.137 a 151, podría estimarse que así fue. No se perfeccionó incidente alguno, por no haberse invocado específicamente una causal de inhabilidad.

Ahora bien, los testigos de la querellante, Sr. Curaqueo, Sra. Campos y Sr. Reyes, en síntesis, declararon en torno a la condición de salud de la Sra. Andrade, después de la fecha de los hechos denunciados, no fueron testigos presenciales respecto de la prestación del servicio por parte de Help.

En cambio, el testigo de la querellante, Sr. Calfunao Vidal, y el de la querellada, Sr. Castillo Arias, señalan haber participado activamente en los hechos. Don Juan Carlos Calfunao, a fs. 144, declaró que el día antedicho despertó a su esposa (Sra. Andrade) "a eso de las 4 o 5 de la mañana"; que ella logró incorporarse pero sólo balbuceaba la palabra "no"; que llamó a Help S.A. la que envió un móvil con un médico y un paramédico "es lo que supongo"- expresa- "el médico hizo la evaluación y atribuyó las causas a un stress. El paramédico que lo acompañaba, insistió en que era algo mas grave y el médico llamó a la central de Help, solicitando un móvil más grande. Luego se fueron al rato, cerca de las 06.30 hrs. llega el segundo móvil donde el médico también diagnostica stress y no hace el traslado al centro de urgencia correspondiente. Cerca de las 07.15 hrs.- cuando el móvil se retira,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES CONFORME A SU ORIGINAL

RECOLETA,



traslado con mis propios medios al servicio de urgencia de la Clínica Santa María, donde el médico de la urgencia la diagnostica de un posible accidente cerebro vascular y comenta porqué nos habíamos demorado tanto”.

A su turno, don Nelson Castillo, declaró a fs. 149, que en su calidad de enfermero que presta servicios a Help, en el mes de Abril tuvo un “evento” y fue derivado a ver un paciente en el domicilio de Bombero Núñez, “al llegar ya había otro móvil que anteriormente había salido de avanzada. Eso era alrededor de las 06.00 hrs. El otro móvil nos entrega al paciente a nuestro móvil y comienza nuestra atención. Todo esto ocurre dentro del domicilio de Bombero Núñez. Comienzo a tomar signos vitales a la paciente y hacerle preguntas de índole clínico. Me percaté de la presencia de dificultad para hablar, se lo informo al médico a cargo inmediatamente, Doctor Palma, que en ese minuto entrevistaba al que creo, el esposo, de los antecedentes clínicos de la paciente. Comienza la evaluación del profesional y él como diagnóstico ve la observación de un accidente vascular encefálico. Se le explica al acompañante dicho diagnóstico, motivo por el cual es necesario trasladar al paciente para hacer exámenes y confirmar el diagnóstico. Me acerco al acompañante, pregunto previsión y lugar de hospitalización, la persona en cuestión me dice Clínica Dávila, me pongo en contacto con el gestor de la cama de dicha clínica, explico la solicitud de cama con el diagnóstico con el cual nos encontramos, me explicaron que la clínica estaba llena. Esto se lo informo al acompañante, el esposo y él refiere que desea trasladar la paciente a la Clínica Dávila y no a otro servicio asistencial. Esto nos demoró al menos 20 minutos. El médico le explica el diagnóstico al esposo y le reitera la necesidad de trasladar la paciente en forma inmediata. El insistió en trasladarla a la Clínica Dávila. Al no haber acuerdo, el médico decide retirar el cuerpo médico del lugar. El esposo no firmó ficha electrónica y finalmente nos retiramos. Al estar en la calle ordenando los equipos con los cuales habíamos ingresado al domicilio, nos percatamos que el esposo trasladaba a la paciente en su auto particular a un lugar indeterminado. Nos retiramos del lugar”.

10º) Que apreciando estos antecedentes conforme a la sana crítica, el Juez que suscribe estima insuficiente la prueba ofrecida, no arroja mérito suficiente para establecer que la Unidad Móvil de Help, no cumplía con las condiciones según el contrato o que no se trasladó a la paciente a un recinto hospitalario por alguna falta de diligencia o negativa injustificada del prestador del servicio.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIDELICADA DEL ORIGINAL

RECOLETA,



En efecto. Resulta evidente lo contradictorio de las versiones de los testigos, Sr. Calfunao y Sr. Castillo, pues mientras aquél afirma que el no traslado por parte de Help, se debió a una opción del médico del segundo móvil que acudió a su domicilio; este último, lo atribuye a una decisión del propio Sr. Calfunao, unido a la imposibilidad de llevarla a la Clínica Dávila por falta de camas. Con estas declaraciones contrapuestas no es posible formar la convicción de este sentenciador respecto de este punto. En cuanto a que Help habría enviado al domicilio de la paciente un vehículo inadecuado a las circunstancias requeridas por su situación de salud y a la demora alegadas, la querellante no rindió prueba alguna, pese a que le correspondía la carga de acreditarlo. Por tanto, será desestimada la querella.

11º) Que, como consecuencia de lo anterior, no se hará lugar a la demanda civil deducida en autos, por tratarse de una acción accesoria a lo contravencional.

12º) Que, finalmente, se ordenará que cada parte pague sus costas; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil, y artículos 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

Desestímanse la querella y demanda civil de fojas 1 y siguientes por no haberse acreditado suficientemente el hecho contravencional que sirve de fundamento a dichas acciones.

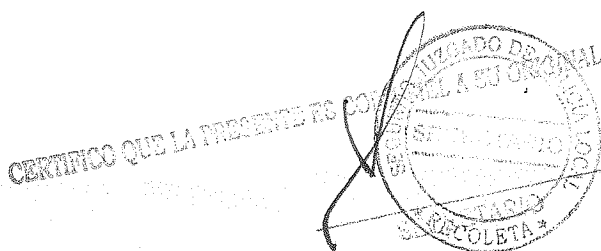
Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 15.273-3

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.



RECOLETA