

Punta Arenas, catorce de octubre de dos mil veinticinco.

VISTOS:

Comparece doña [REDACTED], técnico en educación especial, cédula nacional de identidad Nro. [REDACTED], con domicilio en [REDACTED], [REDACTED], Punta Arenas, quien deduce recurso de protección en contra de **ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**, representada legalmente por su gerente general doña CAROLA SCHWENCKE REYES, ambas con domicilio en calle Los Militares Nro. 4777, oficina Nro. 501, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, y en calle Maipú Nro. 727, de la ciudad de Punta Arenas, fundado en la supuesta ilegalidad y arbitrariedad del término de su contrato de salud, por estimarse que habría incumplido reposos médicos al viajar al extranjero durante períodos de licencias médicas, vulnerándose –a su juicio– las garantías del artículo 19 Nro. 2, 3, 9 y 24 de la Constitución Política de la República.

Expresa que con fecha 03 de septiembre de los corrientes recibió carta de la Isapre recurrida por medio de la cual se le comunica el término anticipado de su contrato de salud fundamentado en un incumplimiento contractual de acuerdo con lo establecido en la letra c del número 1) del artículo 18 de las condiciones Generales Uniformes del Contrato de Salud Previsional y el artículo 201 numeral 3) del DFL 1° del 2005, del Ministerio de Salud, que establece: "Impetrar formalmente u obtener indebidamente, para él o para alguno de sus beneficiarios, beneficios que no les correspondan o que sean mayores a los que procedan.".

Indica que la premisa de la recurrida es que por el hecho de registrar un viaje al extranjero durante la vigencia de una licencia médica presume que dicho viaje constituye un incumplimiento del reposo prescrito por el médico tratante.

Señala que el razonamiento de la Isapre resulta ser arbitrario e ilegal, pues erige, crea, fabrica una regla general, cual es que el viaje al extranjero supone faltar al reposo médico, sin dar la chance a la afiliada que explique los reales motivos de su salida del país. Concluir que toda



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

Código: GXNXBFNXNZX

salida al extranjero constituye *per se* una falta al reposo terapéutico, sin atender a qué clase de licencia se trataba, por ejemplo, de salud mental, en que viajar no está proscrito, pues es una forma de recuperar salud mental, o bien, indagar el motivo al que obedece la salida del país, transforma a la Isapre en una comisión especial, que falta al debido proceso, pues cualifica un incumplimiento contractual por sí y ante sí, sin comprobar la concurrencia del requisito basal, cual es, que el subsidio fue obtenido de forma indebida.

Refiere que en la carta de desafiliación se reprochan las siguientes salidas del país:

-Licencia del 29.03.2023 al 27.04.2023. Fecha Entrada / Salidas: 10.04.2023 y 13.04.2023

-Licencia del 23.08.2023 al 21.09.2023. Fecha Entrada / Salidas: 18.09.2023 y 20.09.2023

-Licencia del 30.11.2023 al 29.12.2023. Fecha Entrada / Salidas: 02.12.2023

-Licencia del 24.07.2023 al 22.08.2023. Fecha Entrada / Salidas: 12.08.2023 y 16.08.2023

Manifiesta que estas salidas del país no obedecieron a vacaciones sino que a tránsito terrestre en territorio Argentino. En efecto, durante todo el año 2023 estuvo en permanente indagatoria de la enfermedad que la aquejaba, lo que llevó a que se le descubriera una fibromialgia crónica, motivo por el cual se le otorgó una credencial nacional de discapacidad a través de dictamen de fecha 23.11.2023, acreditando un grado de discapacidad leve del 24,80%.; las licencias que se otorgan por esta enfermedad son psiquiátricas, cuales no exigen reposo total domiciliario. El diagnóstico se realizó mayormente en el Centro Integral de Medicina y Ejercicio, (CIME) dependiente de la Clínica Los Andes, ubicada en la ciudad de Puerto Montt, lo que la motivó a viajar continuamente con su marido, y al menos en dos ocasiones se efectuó el viaje por tierra, atendidos los altos valores que en algunas estaciones del año tienen los pasajes aéreos. En abril de ese mismo año, en la misma Clínica



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

Código: GXNXBFNXNZX

mencionada, se le realizó una intervención quirúrgica, consistente en una septoplastia reconstructiva, que es un procedimiento quirúrgico para corregir deformidades o desviaciones del tabique nasal; el retorno a Punta Arenas se realizó por vía terrestre, debiendo transitar por Argentina, dado que la vía aérea fue prohibida por el medico en atención a los cambios de presiones que podrían tener efectos nocivos en la cirugía.

