

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 74

SANTIAGO, 28 MAR 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el artículo 11 del Anexo Nº 1 "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional" del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha facultad se fiscalizó a la Isapre Masvida S.A., entre los días 20 de junio y 8 de julio de 2016, con el objeto de examinar el procedimiento de otorgamiento de beneficios, y en particular el plazo de pago de las coberturas requeridas por los beneficiarios, considerándose una muestra de 281 Programas de Atención Médica (PAM) y 279 solicitudes de reembolsos, ingresadas en sucursales de regiones entre los meses de diciembre de 2015 y junio de 2016, y entrevistando a los encargados de las sucursales, y confirmando con la Casa Matriz el estado de las referidas solicitudes.
3. Que, del examen efectuado, se pudo constatar que en 11 casos, correspondientes a Programas de Atención Médica, la Isapre otorgó la cobertura fuera del plazo establecido en la normativa, demorándose entre 61 y 86 días contados desde la fecha de recepción de las solicitudes, en efectuar la liquidación de dichos PAM.
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 4603, de 27 de julio de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "Incumplimiento de la obligación establecida en el Compendio de Instrumentos contractuales en el Capítulo III, artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas" del Anexo Nº 1 "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", a las cuales esa isapre voluntariamente adhirió...".
5. Que, en efecto, en el inciso 2º de la letra c) de citado artículo 11 se establece que *"en aquellos casos en que el prestador no entregue directamente el Programa de Atención Médica a la isapre para su tramitación, el afiliado o beneficiario deberá presentar a la isapre el Programa de Atención Médica dentro del plazo de 60 días corridos desde la emisión del PAM o desde la facturación de las prestaciones, según sea el caso. La isapre deberá otorgar la cobertura requerida dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación del PAM"*.

6. Que en sus descargos presentados con fecha 11 de agosto de 2016, la Isapre se refiere a las condiciones en materia de recursos humanos y de sistemas, que habrían generado las situaciones observadas, y señala las medidas de mejora que ha venido implementando.

Por otro lado, hace presente que los casos observados, corresponden a un 4% de la muestra, lo que da cuenta de que se trata de situaciones de excepción, dentro de los cientos o milés de PAM que la Isapre tramita mes a mes.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que los incumplimientos detectados, constituyen un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, la que se ha limitado a señalar que se originaron en insuficiencias en materia de personal y sistemas, situación ésta que de ninguna manera justifica o exime de responsabilidad a la institución, toda vez que constituye una obligación permanente de las Isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.
8. Que, en cuanto a la alegación en el sentido que el número de incumplimientos detectados representa un volumen menor en relación al total de liquidaciones que efectúa la Isapre, lo cierto es que ni la normativa ni las condiciones contractuales establecen excepciones al respecto, y, además, se trata de situaciones en que los beneficiarios afectados no accedieron oportunamente a la liquidación de sus PAM, por lo que vieron afectados sus derechos en salud.
9. Que, en consecuencia, no existen antecedentes que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las irregularidades que se le reprochan.
10. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere"*.
11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales, normativa y condiciones citadas, teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constadas, así como el número de casos observados y días de retraso, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan una multa de 200 UF.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:


1. Imponer a la Isapre Masvida S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento), por incumplimiento del plazo establecido en el artículo 11 de las "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", para el otorgamiento de cobertura a los Programas de Atención Médica.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.


El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,


Nydia Contardo Guerra
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD


MRA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Administrador Provisional Isapre Masvida S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-4-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 74 del 28 de marzo de 2017, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 28 de marzo de 2017



Ricardo Cereceda Adaro
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE