

IQUIQUE, cinco de junio de dos mil diecisiete.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 y 58 de la Ley N° 19.496, **SE CONFIRMA** la sentencia de diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 797 a 821 de autos.

Sin perjuicio de lo resuelto, en lo sucesivo se recomienda a la sra. Juez a Quo realice su trabajo en forma acuciosa, de manera que mediante una redacción acabada sea posible entender el debate planteado por las partes y el análisis de las probanzas que conduzcan a la decisión que adopte.

Regístrese y devuélvase.

Rol I. Corte N° 31-2017 (Policía Local).

Monica Adriana Olivares Ojeda
Ministro(P)
Fecha: 05/06/2017 15:11:34

Pedro Nemesio Guiza Gutierrez
Ministro
Fecha: 05/06/2017 15:11:35

Rafael Francisco Corvalan Pazols
Ministro
Fecha: 05/06/2017 15:11:36

DAVID ORLANDO SEPULVEDA CID
MINISTRO DE FE
Fecha: 05/06/2017 15:13:25



DXPEBMXCEX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por Ministra Presidenta Monica Adriana Olivares O. y los Ministros (as) Pedro Nemesio Guiza G., Rafael Francisco Corvalan P. Iquique, cinco de junio de dos mil diecisiete.

En Iquique, a cinco de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



DXPEBMXCEX

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.100-E

IQUIQUE, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis

VISTOS:

De fojas 01 a 6 vuelta compareció doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA, C.I. 9.1062.689-6**, Ingeniera Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, en su representación, quien dedujo denuncia infraccional por Ley N° 19.496, contra del proveedor **CLINICA TARAPACÁ SOCIEDAD ANONIMA**, Rol único Tributario N° 96.604.080-7, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, el Gerente General, señor **JORGE ENRIQUE GOMEZ JOHNS**, cédula nacional de identidad N° 8.283.946-1, Ingeniero Químico; todos domiciliados en calle Barros Arana N° 1550 de la ciudad de Iquique.

Fundó su libelo señalando que el servicio que representa tiene como una de sus principales funciones "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor".

El desarrollo de esta función importa que el SERNAC, esté facultado para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en dichos procesos, cuando se encuentra comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores, por tal motivo con fecha 07 de Abril de 2014, la Dirección Regional de Tarapacá, del Servicio Nacional del Consumidor, recepcionó reclamo administrativo N° 7529235, interpuesto por doña **BEATRIZ EUGENIA TORRES RODRIGUEZ, C.I., 7.740.368-K**, domiciliada en calle Arturo Prat N° 1085, de Iquique, tramitado en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19.496, e interpuesto en contra del mismo proveedor ya individualizado, de la presentación REF 141/2014, suscrita por el Honorable Diputado de la Región de Tarapacá, señor **HUGO GUTIERREZ GALVEZ**, de fecha 1° de junio de 2014, ingresada bajo folio N° 94, línea 309, de fecha 13 de junio del año 2014, de la Dirección Regional del citado Servicio Público, y de las presentaciones escritas de las afectadas **ALICIA VEGA ROJAS, ARIANNA MOLINA FARIAS, BEATRIZ TORRES RODRÍGUEZ, JESSENIA ANDURANDEGUY VALENZUELA, MARIA ROMO GALAZ, MORYN FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ Y VIVIANA LOBOS JERIA**; tomando conocimiento de la existencia de posibles irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada.

Dan cuenta que el día del primer terremoto que afectó a la región de Tarapacá el 1° de Abril de 2014, las personas

individualizadas permanecían en calidad de pacientes en dependencias de **CLINICA TARAPACÁ**, hospitalizadas con distintos diagnósticos médicos, una vez iniciado el sismo fueron abandonadas por todos los funcionarios de la clínica, siendo estos los paramédicos, enfermeras, profesionales médicos, guardias de seguridad y directivos, dejándolas solas en cada una de las habitaciones del recinto, en evidente riesgo vital. Algunas de las pacientes se encontraban sin acompañante ni familiar que la asistiera, subsidiariamente, por lo que, al momento de que la alerta de tsunami se encontraba vigente por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), tuvieron que arrastrarse para salir del edificio el que se encuentra emplazado en zona de inundación.

Relata latamente las vulneraciones que habría cometido la denunciada tales como, pacientes abandonados (art. 23 inciso 1° de la LPC), derivada de la profesionalidad de su giro, la no disposición de planes o protocolos de evacuación ante emergencias, o sencillamente, éstos no fueron obedecidos por el personal de la clínica. Situación que se torna más grave aun tratándose de pacientes que no eran autovalentes que requerían necesariamente de la asistencia del personal de la Clínica, el no seguimiento de los protocolos o planes de evacuación por parte de funcionarios de la **CLINICA TARAPACA**, habría derivado a juicio de este Servicio una transgresión y/o vulneración al artículo 3° letra d) de la LPC.

A modo de ejemplo cita que el caso de la paciente **ARIANNA MOLINA FARIAS**, resulta del todo grave, toda vez que encontrándose en el post operatorio (cesárea), fue auxiliada y evacuada desde el centro asistencial por su marido. En tanto, su hijo recién nacido, apareció el día siguiente en el Hospital Comunitario de Salud Familiar de la Comuna de Alto Hospicio.

Finalmente, en cada una de las presentaciones escritas, las pacientes mencionadas alegaron que NO se les proporcionó por parte de la demandada, a su ingreso al establecimiento información sobre la existencia de protocolos o planes de evacuación durante emergencias, lo que causo desconocimiento y desorientación en cada una de ellas de como poder actuar el día de los hechos denunciados.

Da a conocer el "plan de evacuación interno de la Clínica", que se encuentra en la página web de esta: <http://www.clinicatarapaca.cl/evacuacionpreventiva.html>; sin embargo, aduce que no basta la mera publicación del plan o protocolo de emergencia en la página web del establecimiento, para tener por cumplido su deber de información a los pacientes y/o usuarios.

Así las cosas, señala que los hechos expuestos constituirían una clara y abierta infracción a los art. 1° número 3°, 3° letras b) y d) ; y 23 inciso 1° de la LPC, en relación a la Ley N° 20584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, por tanto viene en formular la presente denuncia y hacerse parte en la misma, por estar comprometido el interés general de los consumidores.



Fundamentos de derecho: Antes de hacer análisis detallado de las infracciones, resalta que los hechos del juicio se encuentran, efectivamente, dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496. ya que las reclamantes son consumidoras de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2° N°1 de la ley N° 19.496, atendido a que contratan con la denunciada a través de un acto jurídico oneroso, la prestación de productos y servicios en el ámbito de la salud, los que se encuentran afectos a la satisfacción de necesidades personales o familiares, siendo además destinatarias finales de dichas prestaciones. Las usuarias y/o pacientes afectadas son demandantes de bienes y servicios de carácter final, que no hacen a título oneroso, aunque la carga financiera no recaiga sobre ellas sino se diluya, como es tan usual, en un sistema de interés social y a su vez **CLINICA TARAPACA S.A.**, es, efectivamente un proveedor de acuerdo a lo dispuesto en el numeral N° 2 de la citada norma legal.

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción según se precisa a los artículos 1° número 3, 3° letra b) y d); y 23 inciso 1° de la LPC, en relación a la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas con acciones vinculadas a su atención en salud, en sus artículos 1°, 2° inciso 1°, párrafo 1°, artículo 4° , párrafo 2°, Artículo 5° letra a) párrafo 4°, Artículo 8° letra c).

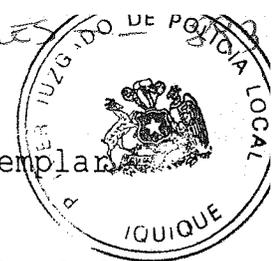
A mayor abundamiento señala, la conducta constituida por el incumplimiento a su deber de información, ha transgredido el derecho básico e irrenunciable, (art. 3° y 4° de la LPC)

Naturaleza de la Responsabilidad de la denunciada: Es de todo necesario señalar a SS, que las normas sobre protección a los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa de la conducta del infractor, solo basta el hecho que se configure y por consiguiente se condene.

Interés vulnerado por las infracciones de la denunciada y acción del SERNAC: Ese Servicio ha interpuesto la denuncia correspondiente, en atención, a que claramente, en este caso, se vio según el denunciante vulnerado el interés general de los consumidores. Como se advierte del tenor literal del artículo 58 de la LPC, la potestad de las normas establecidas en leyes especiales como ocurre en la especie.

Sanciones Procedentes, finalmente la sanción de las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el art. 24 inciso 1° de la Ley N° 19.496, el cual dispone que "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con una multa hasta de 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente". Solicitando a SS, se condene a la denunciada, aplicando el máximo de la multa, o lo que SS., estime en justicia.

Por tanto, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado en autos, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley N°



19.496, o la que SS. estime en justicia, con expresa y ejemplar condena en costas.

Acompaña documentos, bajo los apercibimientos del artículo 346 número 3 del Código del Procedimiento Civil, según corresponda:

- 1) Copia simple de resolución N°130 de fecha 01 de Noviembre de 2008 del SERNAC, en el que se consigna su nombramiento como Directora Regional de la sede Iquique, con citación.
- 2) Copia simple de Resolución número 135 de fecha 05 de diciembre del 2011, sobre Renovación del periodo de Nombramiento de Directora Regional, en el Servicio Nacional del Consumidor, con citación.
- 3) Copia simple de Resolución Exenta número 0197 de fecha 18 de Diciembre del 2013, sobre Delegación de Facultades que indica en los/las Directores/as Regionales del Servicio Nacional del consumidor, con citación.

Solicita a este Tribunal tenerla como parte integrante en la causa para todos los efectos legales y procesales, tener presente que se valdrá de todos los medios de prueba que le franquea a la ley, en especial, documental, confesional, testimonial e informes y tener presente que designa como abogada patrocinante a doña **MARLENE IVONNE PERALTA AGUILERA**, C.I. 13.867.012-0, con su mismo domicilio a quien confiere poder con todas las facultades de ambos incisos del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil.

De fojas 7 a fojas 13, rola documentación acompañada.

A fojas 14, el Tribunal tiene por interpuesta denuncia infraccional, cita a las partes a audiencia indagatoria para el día 11 de Noviembre de 2014, tiene por acompañados documentos en la forma solicitada, tiene por parte al SERNAC y tiene presente designación de apoderado.

A fojas 15, rola audiencia indagatoria voluntaria de la parte denunciante doña **MARIA MERCEDES PIZARRO JERIA**, quien hace entrega en el acto de copia simple de resolución N° 0587 de fecha 13 de Mayo de 2013, del SERNAC, en que se establece el orden de subrogancia en el citado servicio, solicitando tenerlo por acompañado con citación, además de ratificar la denuncia infraccional en cada una de sus partes. El tribunal tiene por acompañado documento, por ratificada la denuncia infraccional y por rendida indagatoria de la denunciante.

De fojas 16 a 21, rola documentación acompañada.