Reconoce que la única salida efectuada por el día, de fecha 02.12.2023, lo fue para comprar fármacos psiquiátricos en la ciudad argentina de Rio Gallegos, situación común en aquella época para los habitantes de Punta Arenas, quienes aprovechando los bajos precios que a la sazón existían en el vecino país, en lo que a mercaderías, alimentos, fármacos y combustibles se refiere, lo que motivaba el viaje de compras por el día. Se trataba de una licencia psiquiátrica de 30 días, de la cual se ocupó para este fin un solo día, careciendo de entidad suficiente como para calificarlo de un incumplimiento grave u obtención de un beneficio indebido.

Reclama que el organismo técnico y legalmente competente para fiscalizar, modificar, aprobar o rechazar una licencia médica es la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) y la SUSESO, no teniendo la Isapre la facultad de determinar de manera técnica que una licencia médica es fraudulenta, y al actuar basándose únicamente en lineamientos de la SUSESO, que detectó salidas al extranjero durante el reposo, la Isapre se arroga facultades de fiscalización y sanción que no le corresponden, eludiendo al organismo establecido para estos efectos. Ello implica que el actuar de la Isapre, rechazando ex post licencias que fueron autorizadas en el año 2023, evacuando lo que denominan un "redictamen", sea completamente antojadizo, falto de razonabilidad y proporcionalidad.

Sostiene que el actuar de la Isapre vulnera múltiples garantías constitucionales, entre ellas:



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

Código: GXNXBFNXNZX

- El derecho a la igualdad ante la ley, al desahuciar la relación contractual en base a antecedentes no fehacientemente probados;

- El derecho al debido proceso, al haberse adoptado la decisión sin otorgarle la oportunidad de ser oída ni de presentar sus descargos, lo que implica ser juzgada por una comisión especial;

- El derecho a la protección de la salud, pues la medida afecta la continuidad de su tratamiento médico y la cobertura del sistema previsional, y

- El derecho de propiedad sobre los beneficios contractuales y las prestaciones derivadas de su plan de salud vigente.

Debido a lo expuesto, solicita se deje sin efecto el acto impugnado y, en consecuencia, se mantenga la plena vigencia de contrato de salud de la recurrente, con costas.

Evacuó informe la recurrida Isapre Colmena Golden Cross S.A., representada por la abogada Claudia Breton Jara, solicitando el rechazo del recurso interpuesto, fundado en que no es efectivo que se hubiere incurrido en algún acto ilegal o arbitrario con motivo de la decisión y procedimiento llevado a cabo sobre el término de contrato de salud de la recurrente.

Refiere que, como es de público conocimiento, durante el transcurso del año 2025 la Contraloría General de la República (CGR) efectuó un exhaustivo cruce de datos entre los funcionarios públicos que estuvieron con licencias médicas y los datos entregados por la Policía de Investigaciones (PDI), determinando que miles de trabajadores incumplieron los reposos médicos prescritos y viajaron al extranjero. Esta información recopilada por la CGR fue entregada a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), institución que, en base a sus facultades, procedió a la ejecución de fiscalizaciones extra situ de los casos recibidos y procedió además a notificar a la Isapre, a través de sendos ordinarios, las diversas casuísticas detectadas. Sobre esta materia, la SUSESO a través del Dictamen O-142919-



2025, Ordinario O-01-S-02619-2025, de fecha 22 de agosto de 2025, instruyó a propósito de estos casos que: "Cabe hacer presente que la identificación efectuada por la Contraloría General de la República, de los funcionarios públicos o trabajadores de entidades privadas financiadas con fondos públicos que se encuentran en la situación precedentemente descrita, fue realizada en base a los registros proporcionados por la Policía de Investigaciones de Chile, individualizándose a todas las personas que, durante el periodo de reposo, registraban al menos una entrada o una salida del país.

