

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 16**

Santiago, **19-01-2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el punto 3 "Negativa de cobertura" del Título V del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA Nº 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. entre julio y agosto de 2022, con el objeto de examinar el procedimiento aplicado para determinar la negativa de cobertura de prestaciones requeridas por las personas beneficiarias.

3. Que, para tal efecto, se examinó una muestra de 12 casos de negativa de cobertura de un universo de 53 programas médicos rechazados, tramitados entre los meses enero y abril de 2022, según el listado proporcionado por la Isapre.

4. Que, del examen efectuado se pudo constatar, entre otras irregularidades, que en los 12 casos la Isapre no pudo acreditar la notificación de las negativas de coberturas a las personas afiliadas en la forma establecida en la normativa.

5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 43.863, de 15 de noviembre de 2022, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplir con lo establecido en el punto 3, Capítulo I, Título V, del Compendio de Procedimientos, en lo que respecta a la obligación de notificar las resoluciones de negativa de cobertura, en el plazo y formalidades establecidas".

6. Que, mediante presentación de 29 de noviembre de 2022 la Isapre formula sus descargos, refiriéndose en primer término a los principios que rigen el procedimiento administrativo sancionador y citando jurisprudencia sobre la materia.

Alega que en todos los casos observados las personas afiliadas han tenido o tendrán la posibilidad de ejercer sus derechos respecto de la negativa de cobertura, toda vez que han tomado conocimiento de esta negativa, lo que queda demostrado porque en un caso se revirtió la situación debido al reclamo de la persona afiliada y en los restantes, porque se ha subsanado la situación, remitiendo nuevamente las cartas y reparando con celo la situación observada.

Respecto de 6 casos (Nº 4 PAM 7000086198, Nº 10 PAM 7000089632, Nº 27 PAM 7000093963, Nº 30 PAM 7000096530, Nº 44 PAM 7000106370 y Nº 65 PAM 7000089750) señala que, con el objeto de ratificar la decisión de negativa de cobertura y acreditar el cumplimiento de la normativa, se reenviaron cartas de notificación en las fechas que indica en cada caso (28/11/2022 o 29/11/2022). Asevera que adjunta cartas y nóminas de correo que dan cuenta del envío.

Respecto del caso Nº 11 (PAM 7000079311) sostiene que con fecha 30 de marzo de 2022 la persona afiliada presentó reclamo ante esta Superintendencia, adjuntando carta de rechazo de su PAM, por lo que tomó conocimiento de la negativa de cobertura.

Respecto del caso Nº 46 (PAM 7000106731) adjunta respaldo de carta enviada y su respectiva nómina de correos de fecha 3 de mayo de 2022.

Respecto de 4 casos (N° 16 PAM 7000091169, N° 35 PAM 7000099440, N° 28 PAM 7000095728 y N° 64 PAM 7019729) asevera que fueron reconsiderados o reingresados con antecedentes adicionales, que se les otorgó cobertura y que adjunta los bonos que respaldarían la entrega de las coberturas.

De acuerdo a lo expuesto, argumenta que la situación de los casos observados ha sido subsanada y que las eventuales consecuencias gravosas que pudiesen haberse producido han quedado sin efecto.

7. Que, en relación con los descargos formulados por la Isapre se hace presente, en primer lugar, que, revisados los archivos compartidos por la Isapre en su presentación a través de un enlace (link), sólo respecto del caso N° 46 (PAM 7000106731) aporta carta y nómina de correos de 3 de mayo de 2022. Por el contrario, respecto de los restantes casos, la Isapre no adjuntó en los referidos archivos, las cartas y nóminas de correo a que hace referencia en sus descargos, ni los bonos que respaldarían la entrega de coberturas en cuatro casos.

8. Que, en cuanto al caso N° 46 (PAM 7000106731), si bien la Isapre adjuntó carta y nómina de correos que da cuenta de la notificación a la persona afiliada, esta notificación se efectuó el 3 de mayo de 2022, esto es, fuera de plazo, toda vez que dada la fecha de recepción del PAM respectivo (10-02-2022), el plazo de 20 días hábiles vencía el 10 de marzo de 2022.

9. Que, respecto del caso N° 11 (PAM 7000079311) revisado el expediente del juicio arbitral rol 100184-2022, caratulado "A. VEGA. B. con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.", se constata que la carta de negativa de cobertura de 14 de febrero de 2022 acompañada por la persona afiliada en su reclamo de 30 de marzo de 2022, no corresponde al PAM respecto del cual se observó la irregularidad, sino que a los PAM N° 7000089795 y PAM N° 7000089797.

No es la persona afiliada, sino que la Isapre la que en la contestación a dicho reclamo acompañó copia de la carta de rechazo de cobertura de 15 de diciembre de 2021 referida al PAM 7000079311. Sin embargo, ni en el referido juicio arbitral ni en este procedimiento sancionatorio la Isapre ha aportado nómina de correo u otro comprobante que acredite el envío de la carta de negativa de cobertura correspondiente al PAM 7000079311.

Por tanto, no es efectivo que el reclamo interpuesto por la persona afiliada acredite que fue notificada o que tomó conocimiento de la negativa de cobertura correspondiente al PAM 7000079311.

10. Que, sin perjuicio que la Isapre no aportó las cartas y nóminas de correo que habría reenviado respecto de 6 casos (N° 4 PAM 7000086198, N° 10 PAM 7000089632, N° 27 PAM 7000093963, N° 30 PAM 7000096530, N° 44 PAM 7000106370 y N° 65 PAM 7000089750) ni los bonos que respaldarían la entrega de las coberturas en 4 casos (N° 16 PAM 7000091169, N° 35 PAM 7000099440, N° 28 PAM 7000095728 y N° 64 PAM 7019729), lo cierto es que todas estas medidas corresponderían a acciones posteriores a la constatación de la infracción o incluso, en la mayor parte de estos casos, a la formulación del cargo, por lo que no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de los incumplimientos observados.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

12. 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*".

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: "*Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado*".

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, así como el hecho que los 12 casos detectados representan el 22,6% del universo de programas médicos rechazados en el período revisado, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 300 UF.

14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento) por incumplimiento de la obligación de notificar la negativa de cobertura en el plazo y forma establecida en el punto 3 del Título V del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**CRN/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-20-2022