A fojas 23, rola audiencia indagatoria de la denunciada, con la comparecencia de don **JORGE GOMEZ JHONS**, en representación de Clínica Tarapacá, quien designa en este acto como abogado patrocinante a don **JUAN PABLO JOSE MANDALERIS GANDOLFO**, C.I. 9.411.702-K, domiciliado en Serrano N° 145 oficina 501 de la ciudad de Iquique, quien no ratifica la denuncia en ninguno de sus puntos, informando que mantienen plan de contingencia frente a catástrofes, acreditadas por entidades gubernamentales y civiles el que fue aplicado el día de los hechos denunciados, indicando como fue el proceso, el tribunal tiene presente patrocinio y poder conferidos, tiene por rendida audiencia

Ochocientos Noventa y Cuatro 89



indagatoria y cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, para el día 22 de Diciembre de 2014, a las 09:00 Hrs.

A fojas 25, se da inicio audiencia de contestación, conciliación y prueba, de las partes, compareciendo sus respectivos apoderados siendo llamadas las partes a conciliación, estas solicitan de común acuerdo plazo para llegar a un acuerdo. Se da a lugar a lo solicitado, fijando nuevo día y hora.

De fojas 26 a 35, se da inicio a continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparencia de las partes, la parte denunciante ratifica la denuncia solicitando acogerla en todas sus partes y condenar a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley.

La parte denunciada contesta denuncia por escrito, aduciendo que la presunta responsabilidad infraccional que se imputa se encuentra prescrita, que los hechos fundantes de la denuncia no son reales, que cuentan con planes de evacuación, que la misma denunciante señala posteriormente contradiciendo sus dichos en el propio libelo de denuncia, que personal de Clínica Tarapacá se preocupó de trasladar a los pacientes a zona segura e instalarlos en centros de salud de emergencia inclusive a los postrados, que ninguno de los pacientes salió de la clínica sin suturas o con algún procedimiento incompleto, menos solos. En el caso de los neonatos, fueron asistidos por una técnico paramédico, las cuales siguiendo con el protocolo fueron trasladados por el personal hasta la zona de seguridad a Céspedes y González con Arturo Pérez Canto, y al no encontrar personal que las asistiese determinaron trasladar a los recién nacidos hasta Pedro Prado con Bulnes, tomando contacto con Fuerzas Militares siendo derivados con Carabineros de Chile, al Centro Hospitalario de Alto Hospicio, tras verificar el colapso de pacientes en el Hospital de Iquique. La enfermera de urgencia y el matrn de turno dispuso de acuerdo al procedimiento abrir el portn de evacuación y dar asistencia durante la salida a pacientes que estaban evacuando, dos pacientes postrados fueron evacuados físicamente por personal profesional y técnico de la Clínica hacia zona de seguridad donde uno de ellos fue dejado por parientes y otro fue puesto a disposición de Carabineros de Chile con familiares, indica que no existe obligación de informar los protocolos de emergencia, sino que es importante cumplirlos ya que los pacientes deben ser evacuados, no evacúan solos, es importante que los protocolos sean cumplidos por el personal, Por tanto solicita tener por contestada la demanda infraccional y rechazarla con costas, teniendo presente que se valdrá de los medios probatorios que franquea la ley y especial prueba testimonial, y tener presente que actúa en estos autos por poder que le fuera concedido en audiencia indagatoria.

Las partes solicitan se reciba la causa de prueba y que se altere el orden normal de audiencia, en el sentido de a) Rendir en la presente audiencia la prueba testimonial de la denunciante, hecho suspender la misma y disponer su continuación en un nuevo día. b) en una nueva audiencia



recibir la testimonial de la parte denunciada y recibir toda la prueba documental, oficios y demás medios de prueba.

El Tribunal tiene por contestada la denuncia por escrito, tiene presente que la denunciada se valdrá de todos los medios probatorios que franquea la ley, en especial prueba testimonial y que el apoderado actúa por poder que le fuera conferido en audiencia indagatoria asumiendo personalmente el patrocinio y como se solicita a alterar el orden normal de la audiencia, fijando nuevo día y hora para la continuación de comparendo.

Conciliación: No se produce

Prueba: El Tribunal fija como punto de prueba la "Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, origen, hechos y circunstancias."

Las partes hacen entrega en el acto de lista de testigos, solicitando tenerlas presente. El Tribunal tiene presente lista de testigos

Prueba testimonial de la denunciante:

Se presenta a declarar previamente juramentada por el Tribunal doña **María Romo Galaz** : la compareciente relata latamente como vivió personalmente la evacuación desde Clínica Tarapacá , indicando que ingreso a la clínica a las 8:00 A.M. del día 1° de Abril de 2016, para una operación cesárea, en ningún momento le hablaron de las vías de evacuación ni vías de seguridad, el parto fue a las 10:47 A.M., y al momento del terremoto se encontraba aún con las caderas y las piernas bajo los síntomas de la anestesia, se tuvo que sacar los sueros y el medicamento (dos bolsas con suero, antibiótico y analgésico), y al no poder sacarlos se arrancó la vía de la mano, sus piernas no respondían, la luz se cortó de inmediato como pudo caminó a pies descalzos, sin ropa interior, solamente con la bata de la Clínica que no tenía amarras, dejándose ver su cuerpo desnudo mientras caminaba con su esposo y su bebe, se desmayó tres veces, tuvo que se auxiliada por carabineros porque la sonda que tenía estaba rebalsando de sangre, y la bata empapada también de sangre, otras cosas que como consecuencia había sufrido como consecuencia fue hipotermia, deshidratación, quedo con incontinencia urinaria por tres meses ya que la sonda que tenía le había causado daño en la vejiga y una infección, y posteriormente le dio una parálisis periférica del lado izquierdo, producto de la fuerte presión y estrés, según su médico tratante. Declara que no recibió ayuda del personal de la clínica, viéndose envuelta en una depresión post parto. A su parecer no hubo un buen protocolo de seguridad y de evacuación, sino no hubiese tenido tantas consecuencias psicológicas y físicas, al día siguiente su esposo va a la Clínica a rescatar sus pertenencias y no estaban su cámara y celular, que se habían quedado, por lo que ya no tiene ningún recuerdo del parto y el encargado de administración le dice que si hubiera cancelado de forma particular y no con bono PAD de FONASA le habrían podido reembolsar cierta parte del valor de las pertenencias que perdió.



Se presenta a declarar previamente juramentada por el Tribunal doña **Jessenia Makarena Andurandeguy Valenzuela** la compareciente relata latamente como vivió personalmente la evacuación desde la Clínica Tarapacá, indicando que los ingreso a las 12:00 A.M., del día 1° de abril de 2016, para someterse a una cesárea, naciendo su bebe a las 05.07 P.M. a las 7:30 P.M., recién podía sentir los dedos de los pies, moviendo las piernas recién a las 7:30 P.M., se encontraba con su hija, su prima, abuelita y hermana cuando comienza el terremoto, se corta la luz, explota la tele, su abuelita la cubre y su hermana cubre a su hija, la actora se encuentra aún bajo los efectos de la anestesia no podía valerse por sí misma, no sentía las piernas una paramédico grita sálvese quien pueda y como pueda, no se prendieron las luces de emergencia, sale de la clínica sin ver a ningún paramédico ni personal, sube con su familia perdiendo a su bebé el que después encuentra protegido en una ruquita en el cerro, queda con heridas en los pies, por el dolor va al SAPU de Alto Hospicio, tenía mucho dolor en las piernas, ya que se estaba pasando los efectos de la raquídea y le cortan con un bisturí la piel que tenía colgado en ambos dedos de los pies y le dicen que perdió las huellas dactilares, su hija no fue vacunada en la clínica porque le dijeron que con el terremoto se había roto las vacunas con el terremoto y no sabían cuando llegarían.

Se da por terminada la audiencia decretada en autos.

De fojas 36 a 43, rolan documentos acompañados en comparendo.

De fojas 44 a fojas 46, rola continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de las partes, compareciendo sus respectivos apoderados, se presenta a declarar por la denunciante en calidad de testigo doña **Moryn Joseph Fernández Rodríguez**, el apoderado de la denunciada realiza preguntas de tachas a la testigo, quien responde las mismas, y en virtud a las respuestas otorgadas al Tribunal, se procede a tachar al testigo por la causal N°6 del Artículo 358, del Código de Procedimiento Civil, asimismo, se opone la tacha N°7 del mismo artículo. El Tribunal confiere traslado a la parte denunciada, quien evacua traslado conferido, solicitando rechazar las tachas opuestas por la contraria fundando su solicitud, el Tribunal resuelva ha lugar a la tacha, sin costas.

La parte denunciada, repone de la resolución del Tribunal, en razón a consideraciones que expone por ambas tachas, el Tribunal da lugar a la reposición de la tacha en relación al artículo 358 N°6, desentendiéndose al efecto las alegaciones de la recurrente con respecto a la tacha por el artículo 358 N°7 del Código de Procedimiento Civil.

Las partes de común acuerdo, solicitan la suspensión del comparendo, el Tribunal suspende audiencia de conciliación, contestación y prueba, fijando nuevo día y hora al efecto.

A fojas 49 rola continuación de audiencia decretada en autos, no compareciendo la testigo de la parte denunciante doña Arianna del Carmen Molina Farías, por lo que las partes de común acuerdo solicitan otorgar nuevo día y hora para recibir



la testimonial de la denunciada. El Tribunal fija nuevo hora.

De fojas 50 a 51, rola presentación por la denunciante alegando entorpecimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 399 del C.P.C., solicitando acogerlo, concediendo un término especial de prueba y fijar nuevo día y hora para presentación de su testigo doña Arianna Molina Farías, solicitando además tener presente que la testigo no se presentó a declarar por razones de orden laboral.

A fojas 52, el Tribunal no da lugar al entorpecimiento por no haber sido justificado debidamente, teniendo presente los motivos alegados.

De fojas 53 a fojas 59, rola continuación de audiencia decretada en autos, con la comparecencia de los apoderados de las partes,

Prueba testimonial de la denunciada: Se presenta a declarar previamente juramentado por el Tribunal don **Rene Ignacio Salazar Cortes**, el apoderado de la denunciante formula preguntas de tacha, las que fueron contestadas por el compareciente y en virtud de las cuales formula la tacha del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal otorga traslado a la parte denunciada, quien evacuando traslado conferido solicita el completo rechazo de la solicitud de tacha por cuanto no se configura el presupuesto de hecho de la causal. El Tribunal resolverá la tacha en definitiva.

