



**PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N°3 DE 2019 QUE FIJA TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LE LEY N°19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, INCORPORANDO EL DERECHO DE PACIENTES Y FAMILIARES DE ESTOS AL ACCESO GRATUITO A ESTACIONAMIENTOS EN RECINTOS ASISTENCIALES DE SALUD, EN LAS FORMAS Y CONDICIONES QUE SE SEÑALAN**

**FUNDAMENTOS.**

La salud representa uno de los derechos fundamentales de toda persona, y el acceso a servicios médicos de calidad no debería estar condicionado por barreras económicas adicionales que agraven la ya compleja situación que enfrentan los pacientes y sus familias. En Chile, una práctica que genera creciente malestar y preocupación es el cobro que realizan las clínicas y centros de salud privados por el uso de sus estacionamientos. Esta situación, que afecta a miles de personas diariamente, representa una carga económica y emocional innecesaria en momentos donde las familias enfrentan circunstancias de gran vulnerabilidad. Cuando una persona acude a un centro de salud, lo hace movida por la necesidad de atender una condición médica propia o de un ser querido, situación que por sí misma genera ansiedad, preocupación y estrés. Agregar a esta experiencia el peso de un cobro por estacionamiento, que puede alcanzar cifras significativas especialmente en atenciones prolongadas, constituye una práctica que debe ser cuestionada y, en definitiva, eliminada por razones de justicia social y humanidad.

La legislación chilena actualmente contempla ciertas excepciones al cobro de estacionamientos en centros de salud, específicamente en casos de urgencia o emergencia, y cuando el usuario presenta dificultades físicas permanentes o transitorias para su desplazamiento. Sin embargo, esta normativa resulta insuficiente frente a la realidad cotidiana que viven miles de familias. Las atenciones médicas programadas, los tratamientos prolongados, las hospitalizaciones y las visitas a pacientes internados quedan fuera de estas excepciones, obligando a pacientes y familiares a pagar sumas considerables simplemente por acceder al recinto donde recibirán o acompañarán la atención médica necesaria. Esta situación resulta particularmente injusta cuando se considera que las personas que acuden a





estos centros ya están enfrentando gastos significativos relacionados con consultas médicas, exámenes, procedimientos y tratamientos. El cobro por estacionamiento se convierte entonces en un gravamen adicional que incrementa la carga financiera en un momento en que las familias deberían poder concentrar todos sus recursos y energías en la recuperación de la salud.

Los montos que se cobran por estacionamiento en clínicas privadas pueden resultar considerables, especialmente en atenciones que se extienden por varias horas. Existen casos documentados donde pacientes han debido pagar cifras que superan los diez mil pesos por permanencias de cinco o seis horas en el recinto de salud, lo que para muchas familias chilenas representa un porcentaje importante de su presupuesto diario o semanal. Este cobro se vuelve aún más gravoso cuando se trata de tratamientos que requieren asistencia regular al centro de salud, como terapias, diálisis, quimioterapia u otras intervenciones que demandan concurrencia frecuente. En estos casos, el costo acumulado por estacionamiento a lo largo de semanas o meses puede alcanzar sumas verdaderamente significativas, constituyendo una barrera económica real para el acceso continuo al tratamiento médico necesario. La situación se agrava cuando consideramos que muchas familias deben destinar recursos importantes al pago de seguros de salud, copagos y medicamentos, haciendo que cada peso adicional que deban desembolsar represente un sacrificio en otras áreas esenciales de su economía familiar.

Además, desde una perspectiva ética, resulta cuestionable que instituciones dedicadas al cuidado de la salud, cuya misión fundamental debería ser velar por el bienestar integral de las personas, implementen políticas que añaden dificultades económicas a quienes ya se encuentran en situación de vulnerabilidad por motivos de salud. La salud no es un servicio comercial común, sino un derecho esencial que requiere ser tratado con especial sensibilidad y consideración hacia las circunstancias particulares de quienes lo requieren. Cuando una clínica cobra por estacionamiento, está lucrando con una necesidad básica de acceso a sus instalaciones, transformando lo que debería ser una facilidad para sus pacientes en una fuente adicional de ingresos. Esta práctica contradice el espíritu de servicio que debería caracterizar a toda institución de salud y crea una percepción negativa sobre la verdadera orientación de estas organizaciones, sugiriendo que el beneficio económico prevalece sobre la compasión y el apoyo a quienes atraviesan momentos difíciles.





El impacto emocional del cobro de estacionamientos no debe subestimarse. Las personas que acuden a un centro de salud frecuentemente están experimentando estados de angustia, miedo, preocupación o dolor, tanto físico como emocional. En estas circunstancias, enfrentarse a cobros inesperados o elevados por servicios que perciben como necesarios para acceder a la atención médica genera frustración, rabia e impotencia. Muchas familias han relatado la experiencia de salir de una atención médica compleja, emocionalmente agotadas, solo para encontrarse con un cobro elevado de estacionamiento que se suma a todas las preocupaciones y gastos del día. Este factor estresante adicional puede parecer menor en comparación con la situación de salud que se enfrenta, pero su efecto acumulativo contribuye a deteriorar la experiencia general y la percepción de trato digno que merecen recibir los pacientes. En momentos de crisis sanitaria familiar, las personas necesitan apoyo y comprensión, no cargas adicionales que compliquen aún más su situación.

La eliminación del cobro de estacionamientos en clínicas y centros de salud privados representaría un avance significativo en términos de equidad y acceso a servicios de salud. Si bien es cierto que las clínicas privadas son empresas que buscan rentabilidad, también es fundamental reconocer que operan en un sector que tiene responsabilidades sociales particulares debido a la naturaleza esencial del servicio que prestan. El bienestar de las personas no puede estar completamente subordinado a criterios de maximización de ganancias, especialmente cuando estas ganancias provienen de cobros que afectan directamente a personas en situación de vulnerabilidad. La gratuidad del estacionamiento sería una medida concreta que demostraría un compromiso real con el bienestar integral de los pacientes, reconociendo que el acceso físico al centro de salud es parte fundamental del proceso de atención médica y no debería representar una barrera económica adicional.

