

C.A. de Santiago

Santiago, seis de octubre de dos mil veinticinco.

Al folio N° 18: a todo, téngase presente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece doña [REDACTED], quien interpone recurso de protección en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., representada legalmente por don Jesús Gómez del Río, por el acto que estima arbitrario e ilegal, consistente en la falta de asignación oportuna de un prestador médico para la realización de una cirugía calificada como urgente, y que se encuentra garantizada por el régimen GES en su calidad de afiliada, lo que a su juicio vulnera las garantías constitucionales previstas en el artículo 19 N° 1 y 9 de la Constitución Política de la República, por lo que solicita que se restablezca el imperio del derecho, ordenándole a la Isapre recurrida a realizar la derivación inmediata a un prestador médico para la realización de la cirugía requerida o, en subsidio, y para el caso en que se vea obligada a costear su intervención quirúrgica de forma particular, asumir los costos en que ha debido incurrir, dada la negligencia en la asignación oportuna de un prestador.

Sostiene que se encuentra en tratamiento por un cáncer de mama con metástasis en diversas partes de su cuerpo, incluyendo una lesión en su brazo izquierdo, lo que derivó en una fractura, agregando que, tras soportar dolores intensos, acudió a un médico traumatólogo del Hospital Clínico UC Christus, quien, ante la sospecha de fractura, le indicó la realización de una radiografía que confirmó dicha lesión, refiriéndole la necesidad urgente de que se sometiera a una cirugía en un plazo no superior a siete días, entregándole un presupuesto que supera los nueve millones de pesos, lo que le resulta imposible de solventar.

Hace presente que en razón de ello, acudió a las oficinas de la Isapre recurrida, solicitando la asignación de un prestador que pudiera efectuar dicha intervención, toda vez que el prestador GES asignado para su tratamiento oncológico no realiza este tipo de cirugías, por lo que resultaba imprescindible que Cruz Blanca efectuara la derivación a un nuevo prestador que garantizara la cobertura a través del sistema de garantías expresas de salud antes mencionado.



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

Código: FXFEBEGDETJ

Precisa que la recurrida le mencionó que para su solicitud debía ingresar un requerimiento formal, lo que se registró mediante el requerimiento N° 216582, advirtiéndole que su respuesta podría demorar hasta quince días hábiles, plazo que resulta inaceptable, considerando la gravedad de su estado de salud, el riesgo inminente de secuelas irreparables y el intenso dolor que padece, detallando que debió suspender su tratamiento de quimioterapia, ya que no resulta compatible continuar con dicho tratamiento hasta que la cirugía sea realizada, lo que implica, como mínimo, un retraso de dos semanas.

Fundamenta que han aparecido nuevas lesiones en su columna, que tampoco pueden ser tratadas mediante radioterapia mientras no hayan cicatrizado los puntos quirúrgicos de la operación pendiente, expresando que la situación le genera desesperación, al ver cómo su salud se deteriora y la enfermedad avanza, debido a la demora en la gestión de la recurrida en asignar oportunamente un prestador que pueda realizar la cirugía urgente que requiere, vulnerando así sus derechos, por lo que solicita en definitiva la derivación inmediata a un prestador médico para la intervención quirúrgica antes mencionada, y la cobertura de todos los gastos en caso que ante la demora en una respuesta se vea obligada a costear la referida cirugía en forma particular;

SEGUNDO: Que, informa don Daniel López Venturi, abogado, en representación de Isapre Cruz Blanca, solicitando el rechazo de la acción deducida.

Sostiene que la acción deducida y el acto cuestionado, esto es, la no designación de un prestador GES para su diagnóstico de "fractura en Hueso Patológico en Húmero izquierdo inestable que tiene indicación de tratamiento quirúrgico por traumatología oncológica urgente" es una afirmación que carece de sustento, ya que la afiliada mantiene beneficio GES N° 8 desde el día 7 de febrero de 2024, folio 849503, designándose al prestador clínica BUPA Santiago. No obstante, el 7 de julio de 2025 la actora solicitó el cambio de prestador para su intervención quirúrgica, pues el asignado se declaró no resolutivo para la especialidad en comento.

Relata que en razón de ello, coordinó con la red de prestadores GES la cirugía de la recurrente, designándose al prestador Clínica Red Salud Vitacura y agendándose la cirugía para el 15 de julio de 2025, lo que fue



rechazado por la familia de la actora, optando por otro prestador fuera de la red GES, operándose de forma posterior a dicha fecha, de modo tal que ante la decisión voluntaria de la familia de optar por un prestador externo a la red de la Isapre, no procede que la prestación goce de la cobertura médica pretendida.

Manifiesta que conforme a la Ley N° 19.966, que establece el Régimen General de Garantías Explícitas de Salud, tanto el Fondo Nacional de Salud como las Instituciones de Salud Previsional deben garantizar a sus afiliados y beneficiarios el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud, siendo una obligación que la recurrida ha cumplido, en particular a través de la designación de un prestador de salud dentro de la red existente, cumpliendo de este modo con el mandato legal respectivo.

Hace presente que, en estos términos, no ha existido privación, perturbación o amenaza de garantías fundamentales de la recurrente, toda vez que el acto que se imputa a la Isapre recurrida no existe, de modo tal que al no concurrir uno de los presupuestos de la acción de protección, la misma no puede prosperar, por lo que solicita en definitiva que se rechace el recurso en todas sus partes;

TERCERO: Que, como ha sostenido reiteradamente esta Corte, el llamado recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de carácter cautelar de emergencia, destinado a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales de la autoridad o de particulares que impidan, amaguen o perturben ese ejercicio.