El testigo declara sobre los hechos ocurridos el día 1° de Abril de 2014, señalando que es médico cirujano a honorarios para el servicio de urgencia de Clínica Tarapacá, cuando comienza el terremoto estaba atendiendo un paciente pediátrico, indicándole a la madre y paciente que debían evacuar, realizó indicaciones básicas a las personas que se encontraban cerca de la puerta de vidrio para que se retiraran del lugar que es zona de peligro, llamo a la calma en general, informa que habían más funcionarios que pacientes, solamente habían dos en ese box de atención, posteriormente sube al segundo piso. Al momento del primer movimiento se encuentra cerrada la entrada y salida para centro médico y quedan dos puertas abiertas que son las de urgencia, médico quirúrgico y pabellón, al ver que estaban evacuando ayudo a evacuar a dos adultos mayores, a uno lo bajaron en silla de ruedas con dos funcionarios más, a los adultos mayores les costaba caminar, le solicito a patrullas de carabineros que los dejaran en zona segura, la única persona que se encontró fue una paciente púérpera que llevaba en una camilla una funcionaria arsenalera Patricia Pincheira por calle JJ Pérez y les solicito a él y a su enfermera que la ayudaran, llegando a un centro militar ubicado en telecomunicaciones, con la camilla, no vio a ningún recién nacido, por su ubicación en la clínica no pudo ver el sector de maternidad ni de pabellones, por lo que evacuo a personas en el sector de médico quirúrgico, informa que hay fotografías en el diario de la paciente que se llevó en camilla, siendo entregados los pacientes a los médicos del sector del telecomunicaciones.

El apoderado de la denunciada formula preguntas, contestando el compareciente al efecto que sabían anticipadamente lo que tenían que hacer ante la situación que se vivió, ya que fue muy anunciado, tuvieron una reunión aproximadamente dos semanas antes de ocurridos los hechos con el director médico para analizar el protocolo, Clínica Tarapacá tenía un protocolo de catástrofe que se analizó, y que según su opinión los funcionarios actuaron de conformidad con dicho protocolo.

El apoderado de la denunciante, conrainterroga al testigo, contestando al efecto que desconoce si Clínica Tarapacá informa a sus pacientes al momento de ingresar sobre los protocolos de evacuación ante distintas catástrofes, pero si se realiza en médico quirúrgico mediante trípticos los protocolos de evacuación y vías de escape, ya que lo ha visto personalmente durante sus visitas a pacientes mientras revisa sus fichas, informa que es cliente de Clínica Tarapacá, ya que le ofrece un lugar para hospitalizar a sus paciente y ver pacientes de urgencia, no es funcionario y no tiene jefe, indica que el protocolo de evacuación, en cuanto a su servicio es dar indicación verbal de las vías de evacuación e indicar la calle por donde se debe realizar, es decir Calle José Joaquín Pérez, con respecto a las luces de emergencia, no recuerda si el día de los hechos se contaba con luces de emergencia, pero estaba todo iluminado por lo cual supone que sí, el personal estaba con linternas, la salida de JJ Pérez se encontraba iluminada y los funcionarios con chalecos reflectantes, informa que cree que todo estaba iluminado por que no se cayó, vio cara, el suelo, pero ahora le consta que existen luces de emergencia.

Previamente juramentada se presenta a declarar doña **Carolina Gutiérrez Inostroza**, formulando la parte denunciante preguntas de tachas, las que fueron contestadas por el compareciente y en virtud de las cuales formula la tacha del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal otorga traslado a la parte denunciada, quien evacuando traslado conferido solicita el completo rechazo de la solicitud de tacha por cuanto si bien la testigo es funcionaria de Clínica Tarapacá, resulta evidente que los únicos testigos que esta parte puede presentar son quienes como en el caso del testigo anterior prestan servicios o quienes trabajaron efectivamente el día de los hechos. El Tribunal resolverá la tacha en definitiva.

La testigo declara sobre los hechos ocurridos el día 1° de Abril de 2014, es enfermera del servicio de Urgencia de Clínica Tarapacá, a esa hora se encontraban con una sola paciente, conociendo el protocolo se puso el chaleco reflectante, da las indicaciones a su personal, y se dirige al servicio de maternidad, preguntando si necesitaban apoyo y solicitando información de los pacientes que tenían ellos en ese minuto, el matrn de turno indica que todos su pacientes están siendo evacuados por la salida de emergencia por el costado de la Clínica por JJ. Pérez, luego va a médico quirúrgico, en donde la enfermera de turno le informa que tres de sus pacientes son postrados pero igual serán evacuados, le informa a las personas cuales son las salidas de emergencia y a donde se tienen que dirigir, baja, va a pabellón, en donde le informan que sus pacientes serán evacuados con ayuda de los médicos que están operando hacia zona de seguridad, luego se devuelve a su



servicio pasa por maternidad verifica que no hay nadie que dirige a la zona de seguridad, se comunica por radio con una funcionaria de la Clínica para informar todos los datos obtenidos de las pacientes de todos los servicios de la Clínica, indicándole que todos los pacientes de la Clínica habían sido evacuados a zona de seguridad incluidos los postrados.

El apoderado de la denunciante formula preguntas, contestando el compareciente al efecto, que era conocido anteriormente el protocolo de emergencia, ya que se les ha realizado varias capacitaciones sobre lo mismo por expertos en el tema, piensa que se cumplió a cabalidad el citado protocolo y que NO se contó con iluminación suficiente, para cumplir con el protocolo, se orientaron con luces de emergencia individuales por el conocimiento previo, sabían cómo actuar y donde dirigirse.

El apoderado de la denunciante contrainterroga al testigo, contestando al efecto que el protocolo de emergencia se les informa a todos los pacientes que van a ser hospitalizados, tanto verbalmente y también se les hace entrega de unos trípticos, el servicio que hace el ingreso es quien otorga esa información al paciente, ya sea por urgencia o por admisión, sin embargo, señala que no trabaja en el área de admisión, por tanto, no le consta ni puede certificar si se entrega en esa área la información a los pacientes, al solicitar que precise al tenor de su declaración por que refiere que en el momento de la evacuación no se contaba con iluminación suficiente da a conocer **PORQUE EL GENERADOR NO FUNCIONO A CABALIDAD, ES DECIR, NO EN TODOS LADOS.**

Las partes de común acuerdo solicitan suspensión del comparendo por lo avanzado de la hora. El Tribunal otorga nuevo día y hora para la continuación de audiencia.

De fojas 60 a fojas 66, rola continuación de audiencia decretada en autos, con la comparecencia de los apoderados de las partes.

Se presenta a declarar previamente juramentada por el Tribunal doña **Katherine Grace Moreno Barría**, formulando la parte denunciante preguntas de tachas, las que fueron contestadas por la compareciente y en virtud de las cuales formula la tacha del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal otorga traslado a la parte denunciada, quien evacuando traslado conferido solicita el completo rechazo de la solicitud de tacha por cuanto si bien es cierto que la testigo trabaja en Clínica Tarapacá resulta evidente que su testimonio es necesario por haber sido protagonista directa de los hechos materia de este denuncia, solicitando al momento de resolver tener a la vista Causa rol N° 3035 caratulada SERNAC con CAFÉ MORELO, en la cual el propio SERNAC solicita como diligencia que el testimonio de una trabajadora de dicho local. El Tribunal resolverá la tacha en definitiva.

La testigo declara que es enfermera de la sección médico quirúrgico de Clínica Tarapacá y que desde su punto de vista no se pasaron a llevar los derechos del consumidor, ya que se hizo



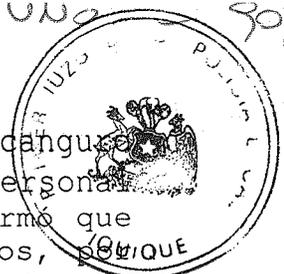
más de lo que se debía, logrando evacuar a todas las personas, incluso a uno que tenía una enfermedad terminal. En el camino de evacuación se encontró en conjunto con el doctor Salazar y Cristina Ilaja, a una paramédico llevando una camilla con una paciente de maternidad la cual habían evacuado desde pabellón, le dijeron a la paramédico que se fuera a su casa y que ellos se iban a llevar a la paciente de nombre Ariana Molina a un centro asistencial militar, en donde se le dieron los cuidados básicos.

El apoderado de la denunciada formula preguntas, contestando que si tenía conocimiento que había un protocolo de emergencia en la Clínica ante terremotos, que había un tríptico informativo que se le entrega al ingreso a los pacientes, en donde se informa donde evacuar a los pacientes autónomos quienes pueden evacuar por sus propios medios y las vías de evacuación y cómo actuar frente a la catástrofe, informa que había luces de emergencia en el sector donde se encontraba, es decir, en médico quirúrgico, las que funcionan cuando hay cortes de luz, y finalmente tomo conocimiento después del terremoto que personal de maternidad de la Clínica Tarapacá, junto a los recién nacidos fueron encontrados en el camino por patrullas de carabineros y llevados a un centro de salud de alto Hospicio, ya que el hospital estaba en malas condiciones.

El apoderado de la denunciada contrainterroga al testigo, contestando al efecto que cuando el paciente realiza el ingreso administrativo en admisión y cuando ingresa para hospitalizarse, es donde se le entrega informativo, y cuando se puede además pasan personalmente por la habitaciones recalcando las vías de evacuación, informa que no trabaja en ingreso administrativo, solo en ingreso de salud de paciente en donde le consta que se entrega dicho tríptico ya que al hacer el ingreso se chequean las fichas médicas donde viene dicho tríptico firmado por el paciente, posterior a la entrega se le pregunta a los pacientes si lo leyeron, lo entendieron y luego se recalca que la salida es por José Joaquín Pérez y el lugar de encuentro, informa que de dicha información que hace el ingreso de salud no queda constancia material en algún documento, solo queda el tríptico de la ficha, sabe eso ya que ha sido chequeado y entregado al paciente, recalca que la información se entrega en forma verbal la cual antes había sido entregada formalmente por personal administrativo, informa que el día de los hechos el 1° de Abril de 2014, se encontraba trabajando en Clínica Tarapacá, había recibido un turno recién, a las 20:00 Hrs., ella logro evacuar de maternidad solo a la Sra. Arianna Molina, quien iba acompañada con un hombre al parecer su esposo, sin su bebe. Con respecto a la visibilidad, no sabe si había para evacuar porque no estuvo en ese Servicio, ella evacuo la gente en su servicio en el segundo piso.

Se presenta declarar previamente juramentada por el Tribunal doña **Katerina Andrea Muñoz Ramos**, el apoderado de la denunciada formula preguntas de tacha, sin realizar tacha finalmente al testigo.

El testigo declara que el día del terremoto trabajaba como matrona en neonatología, y actuó según protocolos de evacuación, los recién nacidos que estaban a su cargo en dicha



unidad, evacuando junto a su técnico a dos bebés, en un canguero uno cada uno, llegaron a zona segura y ahí llegó personal militar y como la vieron con los recién nacidos le informó que era de la clínica Tarapacá y que tenían horas de nacidos, lo que se contactaron con Carabineros, a los cinco minutos llegó una patrulla y los llevaron al hospital de Alto Hospicio por que el de Iquique estaba colapsado, los ingresaron a una cuna calefaccionada para los bebés a fin de regularles la temperatura y estuvo en el hospital toda la noche informando a la enfermera de turno los nombres de las mamás de los bebés, quien se contactó aproximadamente a las 6:00 Hrs., con el hospital de Iquique, tomando conocimiento que las mamás estaban ahí, bajamos en patrulla de carabineros junto con los bebés hacia el hospital donde contactó personalmente las madres y les hizo entrega personalmente a cada una.

El apoderado de la denunciada formula preguntas, contestando la compareciente al efecto que sabían que en Clínica Tarapacá había un protocolo de emergencia ante terremotos, que a los pacientes se les entregaba un folleto informativo, y que había visibilidad en el interior de la clínica con luces de emergencia.