De esta manera, a través de diversos oficios dirigidos a las COMPIN e Isapres, esta Superintendencia puso a disposición de cada una de estas instituciones, la identificación de las personas que, en base a la información proporcionada por la Policía de Investigaciones a la Contraloría General de la República, registran entradas o salidas del país durante el periodo de reposo consignado en la respectiva licencia médica." Luego también indica: "En este sentido, cabe hacer presente que, a juicio de este Servicio, la información proveniente de bases de datos o registros administrativos de una entidad del sector público, como por ejemplo aquella proporcionada por la Policía de Investigaciones a la Contraloría General de la República, relativa a entradas o salidas del país, y que ha sido puesta a disposición de cada Isapre o COMPIN por parte de esta Superintendencia, constituye un antecedente suficiente para tener por acreditada la causal de incumplimiento de reposo a que se refiere el citado artículo 55 letra a), del D.S. Nro. 3."

En el caso de la recurrente el término de su contrato de salud se fundamenta en el incumplimiento contractual y legal, consistente en haber impetrado u obtenido indebidamente beneficios que no le corresponden, lo que se detectó luego de la revisión y análisis de datos proporcionados por la SUSESO en que se constató que existieron cuatro viajes al extranjero mientras hacía uso de reposo por licencias médicas.



La revisión antes señalada fue efectuada en cumplimiento de instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) con fecha 23 de junio de 2025, en el Oficio 1154006, O-103444-2025 - O-02-S-00976-2025, que da cuenta de una fiscalización realizada por dicha Entidad a licencias médicas presentadas en la Isapre y la aplicación de la causal de rechazo por "incumplimiento del reposo otorgado en la licencia", contenida en la letra a) del artículo 55 del D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud. Esta resolución reconoce que la labor de contraloría médica de la licencia corresponde a una labor privativa de las ISAPRE respecto de sus afiliados e instruyó a Isapre Colmena ponderar los antecedentes acompañados y proceder a rechazar las licencias médicas en que se configure la referida causal.

Refiere que esa es la razón por la cual si bien fue la SUSESO quien recepcionó la información en primera instancia por parte de la CGR, eran las Isapres y la COMPIN -en el caso de los afiliados a FONASA- quienes debían determinar si es que en definitiva se rechazarían o no estas licencias.

Manifiesta que de las cuatro licencias médicas en que la recurrente viajó al extranjero, solo dos correspondían a diagnóstico psiquiátrico, por lo que respecto de las otras dos licencias no podía salir de su domicilio, por lo que es flagrante el incumplimiento de reposo respecto de las licencias médicas 14234093 (por diagnóstico de luxación septal) y de la licencia médicas 95540978 (por diagnóstico síndrome de dolor lumbar crónico, incompetencia disco ligamentosa probablemente displasia del cuarto desgarró agudo del anillo). En relación con las licencias por salud mental, si bien la doctrina administrativa ha sido conteste en que se permiten salidas recreativas, ello nunca ha implicado autorización para salir del país, salvo que obedezcan a procedimiento médico indicado; en ese sentido se ha pronunciado la SUSESO en Dictamen 127271-2025 de fecha 14 de septiembre de 2025.

Por otra parte, revisadas las prestaciones recibidas por parte de la afiliada, no existe compra de bonos y/o



reembolsos de prestaciones médicas realizadas en Puerto Montt en días cercanos a las entradas y salidas del país, por lo que no se ve cómo podrían estar vinculadas a sus pasos al extranjero. Es efectivo que existen prestaciones en dicha ciudad, pero en fechas alejadas de las salidas del país por las cuales se rechazan las licencias médicas incumplidas y en definitiva se pone término a su contrato.