Son presupuestos de esta acción cautelar de protección: a) que exista una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que como consecuencia de la acción u omisión ilegal o arbitraria se prive, perturbe o amenace un derecho; y c) que dicho derecho esté señalado como objeto de tutela en forma taxativa en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Sobre el punto la jurisprudencia de nuestros tribunales ha dicho que la arbitrariedad implica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, falta de proporción entre los motivos y el fin a alcanzar; ausencia de ajuste entre los medios empleados y el objetivo a tener o aún inexistencia de los hechos que



fundamentan un actuar; un proceder contrario a la justicia y dictado solo por la voluntad o el capricho. A su vez, es ilegal una acción u omisión cuando no se atiene a la normativa por la que debe regirse o cuando un órgano ejerce atribuciones exclusivas en forma indebida, contrariando la ley.

CUARTO: Que, el acto que se califica de ilegal y arbitrario lo constituiría la falta de diligencia en relación con la asignación de un prestador de salud que realice una intervención quirúrgica requerida con urgencia por la recurrente, lo que a su juicio vulnera las garantías constitucionales previstas en el artículo 19 N° 1 y 9 de la Constitución Política de la República, correspondiendo a esta Corte determinar si ello se ajusta o no a derecho;

QUINTO: Que el acto que según la recurrente es ilegal y arbitrario es la demora en la asignación de un prestador de salud que fuese resolutivo para la realización de la cirugía que requería, en circunstancias que la referida intervención quirúrgica fue realizada, según la propia recurrente y como consta a folio 15 de estos autos, el 10 de julio del presente año, controvirtiendo lo informado por la recurrida en relación con la fecha de realización del procedimiento quirúrgico.

En este sentido, lo que pretende la actora con la interposición del presente arbitrio cautelar es en definitiva que la Isapre recurrida asuma de manera íntegra los costos en que ha debido incurrir por la operación que debió realizarse de forma particular, alegando en síntesis que ha existido una demora en la asignación de prestador. La respuesta negligente e inconsistente de la recurrida, en orden a desconocer en primer término que la fractura tuviera relación con su diagnóstico de cáncer, exigiéndole la realización de una nueva solicitud GES, que posteriormente se rechazó por reconocer su afección de salud dada la existencia de una solicitud previa asociada, evidencia la falta de claridad en el manejo de su caso, constituyendo la ilegalidad y arbitrariedad que funda su pretensión cautelar, lo que ha sido controvertido por Cruz Blanca S.A;

SEXTO: Que, en tal sentido, es preciso mencionar que el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, en sus artículos 117 y siguientes, creó, para los efectos de resolver los litigios entre los beneficiarios y las instituciones aseguradoras de salud, ya sea, privadas (Isapres) o públicas (Fonasa), un Tribunal Especial, disponiendo el conocimiento de los mismos, en dos instancias, la primera ante el Intendente de Fondos y



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

Código: FXFEBEGDETJ

Seguros Previsionales de Salud, actuando como árbitro arbitrador, y la segunda, ante el Superintendente de Salud, que resuelve en calidad de árbitro arbitrador;

SÉPTIMO: Que consecuentemente, habiendo establecido la ley un tribunal especializado, para el conocimiento y resolución de los conflictos suscitados entre los beneficiarios y las Isapres, como en este caso, donde como se ha reseñado, existe una discusión que exige dilucidar y determinar el derecho de la recurrente a la cobertura financiera que reclama, como asimismo su procedencia, al alegar la actora que debió costear de forma particular una cirugía calificada como urgente derivada de un diagnóstico de cáncer debido a la negligencia de la recurrida, quien debe hacerse cargo de las prestaciones médicas realizadas, mientras que esta última sostiene que ha cumplido con sus obligaciones legales, no pudiendo hacerse cargo de la decisión voluntaria de la actora de someterse a una intervención quirúrgica no amparada por la red de prestadores GES asociados a la Isapre, dan cuenta de circunstancias que evidencian que el fondo del asunto y la cuestión controvertida no son una materia que corresponda ser esclarecida por medio de la presente acción cautelar, en atención a que ésta no constituye una instancia de declaración de derechos, sino de protección de aquellos indubitados que se encuentren afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria y, por ende, en situación de ser amparados, presupuesto que conforme a lo dicho, en la especie, no concurre;

OCTAVO: Que atendido lo razonado en los motivos que preceden, el presente recurso de protección no se encuentra en condiciones de prosperar, sin perjuicio de otras acciones que pudieren corresponder a la parte recurrente, en las instancias especializadas.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se rechaza**, la acción deducida por doña [REDACTED], en contra Isapre Cruz Blanca S.A.

Comuníquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

NºProtección-15675-2025.



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

Código: FXFEBEGDETJ



Juan Cristóbal Mera Muñoz
Ministro
Corte de Apelaciones
Seis de octubre de dos mil veinticinco
13:23 UTC-3



Paola Cecilia Diaz Urtubia
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Seis de octubre de dos mil veinticinco
13:24 UTC-3



Sergio Guillermo Córdova Alarcón
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Seis de octubre de dos mil veinticinco
12:39 UTC-3



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

Código: FXFEBEGDETJ

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Juan Cristobal Mera M. y los Ministros (as) Suplentes Paola Cecilia Diaz U., Sergio Guillermo Cordova A. Santiago, seis de octubre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a seis 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: FXFEBEGDETJ