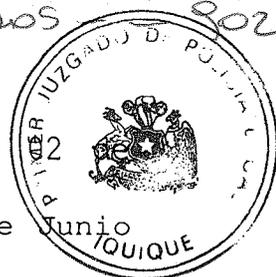
El apoderado de la denunciante repregunta al testigo, quien informa que el procedimiento de evacuación es evacuar hacia zona segura según protocolo, que es llegar a una calle en particular, responde que cuando se hace ingreso se les entrega a los pacientes folleto informativo y la matrona coordinadora es la encargada de informarlo cuando están en la habitación, la compareciente no en el ingreso de la Clínica, no era la coordinadora encargada de informar las acciones, le consta que a los pacientes se les hace firmar en la ficha que se les entrega porque varias veces vio a la matrona entregando la información, le consta que habían luces en la unidad de neonatología que es donde trabajaba y en el pasillo de maternidad, no sabe el nombre de la enfermera a quien le informo los nombres de los bebés que tenía a su cargo, se acuerda que una de las mamás se llamaba Arianna Molina y otra Francisca pero no se acuerda el apellido.

Las partes de común acuerdo solicitan suspensión de audiencia decretada en autos, el Tribunal fija nuevo día y hora para su continuación.

De fojas 70 a fojas 75 vuelta, rola continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia de los apoderados de las partes.

Prueba Documental de la parte denunciante: Ratifica documentos y acompaña los siguientes

- Original de Diario la Estrella de Iquique de fecha 17 de mayo de 2014.
- Original de Diario La Estrella de Iquique, de fecha 25 de mayo de 2016.
- Copias de cuatro sentencias definitivas pronunciadas por la Excelentísima Corte Suprema de fecha 23 de Octubre y 28 de Diciembre de 2011 y por la Ilustrísima Corte de Apelaciones



- de Antofagasta de fecha 10 de Diciembre de 2014 y Octubre de 2013.
- Notas de prensa de fecha 19 de Enero de 2015 y 10 de Junio de 2014, obtenidas del portal web www.sernac.cl.
 - Nota de prensa de fecha 25 de noviembre de 2014, portal web www.defensacivil.cl.
 - Copia de sentencia definitiva de Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt de fecha 04 de Septiembre de 2009.

El Tribunal tiene por ratificados y acompañados documentos.

Prueba Documental de la parte denunciada: La parte denunciada acompaña los siguientes documentos:

- Oficio N° 1740 de 24.06.2014, emitido por Jefa Depto. de Resoluciones de Conflictos y Sanciones de la Intendencia de Prestadores de Salud y respectivas cartas de respuestas.
- Copia carta al Agente Regional Superintendencia de Salud de Tarapacá. de fecha 08.10.2014.
- Copia carta al ONEMI de fecha 29.07.2013
- Copia certificado otorgado por ONEMI de fecha 09.11.2012.
- Copia de acta de resumen ejecutivo de ejercicio de simulacro Clínica Tarapacá de fecha 22.08.2012.
- Informe de simulacro ejercicio de evacuación de fecha 02.08.2013.
- Copia de plan de evacuación de Clínica Tarapacá del año 2011
- Copia de estructura comité de emergencia de Clínica Tarapacá.
- Copia de actas N°2 y N°3 del Comité de Emergencia del Servicio de Salud de Iquique de fecha 27 de Marzo y 05 de Agosto de 2013.
- Tríptico de emergencia Clínica Tarapacá

El Tribunal tiene por acompañados documentos en la forma solicitada

Diligencias de la denunciante:

- 1.- Inspección Personal del Tribunal
- 2.- Oficio dirigido a la Oficina Regional de Superintendencia de Salud, solicitando informe al Tribunal, si con ocasión, de la presentación de fecha 1 de Junio de 2014 formulada por el Honorable Diputado don Hugo Gutiérrez, se inició algún proceso administrativo y su resultado o conclusiones finales.
- 3.- Oficio dirigido a Clínica Tarapacá, solicitando a) Informe de medidas, protocolos y/o planes de evacuación. b) Informe a través de qué medios informaban y/o comunicaban a los pacientes

las medidas antes de los hechos denunciados, y remitir existiera copia de firmas de recepción de las pacientes denunciadas. **C)** Informe que medios informaban y/o comunicaban a los pacientes las medidas después de los hechos denunciados **d)** informe al Tribunal si con anterioridad existía un lugar o sede prestablecida para trasladar a pacientes en caso de emergencia e) Informe si actualmente, existe un lugar o sede prestablecida para trasladar a pacientes de su clínica en caso de emergencia. **f)** Informe si las denunciadas que cita eran pacientes de clínica por el período que medió entre el 30 de marzo y el 2 de abril de 2014.

4.- Solicita en virtud a la facultad privativa del Tribunal citar a prestar declaración a doña **Arianna Molina Farías**.

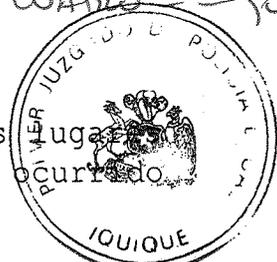
5.- Solicita en virtud a la facultad privativa del Tribunal citar a prestar declaración a doña **Moryn Joseph Fernández Rodríguez**.

Diligencias de la parte denunciada: Solicita oficios a diferentes instituciones solicitando informe en relación a los hechos denunciados:

- 1.- Carabineros de Chile (con dos solicitudes a y b)
2. Superintendencia de Salud
3. Ejército de Chile
- 4.- ONEMI
- 5.- Hospital de Iquique
- 6.- Hospital Alto Hospicio.

El apoderado de la denunciada se opone a las diligencias solicitadas en los N°s 3, con excepción de la letra a), 4, y 5 fundamentando su oposición, el Tribunal otorga Traslado, la parte denunciante evacua traslado conferido por el Tribunal solicitando su rechazo, y que dice relación con su oposición a las diligencias solicitadas en los N°s 3 b),d),e), N°4 y N° 5 en relación al N°3 letra c y f), se allana a la oposición.

Asimismo, la parte del SERNAC, se opone a la diligencia de la contraparte individualizada en el N° 3, el Tribunal otorga Traslado, la parte denunciada evacua traslado conferido, solicitando se proceda al oficio, rechazando oposición planteada. El Tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos, resolviendo dar a lugar a las diligencias de la denunciante; N°s 1 y 2, No se hace lugar a oficios a clínica Tarapacá solicitados en el N° 3 con excepción del expresado en la letra a), No se hace lugar a petición de declaraciones expresadas en el N° 4 y 5. Con respecto de las diligencias de la denunciada, se hace lugar a los seis oficios solicitados, asimismo en virtud de las facultades del Tribunal, se decreta oficio al Servicio de Salud de Iquique para que informe si Clínica Tarapacá pertenecía al Comité de Emergencia de dicho servicio, en qué período y



si éste conocía planes de evacuación y especifique los lugares prestables para ello, con ocasión del terremoto ocurrido el 1° de abril de 2014.

De fojas 76 a fojas 306, rola documentación acompañada por las partes en comparendo individualizadas anteriormente.

De fojas 307 a 314, rolan oficios del Tribunal N°s 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920 de fecha 25 de Junio de 2015, solicitados como diligencias.

A fojas 315, rola resolución del Tribunal fijando Inspección Personal del Tribunal en dependencias de Clínica Tarapacá.

A fojas 316, rola Oficio del Ejército de Chile de fecha 02 de Julio de 2015.

De fojas 317 a 319, rola Carta Oficio N° 918, emitido por clínica Tarapacá.

De fojas 321 a 699, rola Plan de Evacuación de Clínica Tarapacá remitido por la misma al Tribunal.

A fojas 701, rola Oficio N° 1123 de fecha 29 de Junio de 2015, emitido por la Tercera Comisaria de Carabineros de Alto Hospicio.

A fojas 703, rola oficio de Carabineros de Chile, de fecha 30 de Junio de 2015.

A fojas 704 y 705, rola oficio N° 191 de fecha 13 de Julio de 2015, emitido por Consultorio General Urbano de Alto Hospicio, adjunto a informe emitido por doctor Mauricio Murillo Chérrez.

A fojas 706, rola Oficio N° 1308 de fecha 3 de Agosto de 2015, emitido por el Sr. Director del Hospital Dr. Ernesto Torres G.

A fojas 707, rola oficio N° 1157 de fecha 30 de julio de 2016, emitido por el Sr. Secretario Regional Ministerial de Salud (S),

A fojas 709, rola Oficio N° 109 de fecha 07 de Agosto de 2015, emitido por el Director Regional de ONEMI Región de Tarapacá, adjunta documentos rolantes de fojas 710 a 712.

A fojas 713, A fojas 713, el Tribunal tiene por cumplido lo ordenado por el Tribunal a fojas 75, con respecto a lo oficiado a Carabineros de Chile, Hospital Comunitario de Alto Hospicio, Hospital Regional de Iquique, Secretaria Regional Ministerial de Salud, Onemi Región de Tarapacá.

A fojas 716, rola presentación por la denunciante, solicitando copia íntegra del expediente.

De fojas 717 a fojas 719, rola presentación por la denunciante, proponiendo medidas para mejor resolver al Tribunal.



A fojas 721, rola presentación de las partes, solicitando de común acuerdo fijar audiencia de Inspección Personal del Tribunal decretada en autos.

El Tribunal resuelve, como se solicita copia de expediente a sus costas, autos para resolver con respecto a las medidas para mejor resolver, fija día y hora para Inspección personal del Tribunal.

De fojas 726 a fojas 727, rola acta de Inspección Personal del Tribunal, en donde se señala lo que esta sentenciadora pudo visualizar en el área de maternidad, en donde se encuentra la salida de emergencia, además de encontrarse presente las denunciantes, gerente de Clínica Tarapacá, doctor y personal de turno, quienes relataron los hechos acontecidos, se visualizó la salida de emergencia cerrada, en su parte superior indicación de salida de emergencia, luces de emergencia en esas dependencias, las que no fueron activadas al momento de la visita para comprobar su estado de funcionamiento. El tribunal en virtud a datos relevantes aportados en la visita por las partes, en virtud al art. 16 de la Ley 18.287, decreta medidas para mejor resolver, solicitando a Clínica Tarapacá remitir nómina de todos los pacientes que se encontraban hospitalizados en dependencias de Clínica Tarapacá, como también de todos los funcionarios que se encontraban trabajando el día de sucedidos los hechos, con nombre y domicilio de cada uno de ellos.

De fojas 728 a 735, rolan fotografías de Inspección Personal del Tribunal en Clínica Tarapacá.

A fojas 737, rola resolución del Tribunal, resolviendo en mérito al artículo 16 de la ley N° 18.287, 1) Oficiar a Clínica Tarapacá a fin de remitir antecedentes, 2, oficio a Fonasa y 3. Oficio a Seremi de Salud.

De fojas 738 a 740, rolan oficios N°s 284, 285 y 286 emitidos por el Tribunal, según lo resuelto a fojas 737.