Sostiene que todo lo anterior se descubre en el marco de investigación realizada en virtud de los antecedentes recibidos de la SUSESO, en conformidad a lo previsto en el artículo 52 del Decreto N°3 del año 1984, que "*Aprueba Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las Compín e Instituciones de Salud Previsional*", normativa que faculta expresamente a la Isapre a investigar los asuntos que digan relación con el uso indebido de licencias médicas, como es el caso de autos, por lo que no es efectivo que Colmena sin antecedente alguno y de forma arbitraria ni mucho menos ilegal como plantea la recurrente haya procedido como lo hizo, ya que es la misma ley la que le ordena investigar dicha materia.

Los hechos anteriormente descritos, constituyeron infracciones graves de las obligaciones por parte de la afiliada, lo cual habilitó a la Isapre a poner término a su contrato de salud, debido a las *Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional Aprobadas por la Superintendencia de Salud*, en su artículo 18, el cual por lo demás se encuentra en plena concordancia con el artículo 201 del DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud.

En conclusión, la recurrida plantea que no es efectivo que Isapre Colmena hubiere incurrido en algún acto ilegal o arbitrario en contra de la recurrente, toda vez que al adoptar la decisión que se reclama, se ajustó estrictamente a la normativa legal y administrativa vigente, y a las estipulaciones pactadas y contenidas en el Contrato de Salud respectivo, por lo que tampoco es efectivo que se hayan conculcado las garantías constitucionales reclamadas.

Se trajeron los autos en relación.



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

Código: GXNXBFNXNZX

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°).- Que el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República tiene por objeto amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales cuando estas son afectadas por actos u omisiones arbitrarios o ilegales, siempre que el derecho cuya protección se persigue sea indubitado y que la acción sea idónea para restablecer el imperio del derecho de manera inmediata, no siendo procedente cuando la cuestión debatida requiere de un análisis de lato conocimiento o la existencia de otras vías idóneas para su resolución, según lo ha sostenido reiteradamente la Excm. Corte Suprema (Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales).

2°).- Que, conforme lo anterior, para que esta acción constitucional prospere, deben concurrir copulativamente los siguientes requisitos: a) la existencia de un acto u omisión; b) que dicho acto u omisión sea ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él; c) que de esa actuación se siga la privación, perturbación o amenaza de una garantía constitucional determinada, y d) que la acción se interponga dentro del plazo establecido por la jurisprudencia para estos efectos.

3°).- Que el hecho vulneratorio calificado como ilegal y arbitrario por la actora consiste en el término unilateral de su contrato de salud por parte de la recurrida fundado en que habría incumplido reposos médicos al viajar al extranjero durante períodos de licencias médicas.

4°).- Que al evacuar su informe la recurrida insta por el rechazo del recurso señalando -en lo sustancial- que no existe acción u omisión arbitraria o ilegal por su parte que prive, perturbe o amenace el legítimo ejercicio de los derechos invocados.

5°).- Que, en primer término, cabe dejar por establecido que la recurrente mientras hacía uso de licencia médica entre determinados días de los meses de abril, agosto, septiembre y diciembre de 2023, salió del país mientras estaban vigentes



las licencias médicas que han sido detalladas por las partes, siendo dicha circunstancia comunicada por Contraloría General de la República y luego informada por la Superintendencia de Seguridad Social a su Isapre Colmena, la que puso término unilateral al contrato de salud de la recurrente.

6°).- Que, previo a dilucidar la controversia de fondo, es pertinente señalar que la licencia médica es un beneficio que permite a los trabajadores ausentarse de sus labores, sin dejar de percibir remuneración en el caso de los funcionarios públicos o bien recibir un subsidio por incapacidad laboral calculado con relación a ella y las remuneraciones sobre las cuales ha cotizado para salud, derecho de ausencia que tiene como contrapartida la obligación de guardar reposo conforme a la indicación médica, estándole prohibido la realización de actividades que quebranten dicho reposo laboral.

Por su parte, el artículo 55 del Reglamento de Licencias Médicas señala que el trabajador está obligado a devolver los subsidios mal percibidos, para lo cual la entidad pagadora del subsidio lo comunicará al empleador para los fines que haya lugar, ello sin perjuicio de la denuncia de los hechos a la justicia ordinaria si procediere.