Desde el punto de vista de la justicia social, el cobro de estacionamientos en centros de salud afecta desproporcionadamente a familias de menores ingresos. Mientras que para algunos sectores de la población estos cobros pueden representar un inconveniente menor, para muchas familias chilenas cada gasto adicional requiere sacrificios en otras áreas vitales de su economía. La eliminación de estos cobros contribuiría a nivelar el acceso a servicios de salud, permitiendo que todas las personas, independientemente de su situación económica, puedan acudir a centros de salud sin preocuparse por costos adicionales que no están directamente





relacionados con la atención médica que necesitan. Esta medida sería coherente con los principios de solidaridad y equidad que deberían guiar el sistema de salud en su conjunto, reconociendo que las diferencias económicas no deben traducirse en diferencias en la dignidad con que las personas son tratadas cuando requieren atención médica.

La experiencia de otros países puede ofrecer perspectivas valiosas sobre esta materia. En diversas naciones desarrolladas existen regulaciones que limitan o prohíben el cobro de estacionamientos en centros de salud, reconociendo que este es un servicio auxiliar necesario para el acceso a la atención médica y no debería constituir una fuente de lucro adicional para las instituciones de salud. Estas políticas se basan en el reconocimiento de que el acceso a servicios de salud debe facilitarse en todos sus aspectos, eliminando barreras innecesarias que puedan disuadir a las personas de buscar atención cuando la necesitan o que agraven la carga que ya enfrentan quienes están lidiando con problemas de salud. Chile podría seguir estos ejemplos, implementando una legislación que ponga fin definitivo a esta práctica y que sitúe al país a la vanguardia en la protección de los derechos de pacientes y sus familias.

Los argumentos que suelen esgrimirse en defensa del cobro de estacionamientos incluyen la necesidad de racionalizar el uso de espacios limitados y evitar que personas ajenas al centro de salud utilicen estas instalaciones para otros fines. Sin embargo, estos objetivos pueden alcanzarse mediante sistemas de validación y control que no requieran cobro alguno. Las clínicas pueden implementar mecanismos de tickets gratuitos validados por el personal del centro, sistemas electrónicos de identificación de pacientes y visitantes, o controles de acceso que aseguren que solo quienes efectivamente están utilizando los servicios del centro accedan al estacionamiento. Estos sistemas ya se utilizan en diversos contextos y han demostrado ser efectivos para gestionar el uso de estacionamientos sin necesidad de imponer cobros. La inversión en estas alternativas sería una muestra concreta del compromiso de las instituciones de salud con el bienestar de sus pacientes y representaría un gasto perfectamente justificable considerando la naturaleza del servicio que prestan.

El argumento económico según el cual las clínicas necesitan los ingresos por estacionamiento para financiar sus operaciones merece un análisis crítico. Las





clínicas privadas en Chile generan ingresos significativos a través de las atenciones médicas, exámenes, procedimientos y hospitalizaciones que realizan. El cobro por estacionamiento representa, en la mayoría de los casos, un porcentaje menor de sus ingresos totales, pero que tiene un impacto desproporcionadamente negativo en la experiencia y economía de los pacientes. Renunciar a esta fuente de ingresos no comprometería la viabilidad financiera de estas instituciones, pero sí enviaría un mensaje poderoso sobre sus valores y prioridades. Además, la eliminación de este cobro podría traducirse en beneficios indirectos para las clínicas, como mejor reputación, mayor satisfacción de pacientes y fortalecimiento de la confianza en la institución, elementos que a largo plazo pueden resultar más valiosos que los ingresos directos por estacionamiento.

#### **IDEA MATRIZ.**

Modificar el DFL N°3 de 2019, que fija la Ley N°19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor, con el objeto de establecer el acceso gratuito a los estacionamientos de recintos de salud y clínicas a pacientes y familiares de estos.

### **PROYECTO DE LEY**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Sustitúyase el artículo 15 B del Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 2019 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por el siguiente:

**“Artículo 15 B.-** Los prestadores institucionales de salud, sean éstos de carácter público o privado, no podrán realizar cobro alguno por los servicios de estacionamiento cuando éstos sean utilizados con ocasión de servicios de urgencia o emergencia, y durante el tiempo que duren éstas; o cuando estos sean utilizados por pacientes o familiares de pacientes, cuando los primeros se encuentren en consultas médicas, tratamiento o internación en el recinto asistencial, así como en la asistencia a controles postoperatorios o indicados por el profesional a cargo del tratamiento.





La institución de salud respectiva deberá establecer un mecanismo de control que permita a los pacientes y familiares de estos ejercer el derecho establecido en el inciso anterior.”

**ARTÍCULO TRANSITORIO.-** Las instituciones de salud señaladas en el artículo único de la presente ley dispondrán del plazo de tres meses desde la publicación de la presente ley para implementar los mecanismos de control indicados en dicho artículo.

El incumplimiento de lo señalado en el inciso anterior será sancionado con multas de entre cien y ciento cincuenta unidades tributarias mensuales. En caso de reincidencia se aplicará el doble de la multa.

**VÍCTOR PINO FUENTES**  
Diputado de la República





FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. VICTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. JORGE SAFFIRIO E.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. JOANNA PÉREZ O.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. ERIKA OLIVERA D.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. ROBERTO ARROYO M.



FIRMADO DIGITALMENTE  
H.D. BORIS BARRERA M.

---