De fojas 745 a 748, rola oficio de Clínica Tarapacá de fecha 23 de Febrero de 2016, remitiendo informe solicitado.

A fojas 749, rola resolución del Tribunal, conminando a Clínica Tarapacá a obedecer lo resuelto otorgándosele al efecto un plazo de 48 Hrs., y pidiendo cuenta de oficios a Fonasa y Seremi de Salud de Oficios N°s 285 y 286, con un plazo de 48. Hrs.

A fojas 750, rola oficio N° 344 de fecha 26 de Febrero de 2016, emitido por Secretaria Regional Ministerial de Salud

De fojas 753 a 783, rola carta Oficio N° c0006/2016, de fecha 21 de Marzo de 2016, emitida por Clínica Tarapacá.

A fojas 788, rola carta de fecha 16 de Abril de 2014, emitida por Clínica Tarapacá a doña Arianna Molina Farías, citando acudir urgentemente a dependencias de neonatología de Clínica Tarapacá, para administración de vacuna BCG y toma de muestra para PKU, TSH.



A FOJAS 788, rola declaración jurada ante Notaria Niño de Zepeda Parra, de fecha 17 de Abril de 2014, de don César Narria Martín, quien declara que la madre de la paciente citada a fojas 788, se negó a recepcionar la carta de citación.

A fojas 789, rola resolución del Tribunal, teniendo por cumplido lo ordenado a fojas 731, puntos 1, 2 y 3, ordena oficiar a Secretaría Regional Ministerial de Salud, solicitando informe, y en virtud al art. 16 de la Ley N° 18.287, cita a rendir audiencia extraordinaria de testigos, fijando día y hora, ordena oficiar a clínica Tarapacá, a fin de remitir nombre de los médicos tratantes de cada una de las pacientes denunciadas.

De fojas 797 a 798, rola audiencia de declaración extraordinaria de testigos con la comparecencia del apoderado de la denunciante y la rebeldía al inicio del apoderado de la parte denunciada, quien posteriormente se incorpora a la audiencia.

Declaración Extraordinaria de Testigos: Se presenta a declarar doña **Catalina Marisol Rodríguez, matrona,** en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014 dando a conocer al Tribunal que ella trabajo ese día en maternidad entregando su turno a las 20:20 Hrs., habían aproximadamente 6 pacientes, ese día había folleto de prevención de riesgos, estaban los manuales de protocolo, la mitad de las madres hospitalizadas estaban con cesáreas realizadas antes de 48 Hrs, la testigo señala que no se encontraba en dependencias de la Clínica al momento del terremoto, en relación a los folletos y manuales de prevención declara que eran informados a los pacientes ya que había uno en cada habitación, y cuando llegaban los pacientes se les entregaba por la matrona o paramédico, posteriormente siguió concurriendo a trabajar el día 2 de abril de 2014, y en su turno de las 20:00 Hrs., le informan que se retire después de ocurrido el segundo temblor el mismo día ya que no habían pacientes. Se tiene por cumplida declaración de la testigo.

A fojas

799, rola resolución del Tribunal complementando la de fojas 789, citando a rendir audiencia extraordinaria de testigos, a personas que indica, fijando día y hora.

A fojas 801 y 802, rolan oficio N° 912 y 813 de fecha 10 de mayo de 2016, emitido por el tribunal a Clínica Tarapacá y a Oficina Regional de Superintendencia de Salud.

De fojas 803 a 808, rola continuación de audiencia de declaración extraordinaria de testigos con la comparecencia de los apoderados de las partes, el apoderado de la parte denunciada hace entrega de delegación de poder con el cual obra en autos en la abogado doña **CAROLINA ROCASOLANO MANRIQUEZ,** quien comparece en la misma audiencia.

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Elizabeth Herrera Arredondo,** Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014 dando a conocer



al Tribunal que al momento del terremoto se encontraba de turno, con ingreso de 12:00 a 24:00 Hrs., junto los dos doctores de turno y otros funcionarios, ella fue la primera que salió corriendo afuera, después fueron a buscar a un paciente que estaba con la tecnóloga, la enfermera tomo un bolso con las cosas básicas de primeros auxilios: radio y chaleco reflectante, salieron y llegaron a la entrada de urgencia y le indicaron al paciente y madre el camino que debían seguir para llegar a zona segura, comenzaron a sonar las alarmas y se produjo un caos todos gritaban en maternidad el matrn patricio les deba instrucciones a sus pacientes para que evacuaran, ella con una colega evacuaron ya que no tenían pacientes a cargo. El día anterior la enfermera jefa, había citado a reunión a todo el personal de urgencia entregándoles las indicaciones que le habían dado en el hospital con respecto a la evacuación y qué hacer con los pacientes, también les indicaron que la enfermera de turno debía salir con el bolso que contenía elementos básicos, de primeros auxilios, una radio que tenía linterna y una radio que tenía conexión con urgencia, bomberos, Carabineros y el Chaleco Reflectante. Al responder preguntas realizadas por las partes, señala "SI NO ME EQUIVOCO NO FUNCIONARON LAS LUCES DE EMERGENCIA, YA QUE CUANDO INGRESAMOS ESTABA TODO OSCURO, vio personalmente a personal de la clínica evacuando gente. No sabe si en el sector de maternidad funcionaron las luces de emergencia, los días 5 y 6 de Abril fue a trabajar, por lo que sabe que la atención de esos días se hacía solamente en servicio de urgencias, no recibieron en urgencia pacientes púerperas ni recién nacidos, ya que ellos ingresan por maternidad, señala que la radio-linterna y Handy que tenían ese día para conexión con Carabineros y bomberos son de propiedad de la Clínica y funcionó la radio con dificultad porque no se escuchaba bien a veces se recibían y otras no los mensajes, debían llegar al evacuar a Pedro Prado con Bulnes porque no se sabía dónde iba a estar el hospital de campaña, cada paciente al evacuar por protocolo debía tomar su ficha medica que estaba pegada en la cabecera de su cama. Se tiene por cumplida declaración de la testigo.

A fojas 809, rola delegación de poder conferido a doña **CAROLINA ROCASOLANO MANRIQUEZ**.

De fojas 826 a fojas 830 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Carola Tebes Aranibar**, Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014 dando a conocer al Tribunal que al momento del terremoto se encontraba en sector maternidad, 7 pacientes con cesares en habitaciones 2 en pabellón en recuperación 1 en gravidez hospitalizada en observaciones, en estado de semi conexión con suero autovalente, de oídas supo que solo una de las pacientes no estaba acompañada, el resto eran autovalentes, da a conocer que una paciente operada en el mismo día de cesárea era catalogada como autovalente porque moviliza todas sus extremidades, las pacientes fueron evacuadas por sus visitas se fue viendo en las habitaciones si habían pacientes en el lugar, el matrn ayudo a evacuar a la paciente que no tenía visitas hasta José Joaquín

Pérez y después ella y otra compañera se hicieron cargo de la evacuación de la paciente junto a su hijo hasta Pedro Prado, recuerda si funcionaron las luces de emergencia, todo estaba oscuro, no fue a trabajar al siguiente día, al responder preguntas realizadas por las partes declara que ocupó como implemento de seguridad radio, botiquín y bolso de urgencia que estaba en entrada de la estación de maternidad, ella no trabaja en el área de admisión, pero cuando los pacientes ingresan por admisión les llega su ficha de ingreso con el tríptico de evacuación de cada uno de ellos firmada en cualquier parte del mismo, informa que al personal se les instruyó de cómo actuar ante una emergencia, incluso existen fotos de eso, se hicieron charlas y ensayos de las cuales ella participo en dos simulacros de evacuación, señalando además que en ocasiones cuando existe cortes de luz funciona el sistema alógeno hasta que mantención hace funcionar el grupo generador. Se tiene por cumplida declaración de la testigo.



De fojas 831 a fojas 834 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Cristina Magdalena Ilaja Rojas**, Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que el día de los hechos se encontraba entrando al turno a las 20:45 Hrs. en sector médico quirúrgico, lo primero que se hizo fue desconectar a los pacientes de las vías de suero, algunos se las sacaron solas, se prendieron las luces de emergencia solamente en los pasillos en las habitaciones no habían luces de emergencia, señala que tienen en cada unidad un kit de emergencia hasta la fecha consistente en 2 linternas que se ponen en la cabeza, 2 chalecos reflectantes, 2 silbatos, y una radio que funciona, señala que por la radio tomo conocimiento que en toda la clínica se habían encendido las luces de emergencia, ellos comenzaron a sacar a los pacientes en silla de ruedas y a los autovalentes les indicaron la salida de emergencia por megáfono, ella evacuó personalmente a un abuelo en silla de ruedas por calle José Joaquín Pérez, se acuerda que iba personal con una paciente en camilla a quienes también ayudó, al responder las preguntas formuladas por las partes, señala que la evacuación de la persona en silla de ruedas fue por la parte de atrás de la clínica, el médico y otro paramédico lo bajaron por las escaleras, haciendo presente que **no tienen escaleras rampas para discapacitados**, señala que desconoce el estado de los pacientes que quedaron solos en la clínica evacuando por sus propios medios, y que participó en charlas de capacitación, manejo de extintores y en un simulacro. Se tiene por cumplida declaración de testigo.

De fojas 835 a fojas 841 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes.

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Bilia Grecilda Vidal Ticona**, Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que se encontraba trabajando en sector de neonatología turno que terminaba a las 20:00 Hrs, habían varias pacientes en maternidad, cree que habían alrededor de 11 bebés, estaba entregando el turno cuando comenzó el movimiento, se paró en la

DOCUMENTOS NUEVOS



puerta de la entrada de neonatología su compañera Ruth le pasó un delantal de evacuación, **en ese momento habían 2 bebés en ese sector de neonatología el resto de los bebés estaban con sus mamás**, se cortó la luz fuera del servicio y dentro del mismo se activaron las luces a los tres segundos por generador, uno de los bebés había nacido a las 16:00 Hrs. estaba siendo monitoreado por presentar quejidos y otro bebé era recién nacido, su madre estaba en recuperaciones post parto, en donde se deben de quedar aproximadamente por 4 horas, la llegó a buscar su pareja y le dijo que se fuera que iba a ayuda a evacuar a las pacientes que se encontraban, se devolvió y ya no había nadie en neonatología fue todo rápido aproximadamente 5 minutos, supuso que los bebés se los había llevado la matrona lo que después fue corroborado, comenzó a evacuar viendo como una funcionaria de maternidad, estaba sacando una radio manual con linterna, salieron con una bolsa con medicamentos, no se acuerda si el pasillo de maternidad tenía o no luz tampoco si la linterna la llevaban encendida, hace presente que antes todo el personal de la clínica recibió una capacitación, de parte del encargado del área de seguridad, quien informo como evacuar, por donde y también quien es el **encargado de abrir el portón de salida de emergencias, esta llave se encuentra en maternidad, en el sector del pizarrón específicamente en el mural**, se entregaba en ese tiempo triptico a las pacientes, cuando evacuó no vio a nadie de maternidad evacuando, sin embargo más arriba vio a una paciente con la bata de la clínica y la acompañó hasta la calle Pedro Prado, con respecto a las vacunas no se acuerda si los bebés estaban vacunados, a todas las mamás que los hijos no son vacunados se les llama para que los vacunen. Al responder preguntas realizadas por las partes declara que cuando señala que le dieron un delantal de evacuación, significa que le pasaron el delantal consistente en llevar a dos bebés, el que tiene como un canguro, el que no fue utilizado por ella porque ya no habían bebés cuando fue a buscarlos, solicitándole que precise el lugar que se había cortado la luz señala que se cortó todo, después de los tres segundos se prende la luz pero solo le consta que se prendió la luz en neonatología, al preguntarle sobre si recuerda si en el lugar de maternidad que se encuentra la llave que permite abrir la puerta de emergencia tenía luz, señala que nunca tuvo luz el pizarrón, en el lugar hay luces de emergencia y marcado con plumón fluorescente., señala que a la paciente de la clínica que vio evacuando estaba sola sin nadie ayudándola, Se tiene por cumplida declaración de testigo.