7°).- Que tratándose de las facultades para poner término al contrato de salud por parte de la Isapre, de conformidad al artículo 201 Nro. 3 del D.F.L. Nro. 1 de 2005, de Salud, la norma expresa que: *"La institución sólo podrá poner término al contrato de salud cuando el cotizante incurra en algunos de los siguientes incumplimientos contractuales: 3.- Impetrar formalmente u obtener indebidamente, para él o para alguno de sus beneficiarios, beneficios que no les correspondan o que sean mayores a los que procedan. Igual sanción se aplicará cuando se beneficie a un tercero ajeno al contrato."*

Así, la expresión "beneficios", contenida en la disposición transcrita, analizada en el contexto de la norma en que se inserta, es demostrativa de una consecuencia económica y dice relación con la totalidad de los beneficios que pudo obtener el cotizante durante la vigencia del



contrato de salud y si bien el subsidio a que da derecho la licencia médica está inserto dentro de ese concepto económico, la regulación contenida en el artículo 55 del Reglamento de Licencias Médicas le otorga un efecto diverso cuando se trate del quebrantamiento del reposo, que consiste en la devolución de la remuneración o subsidios indebidamente obtenidos, según sea el caso, y sin perjuicio de otras responsabilidades que se determinen por la justicia ordinaria.

8°)..- Que, además, no consta la realización de un procedimiento administrativo o de otra naturaleza, en que se haya determinado, por el organismo competente, la efectividad de los hechos en cuestión, los que precisamente son considerados como conducta reprochable por la Isapre para proceder al término del contrato de salud de la recurrente, y menos aún el desarrollo de un procedimiento que le permita presentar sus descargos y defensas a la recurrente.

9°)..- Que, en efecto, del propio escenario fáctico descrito por las partes se desprende que la recurrida, por sí y ante sí, decidió poner término a la relación contractual de salud que la liga con la recurrente, decisión respecto de la cual ésta no tuvo ninguna oportunidad de hacer valer lo pertinente a sus derechos.

10°)..- Que, conforme a lo razonado, el actuar de la recurrida resulta ilegal, al aplicar una sanción que no corresponde con la infracción imputada, y además arbitrario, al afirmar su determinación en antecedentes que resultan insuficientes para dar por acreditada la transgresión atribuida así como para justificar la decisión adoptada, sin que haya sido previamente aquello determinado por la vía administrativa o judicial respectiva, circunstancias de las cuales se sigue una vulneración de las garantías constitucionales de igualdad ante la ley y derecho de propiedad previstas en los numerales 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, de manera tal que el recurso deberá ser acogido, en los términos que se dirá en lo resolutivo.



Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección, **SE ACOGE** el recurso de protección deducido por [REDACTED] en contra de ISAPRE COLMENA GOLDEN GROSS S.A., y, por tanto, se ordena que la recurrida debe mantener vigente el contrato de salud de la recurrente en los términos pactados, quedando sin efecto el término unilateral del mismo, de fecha 03 de septiembre de 2025.-

La recurrida deberá informar oportunamente a esta Corte acerca del cumplimiento de lo previamente dispuesto.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del referido Auto Acordado.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

Redacción del ministro Juan Santiago Villa Martínez.

ROL N° 471-2025 .PROTECCIÓN.

 Caroline Miriam Turner González Ministro(P) Corte de Apelaciones Catorce de octubre de dos mil veinticinco 14:22 UTC-3 	 Juan Santiago Villa Martínez Ministro Corte de Apelaciones Catorce de octubre de dos mil veinticinco 13:43 UTC-3 
 Berta Roxana Salgado Salamé Ministro(S) Corte de Apelaciones Catorce de octubre de dos mil veinticinco 13:55 UTC-3 	



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

Código: GXNXBFNXNZX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Punta Arenas integrada por Ministra Presidente Caroline Miriam Turner G., Ministro Juan Santiago Villa M. y Ministra Suplente Berta Roxana Salgado S. Punta Arenas, catorce de octubre de dos mil veinticinco.

En Punta Arenas, a catorce de octubre de dos mil veinticinco, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: GXNXBFNXNZX