De fojas 842 a fojas 847 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

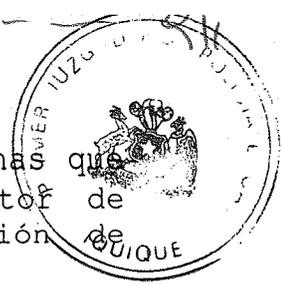
Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Ruth García Rodríguez**, Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que recibió el turno en neonatología, cuando comenzó el movimiento se fue al sector de seguridad, se puso un canguro para bebés y le dijo a la matrona que era terremoto que tenían que evacuar al preguntar si habían familiares de los dos bebés que estaban en neonatología, le informan que no sabían nada, la matrona estaba mientras preparando a los bebés para evacuarlos, **uno tenía dos horas de nacido aproximadamente, el otro tenía media hora de nacido**, por lo cual estaba sin ropa por protocolo, en ese



momento se le puso solamente el pañal y se abrigo solamente con frazadas para evacuarlos, ella tomo al bebe de media hora de nacido lo puso en el canguro y lo abrigo la matrona tomo otro y lo puso en el canguro de ella, se pagó la luz y se prendieron solamente las de emergencia de los pasillos de neonatología, antes de evacuar tomó las leches del refrigerador para evacuar con rumbo al hospital, no evacuaron con linternas ya que eso solo lo tenían en sector de maternidad, al personal se le había dado capacitación meses atrás subieron por calle José Joaquín Pérez hasta Pedro prado, Carabineros les dijo que el hospital estaba colapsado no estaba en condiciones para recibirlas por lo cual les indican que los tienes que llevar a carabineros, les dieron los nombres de las mamás de cada bebe que estaba señalado en el brazaletes, lo mismo hicieron en el hospital de Alto Hospicio, para que informaran al hospital de Iquique que estaban ahí, se quedaron hasta el otro día en un box con una incubadora donde pusieron a los bebes los cuidaron hasta que pudieron bajar, los alimentaron, bajaron al día siguiente con carabineros con ambos bebes hasta el Hospital de Iquique, en donde le entregaron a los bebes en los brazos a cada mamá, no sabe si los niños se vacunaron pero tiene claro que si hubiesen ido a la Clínica se les hubiera vacunado, al formularle preguntas las partes, señala que la zona de seguridad de neonatología es un muro que esta al lado de la puerta, indica que había un procedimiento para evacuar a bebes de neonatología, que era ir a la zona de seguridad y desde ahí al hospital. Se tiene por cumplida declaración de testigo.

De fojas 849 a fojas 852 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Carola Marlene Gerónimo Chirino**, Técnico Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que se encontraba trabajando en sector de urgencias, cuando comenzó el movimiento había solo un paciente en urgencia, le prestó ayuda allí con otros funcionarios lo evacuaron donde su padre que estaba en la recepción, los médicos que estaban de turno fueron al sector pabellón a prestar apoyo para evacuar ese sector, también subió al segundo piso a prestar ayuda para evacuar pacientes cerrando vías venosas de pacientes que no eran muchos, uno de los doctores junto a una enfermera evacuaron a un paciente postrado en una tabla de inmovilización, que lo pusieron en el primer piso en una camilla y lo trasladaron hasta escuela de caballería según lo que le dijo el médico, otros pidieron irse con sus familiares, regreso con otras compañeras al sector de urgencia a verificar que estuviese cerrado y posteriormente evacuaron, se cortó la luz no funcionaron las luces de emergencia del sector de urgencias y los siete box, y funciono la luz de emergencia de recepción de urgencias, cuando terminó el movimiento la enfermera de urgencias le facilito una linterna para cabeza, y dos chalecos que habían en ese momento, una radio para comunicación salieron por Barros Arana y subieron José Joaquín Pérez hasta Pedro Prado, no vio a nadie de la Clínica evacuando, señala que se les había realizado una charla una o dos semanas antes del terremoto, no se acuerda quien la hizo, al formularle las partes preguntas, indica que la función de apoyo que ella hizo fue apoyar en cerrar vías venosas ayudar a los familiares junto



con pacientes hacia la salida, y señala que las linternas que le propinaron funcionaban, no vio a nadie del sector de maternidad evacuando, se tiene por rendida declaración de testigo.

De fojas 853 a fojas 859 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña **Daphne Albanese Pastene**, Coordinadora Recepción de Urgencias, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que el día de los hechos cuando comenzó el movimiento en sector de urgencias, se cortó la luz por lo que fue a zona de seguridad, había un paramédico con el médico de turno, y un solo paciente en sector de rayos el menor fue evacuado con su mamá, Marlene le indico a la Sra. la zona de seguridad, estaba la recepcionista, a quien le indico que ella iba a cerrar la Clínica que se fuera, se quedó sola en el servicio verificó que la puerta de pabellón estuviera abierta, no vio a nadie tomo las llaves de su oficina y salió por servicio de urgencias donde no cerró las puertas las dejo juntas por si había alguien, el doctor René Salazar estaba en el segundo piso porque había mucha gente en ese sector, cuando paso por maternidad tenían la puerta abierta de José Joaquín Pérez, cuando llegó a zona de seguridad se encontró con varios doctores y pacientes que se encontraban en ese sector, **había una Sra. que estaba con cesárea sangrando mucho** por lo que el doctor Denis Fuentes hizo el puente con bomberos para que la llevaran al hospital, personal de la defensa civil abrió la misma defensa civil donde les habilitaron un sector para estar con los pacientes, los acomodaron ahí y trataron de comunicarse con los familiares con el teléfono institucional, después las paramédicos hicieron un listado con los nombres de los pacientes y fecha de cirugía y el médico tratante y le dejaron a lista a un paramédico de la defensa civil, para que los familiares los fuesen a buscar. La luz se cortó en el hospital en medio del terremoto, se encendieron las luces de emergencia, en donde ella estaba no tiene conocimiento si también las del resto de la clínica, todo el personal ha participado en simulacro de evacuación y tienen manuales, un kit de emergencia con insumos chalecos reflectantes, en la fecha de terremoto cree que no tenían folletos de evacuación, enfermeras y matronas siempre le han hecho charlas a la gente cuando ingresan. Al hacer preguntas a la testigo formuladas por las partes, señala que al ingresar los pacientes por sector de urgencias y hospitalizados se les entrega entre otros el plan de evacuación, el que es firmado por el paciente, señala que **la puerta de emergencia de calle José Joaquín Pérez se encuentra cerrada pero sin llave**, lo sabe porque es lo que dice el manual de evacuación y por tener ella acceso a ese lado por ser jefatura, y que todo el personal según protocolo de evacuación debe llegar a José Joaquín Pérez con Arturo Pérez Canto, aun cuando es jefatura por sus declaraciones dice que no tiene conocimiento por no ser de su competencia si Clínica Tarapacá tiene en sus archivos la documentación de los pacientes que se encontraban hospitalizados el día de los hechos que firmaron en admisión entre ellos el protocolo de evacuación. Se tiene por rendida declaración de testigo.

De fojas 860 a fojas 862 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar don Manuel Vladimir Bugueño Páez, Paramédico, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que se no se encontraba de servicio, era su día libre, sin embargo fue a trabajar el día 2 de abril de 2014, les solicitaron a la Clínica abrir las puertas para descongestionar el hospital y prestar atención a pacientes derivados de este como en general, solamente el servicio de urgencias, la Clínica estaba con su infraestructura estable 100% stock de medicamentos, con luz, agua y personal completo tanto técnico administrativo y profesional. El año 2014 habían tenido simulacro de terremoto, y el día antes del evento les había dado la coordinadora de urgencias una charla, entregándoles 3 chalecos reflectantes, radio para escuchar a la Onemi y demás coordinadores que tenían radio, 3 linternas y un megáfono, a cada servicio le dieron un kit, señala que a los pacientes se les da al ingresar información tanto verbal como escrito de las vías de evacuación, **la puerta de salida de emergencia de calle José Joaquín Pérez se encuentra con llave, las otras están abiertas, no tengo conocimiento quien maneja la llave porque cada servicio tiene su propio protocolo de evacuación.** Se tiene por rendida audiencia de testigo.

De fojas 864 a 860 vuelta rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes, y la rebeldía de la testigo Priscila Meza Tiznado, habiendo sido notificada por el Tribunal. El apoderado de la denunciante solicita pedir cuenta a Clínica Tarapacá de oficio N° 912 de fecha 10 de mayo de 2016, las partes de común acuerdo solicitan oficiar en los términos dispuestos a fojas 789 N°2 y pedir cuenta a Oficina Regional de Superintendencia de Salud de Tarapacá de Oficio N°913 de fecha 10 de Mayo de 2016. El tribunal tiene por rebelde a la testigo dando a lugar a pedir cuenta de oficios a quien corresponda y oficiar al tenor de lo solicitado por las partes.

De fojas 865 a 866 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar doña Mónica Elena Castellón Roa, Matrona del Servicio de Neonatología, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que se encontraba saliendo de turno por lo cual no estuvo el día de los hechos denunciados, fue al día siguiente a la clínica y no había pacientes se hizo una recopilación de números de teléfonos de los pacientes hospitalizados, al contestar preguntas de las partes señala que el día de los hechos fue su primer día de trabajo en ese servicio ingresando a las 8:00 Hrs. y hasta las 20:00 Hrs., y que el propósito de la recopilación de datos de los pacientes fue para hacer entrega de los documentos de los mismos pacientes que se quedan en la misma clínica, a fin de poder entregárselos a los propietarios, informa que recibió una inducción por el servicio donde se le dio a conocer las vías de evacuación, y lo que debía hacer en caso de siniestro inducción realizada por la coordinadora del servicio de maternidad, el día de los hechos



ella administro las vacunas a los recién nacidos aproximadamente entre las 11:00 Hrs. y las 12:00 Hrs. señalando que no se realizan administración de vacunas en la noche según organización de la Clínica. Se tiene por rendida audiencia de testigo.

A fojas 870 a 872, rolan oficios N°s 12080, 1281 y 1282 de fecha 24 de Junio de 2016, emitidos por el tribunal a Oficina de Superintendencia de Salud Región Tarapacá, Seremi de Salud y Clínica Tarapacá.

De fojas 873 a fojas 874, rola carta de Clínica Tarapacá cumpliendo con lo solicitado por el Tribunal.

A fojas 876, rola Oficio N° 1142 de fecha 05 de Julio de 2016, remitido por Secretaria Regional Ministerial de Salud cumpliendo con lo solicitado por el Tribunal.

A fojas 877, rola Oficio N° AlR, de fecha 01 de Agosto de 2016, remitido por Agente Regional Superintendencia de Tarapacá, cumpliendo con lo solicitado por el Tribunal.

A fojas 878, el Tribunal tiene por cumplido lo ordenado, y cita en virtud al art. 16 de la Ley N° 18.287, decreta audiencia extraordinaria de testigo, fijando al efecto día y hora.

De fojas 882 a fojas 884 rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar don **Patricio Hurtado Araya**, matrón, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, señala que el día de los hechos estaba en la unidad de maternidad realizando entrega de turno, habían 13 pacientes aproximadamente, 8 cesáreas del día y el resto del día anterior, cuando comenzó el movimiento habían dos técnicos paramédicos atrás de él, procedió a pararse entre ambas, después que paso el movimiento **pasó a sacar las llaves del portón de salida de emergencias que se encuentran en un panel de estación de enfermería colgadas, y lo abrió,** y les dijo a las técnicos que ayudaran a evacuar gente, una tomo caja de medicamentos y la otra la radio con linterna y viendo que todos evacuaran tomaron silla de ruedas, había una puerta cerrada la abrió y estaba una paciente sin visita que salió en el diario, le saco la matraz o recipiente de suero, no la vía y el recolector de orina de la camilla la subió a la silla de ruedas que llevaba una técnico Carolina, el llevaba al bebe en los brazos, pasaron los tres el portón de salida de urgencia, le paso al recién nacido a Jeanette (paramédico) y les dije a ambas que evacuaran e ingresó nuevamente a la clínica reviso que no hubiese nadie fue el último en salir de maternidad, subiendo por José Joaquín Pérez y ayudando a las técnicos y paciente en silla de ruedas, en todo el trayecto no vio a ninguna paciente de la clínica, encontraron al esposo de la Sra. que llevaban quien iba a ser llevada al hospital pero prefirió irse a su casa, ellos llegaron a la zona de seguridad, y no vio a pacientes de la clínica en el lugar, **algunas pacientes evacuaron con vías y sondas, no alcanzaron a ser retiradas por el tiempo,** al día siguiente una matrona atendió a

algunas de las pacientes que fueron evacuadas. En neonatología habían dos recién nacidos quienes fueron evacuados, como medida cautelar se les informo a cada una de las pacientes que deberían quedarse con un familiar y se les entregó folleto con información, es por eso que todas salieron por calle José Joaquín Pérez. Se tiene por rendida audiencia de testigo.



De fojas 885 a 886, rola continuación de audiencia de declaración de testigo, con la comparecencia de ambas partes.

Declaración Extraordinaria: Se presenta a declarar don **Juan Luna Cabezas**, Médico Ginecólogo, en relación a los hechos denunciados el 1° de Abril de 2014, informa que no fue testigo presencial de los hechos ocurridos, porque estaba en su domicilio, con respecto a lo ocurrido tiene conocimiento porque su paciente **MARIA ROMO GALAZ** lo llamo al celular indicándole que se **había arrancado por el pánico de la clínica tarapacá con su bebe**, sin que le alcanzaran a sacar el suero, que en una calle se empezó a desvanecer y unas personas la ayudaron y llevaron al hospital, constatándose que ella y el bebe estaban bien dejándola en observaciones un rato, le dijo que **se encontraba avergonzada de haberse escapado y de su conducta**. El día que fue al control se encontraba bien y amamantando a su bebe sano y nunca más la volvió a ver. Al día siguiente en la clínica me informaron lo mismo que ella se había ido de la clínica sin alcanzar a sacarle las vías sin tener más información de ella, al realizarle preguntas las partes, señala que presta atención en la clínica Tarapacá desde hace más de 20 años, nunca ha recibido capacitación sobre protocolos de emergencia, en el hospital si, se imagina que a los funcionarios se les hace capacitación. Se tiene por rendida audiencia de testigo.

A fojas 887 rola resolución del Tribunal, mediante la cual en mérito a los antecedentes del proceso, queda la causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley del consumidor, de **CLINICA TARAPACÁ SOCIEDAD ANONIMA**, Rol único Tributario N° **96.604.080-7**, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, el Gerente General, señor **JORGE ENRIQUE GOMEZ JOHNS**, cédula nacional de identidad N° **8.283.946-1**, Ingeniero Químico; todos domiciliados en calle Barros Arana N° 1550 de la ciudad de Iquique, por la presunta infracción a los artículos a los art. 1° número 3°, 3° letras b) y d) ; y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente el día del primer terremoto que afectó a la región de Tarapacá el 1° de Abril de 2014, las personas individualizadas permanecía en calidad de pacientes en dependencias de **CLINICA TARAPACÁ**, hospitalizadas con distintos diagnósticos médicos, y que una vez iniciado el sismo fueron abandonadas por todos los



funcionarios de la clínica, siendo estos los paramédicos, enfermeras, profesionales médicos, guardias de seguridad y directivos, dejándolas solas en cada una de las habitaciones del recinto, en evidente riesgo vital. Algunas de las pacientes se encontraban sin acompañante ni familiar que la asistiera, subsidiariamente, por lo que, al momento de que la alerta de tsunami se encontraba vigente por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), tuvieron que arrastrarse para salir del edificio el que se encuentra emplazado en zona de inundación, de esta forma las vulneraciones que habría tenido la denunciada tales como, pacientes abandonados (art. 23 inciso 1° de la LPC), derivada de la profesionalidad de su giro, la no disposición de planes o protocolos de evacuación ante emergencias, o sencillamente, éstos no fueron obedecidos por el personal de la clínica; situación que se torna más grave aun tratándose de pacientes que no eran autovalentes que requerían necesariamente de la asistencia del personal de la Clínica, el no seguimiento de los protocolos o planes de evacuación por parte de funcionarios de la **CLINICA TARAPACA**, habría derivado a juicio de este Servicio una transgresión y/o vulneración al artículo 3° letra d) de la LPC.

SEGUNDO: Que la denunciada contestó la denuncia por escrito, invocando que la presunta responsabilidad infraccional que se imputa se encuentra prescrita, que los hechos fundantes de la denuncia no son reales, que cuentan con planes de evacuación, que la misma denunciante señala posteriormente contradiciendo sus dichos en el propio libelo de denuncia, que personal de Clínica Tarapacá se preocupó de trasladar a los pacientes a zona segura e instalarlos en centros de salud de emergencia inclusive a los postrados, que ninguno de los pacientes salió de la clínica sin suturas o con algún procedimiento incompleto, menos solos. En el caso de los neonatos, fueron asistidos por una técnico paramédico, las cuales siguiendo con el protocolo fueron trasladados por el personal hasta la zona de seguridad a Céspedes y González con Arturo Pérez Canto, y al no encontrar personal que las asistiese determinaron trasladar a los recién nacidos hasta Pedro Prado con Bulnes, tomando contacto con Fuerzas Militares siendo derivados con Carabineros de Chile, al Centro Hospitalario de Alto Hospicio, tras verificar el colapso de pacientes en el Hospital de Iquique. La enfermera de urgencia y el matrn de turno dispuso de acuerdo al procedimiento abrir el portón de evacuación y dar asistencia durante la salida a pacientes que estaban evacuando, dos pacientes postrados fueron evacuados físicamente por personal profesional y técnico de la Clínica hacia zona de seguridad donde uno de ellos fue dejado por parientes y otro fue puesto a disposición de Carabineros de Chile con familiares, indica que no existe obligación de informar los protocolos de emergencia, sino que es importante cumplirlos ya que los pacientes deben ser evacuados, no evacúan solos, es importante que los protocolos sean cumplidos por el personal, Por tanto solicita tener por contestada la demanda infraccional y rechazarla con costas.

TERCERO: Que le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la eventual responsabilidad de los hechos constitutivos de la denuncia, para lo cual la denunciante se sirvió de la siguiente prueba: Testimonial: Se presentan a



declarar previamente juramentada por el Tribunal doña **María Romo Galaz**; doña **Jessenia Makarena Andurandeguy Valenzuela**; doña **Moryn Joseph Fernández Rodríguez**, ya individualizadas anteriormente.

Prueba Documental de la parte denunciante: Ratifica documentos y acompaña los siguientes:

- Original de Diario la Estrella de Iquique de fecha 17 de mayo de 2014.
- Original de Diario La Estrella de Iquique, de fecha 25 de mayo de 20164.
- copias de cuatro sentencias definitivas pronunciadas por la Excelentísima Corte Suprema de fecha 23 de Octubre y 28 de Diciembre de 2011 y por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Antofagasta de fecha 10 de Diciembre de 2014 y 02 de Octubre de 2013.
- Notas de prensa de fecha 19 de Enero de 2015 y 10 de Junio de 2014, obtenidas del portal web www.sernac.cl.
- Nota de prensa de fecha 25 de noviembre de 2014, portal web www.defensacivil.cl.
- Copia de sentencia definitiva de Ilustrísima Corte de Apelaciones de Puerto Montt de fecha 04 de Septiembre de 2009.

El Tribunal tiene por ratificados y acompañados documentos.

Diligencias de la denunciante:

- 1.- Inspección personal del Tribunal
- 2.- Oficio dirigido al a Oficina Regional de Superintendencia de Salud, solicitando informe al Tribunal, si con ocasión, de la presentación de fecha 1 de Junio de 2014 formulada por el Honorable Diputado don Hugo Gutiérrez, se inició algún proceso administrativo y su resultado o conclusiones finales.
- 3.- Oficio dirigido a Clínica Tarapacá, solicitando **a)** Informe de medidas, protocolos y/o planes de evacuación. **b)** Informe a través de qué medios informaban y/o comunicaban a los pacientes las medidas antes de los hechos denunciados, y remitir si existiera copia de firmas de recepción de las pacientes denunciadas. **c)** Informe que medios informaban y/o comunicaban a los pacientes las medidas después de los hechos denunciados **d)** informe al Tribunal si con anterioridad existía un lugar o sede preestablecida para trasladar a pacientes en caso de emergencia e) Informe si actualmente, existe un lugar o sede preestablecida para trasladar a pacientes de su clínica en caso de emergencia. **f)** Informe si las denunciadas que cita eran pacientes de clínica por el período que medió entre el 30 de marzo y el 2 de abril de 2014.
- 4.- Solicita en virtud a la facultad privativa del Tribunal citar a prestar declaración a doña **Arianna Molina Farías**.
- 5.- Solicita en virtud a la facultad privativa del Tribunal citar a prestar declaración a doña **Moryn Joseph Fernández Rodríguez**.



Prueba Documental de la parte denunciada: La parte denunciada acompaña los siguientes documentos:

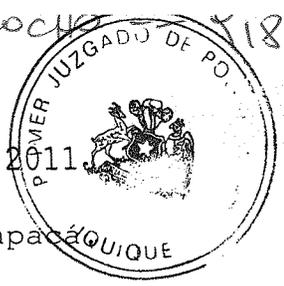
- Oficio N° 1740 de 24.06.2014, emitido por Jefa Depto. de Resoluciones de Conflictos y Sanciones de la Intendencia de Prestadores de Salud y respectivas cartas de respuestas.
- Copia carta al Agente Regional Superintendencia de Salud de Tarapacá. de fecha 08.10.2014.
- Copia carta al ONEMI de fecha 29.07.2013
- Copia certificado otorgado por ONEMI de fecha 09.11.2012.
- Copia de acta de resumen ejecutivo de ejercicio de simulacro Clínica Tarapacá de fecha 22.08.2012.
- Informe de simulacro ejercicio de evacuación de fecha 02.08.2013.
- Copia de plan de evacuación de Clínica Tarapacá del año 2011
- Copia de estructura comité de emergencia de Clínica Tarapacá.
- Copia de actas N°2 y N°3 del Comité de Emergencia del Servicio de Salud de Iquique de fecha 27 de Marzo y 05 de Agosto de 2013.
- Tríptico de emergencia Clínica Tarapacá

La parte denunciada a su vez también se sirvió de prueba testimonial; documental y solicitó diligencias.

Prueba testimonial de la denunciada: Se presentan a declarar previamente juramentado por el Tribunal don Rene Ignacio Salazar Cortes, doña Carolina Gutiérrez Inostroza, doña Katherine Grace Moreno Barría, doña Katerina Andrea Muñoz Ramos, ya individualizadas.

Prueba Documental de la parte denunciada: La parte denunciada acompaña los siguientes documentos:

- Oficio N° 1740 de 24.06.2014, emitido por Jefa Depto. de Resoluciones de Conflictos y Sanciones de la Intendencia de Prestadores de Salud y respectivas cartas de respuestas.
- Copia carta al Agente Regional Superintendencia de Salud de Tarapacá. de fecha 08.10.2014.
- Copia carta al ONEMI de fecha 29.07.2013
- Copia certificado otorgado por ONEMI de fecha 09.11.2012.
- Copia de acta de resumen ejecutivo de ejercicio de simulacro Clínica Tarapacá de fecha 22.08.2012.
- Informe de simulacro ejercicio de evacuación de fecha 02.08.2013.



-Copia de plan de evacuación de Clínica Tarapacá del año 2011.

-Copia de estructura comité de emergencia de Clínica Tarapacá

-Copia de actas N°2 y N°3 del Comité de Emergencia del Servicio de Salud de Iquique de fecha 27 de Marzo y 05 de Agosto de 2013.

-Triptico de emergencia Clínica Tarapacá

Diligencias de la parte denunciada: Solicita oficios a diferentes instituciones solicitando informe en relación a los hechos denunciados:

- 1.-Carabineros de Chile (con dos solicitudes a y b);
- 2.Superintendencia de Salud;3).Ejército de Chile; 4.-ONEMI; 5.-Hospital de Iquique; 6.-Hospital Alto Hospicio.

CUARTO: En cuanto a las tachas interpuestas en la prueba testimonial de la parte denunciada, Señor Rene Ignacio Salazar Cortés, la parte denunciante tacha al testigo en virtud del N° 6 del artículo 358, y respecto a la testigo previamente juramentada, Carolina Gutiérrez Inostroza, la parte denunciante tacha al testigo en virtud del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, el Tribunal le otorga traslado a la denunciada y queda para resolver en definitiva; también se presenta a declarar doña Katherine Grace Moreno Barría, la denunciante la tacha en virtud del artículo 358 N° 5, en donde también se otorga traslado , se evacúa dicho traslado y se resolverá en definitiva. Al respecto cabe señalar que la parte denunciante señala la causal específica de inhabilidad de cada uno de los testigos, esta sentenciadora en virtud de que los Juzgados de Policía Local valoran la prueba de conformidad a las reglas de la sana crítica, la tachas se rechazan sin costa.

QUINTO: Que habiéndose analizado las pruebas del proceso contrarrestándolas con las alegaciones de la defensa, se puede concluir que:

En cuanto a que la responsabilidad que se imputa a la parte denunciada está prescrita según lo que señala la denunciada, se desestimó ya que la denuncia se interpuso dentro de los plazos que la normativa establece.

En cuanto a la inexistencia de los actos constitutivos de la infracción alegada por la denunciada, ya que la parte denunciante señala que las infracciones cometidas son las contempladas en artículos 1° número 3, 3° letra b) y d); y 23 inciso 1° de la LPC, de esta forma el artículo 1 N° 3 que se refiere a la información básica comercial: que las define como " los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de una norma jurídica.....".

El artículo 3 letra b, establece Son derechos y deberes básicos del consumidor: b)" El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio,



condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. La letra d) establece "La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección a la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"

El artículo 23 inciso 1° establece que : "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor, que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas, o deficiencias, en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"

Respecto a estas infracciones la denunciada alega la inexistencia de los hechos constitutivos de la infracción, ya que señala que se cumplieron con los protocolos de emergencia y planes de evacuación, y que el personal de la Clínica se preocupó de trasladar a los pacientes a zona segura e instalarlos en centros de salud de emergencia, que los pacientes salieron de la clínica, si bien los protocolos se aplicaron no se logró acreditar de manera fehaciente que realmente se cumplió con todos los pacientes ya que según las pruebas aportadas al proceso hay una persona que la evacuó su marido y no el personal de la Clínica como correspondía, además que era una paciente que estaba en el post operatorio, por lo que necesariamente necesitaba evacuar por personal de la Clínica, por tanto según los testimonios y pruebas aportadas al proceso, si bien la Clínica maneja sus protocolos de evacuación y seguridad a sus pacientes, existen antecedentes necesarios para determinar que esos protocolos de seguridad no se cumplieron a cabalidad con todos los pacientes; además tampoco logro acreditarse de manera certera que la denunciada haya cumplido a cabalidad el deber de información que debe cumplir según lo establecido en la ley 19.496 ya que según lo que se logró demostrar durante el proceso es que si bien la denunciada posee un plan de evacuación ante emergencias, el cuál efectivamente está señalado en la página web, no se logró acreditar que efectivamente los pacientes conocen toda la información, ya que en este caso la denunciada es la que debe entregar una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. De la misma forma de las declaraciones de distintas personas que trabajan en la clínica en especial del médico Juan Luna Cabezas han establecido que no todo el personal de la Clínica ha recibido capacitación sobre protocolos de emergencia. Además de todas las declaraciones y antecedentes que obran en el proceso no se ha podido determinar de que forma y quien en forma cierta y fehaciente maneja una llave de una puerta de emergencia que es básico para poder evacuar en caso de emergencia.

SEXTO: Que con el mérito de la prueba señalada, analizada de conformidad a las reglas de la sana crítica, se logró determinar que efectivamente si bien la denunciada tiene planes de evacuación en caso de emergencias, en este caso en particular, se establece que no se cumplió con todos los pacientes y de esa forma se infringió el artículo 3 letra d) de

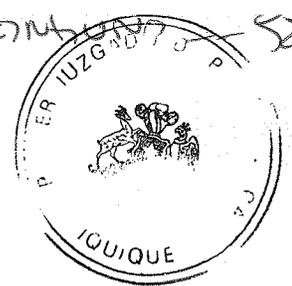


la Ley 19.496; ya que hay pacientes que habiendo sido evacuada, en un estado de post operatorio no se tomaron las medidas para minimizar los riesgos para su salud. También logró determinarse que no existe certeza que se haya cumplido a cabalidad el deber de información veraz y oportuna, establecido en el artículo 3 letra b) y lo señalado en el artículo 1 N° 3 de la ley 19.496, ya que la denunciada no logró demostrar que los pacientes si estaban en conocimiento de sus planes de evacuación en caso de emergencias; Sin embargo, estos incumplimientos son parciales, toda vez que se acreditó que se cuenta en la página web de la Clínica con esta información y además se han realizado capacitaciones al personal para dar a conocer los planes de emergencia.

SEPTIMO: Que, los hechos descritos y analizados con las pruebas aportadas al proceso conducen a colegir, que en casos específicos y respecto de algunas personas se ha cometido infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y d), sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Respecto a la infracción indicada en el artículo 23, que inciso 1° establece que **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor, que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas, o deficiencias, en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"**, no se logró demostrar de manera real y efectiva la negligencia por parte de la denunciada de manera general o que se encuentre comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores ya que existen los protocolos de seguridad y se aplicaron no en toda plenitud, pero no se puede desconocer que la parte denunciada hizo esfuerzos por cumplirlos a cabalidad para no incurrir en dicha infracción y que no representara riesgo o menoscabo a la salud de sus pacientes.

OCTAVO: Que, habiéndose acreditado parcialmente la comisión de la infracción a los preceptos señalados precedentemente, corresponde sancionar a la denunciada por su proceder, que en casos puntuales no se respetó las obligaciones propias de un establecimiento de salud

NOVENO: Que, por las reflexiones anteriores, corresponde acoger de manera parcial la denuncia interpuesta por la parte denunciante ya que se logró determinar que no en todos los casos se cumplieron a cabalidad las normas establecidas en la Ley de Protección al consumidor N° 16.496; **Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE**, las facultades conferidas por la ley N° 15.231 sobre organización y atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre procedimientos ante los mismos y lo dispuesto por los artículos 3 letra b) y d), y las demás pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



SE DECLARA:

I.- Que, **SE ACOGE PARCIALMENTE** la denuncia infraccional interpuesta por **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, C.I. 9.1062.689-6, Ingeniera Comercial, **Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá**, en su representación, quien dedujo denuncia infraccional por Ley N° 19.496, contra del proveedor **CLINICA TARAPACÁ SOCIEDAD ANONIMA**, Rol único Tributario N° 96.604.080-7, representado para los efectos de los artículos 50 C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, el Gerente General, señor **JORGE ENRIQUE GOMEZ JOHNS**, cédula nacional de identidad N° 8.283.946-1, Ingeniero Químico; todos domiciliados en calle Barros Arana N° 1550 de la ciudad de Iquique, y en consecuencia, **SE LE CONDENA** al pago de una multa de 10 (diez unidades tributarias mensuales), por haber infringido lo dispuesto en los artículos 1° N° 3; **3 letra b y d de la Ley 19.496**. Respecto a la infracción **del artículo 23** se desestima la infracción ya que si bien los protocolos se aplicaron no en toda plenitud la parte denunciada hizo esfuerzos por cumplirlos a cabalidad y que no representara riesgo o menoscabo a la salud de sus pacientes.

II.-Que, no se condena en costas a la denunciada y demandada civil, por no haber resultado totalmente vencida y por haber tenido motivo plausible para litigar.

III.-Que, la multa aplicada deberá ser depositada en arcas fiscales dentro del quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión y de aplicar por vía de sustitución y apremio reclusión nocturna, diurna o fin de semana, en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

IV.-Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**, Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.

Autorizó doña **CLAUDIA GABRIELLA CONTRERAS BUTTLER**, Secretaria Subrogante.