

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6982

Santiago, 28-11-2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 113, 114 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", previstas en el Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 212, de 19 de mayo de 2023, esta Intendencia impuso a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 300 UF por incumplimiento del artículo 11° de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta al plazo para el otorgamiento de cobertura a los programas de atención médica.

2. Que, mediante presentación efectuada con fecha 7 de junio de 2023, la Isapre interpone recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la referida Resolución Exenta, aseverando que adjunta respaldos que dan cuenta de las fechas de bonificación de los PAM 3051675 (caso 1), 4291168 (caso 10) y 4218991 (caso 20), correspondiente a las fechas en que estuvieron disponibles los bonos para emisión.

Hace presente que en su sistema no resulta posible visualizar en la misma pantalla el número de PAM y la fecha de bonificación, pues se trata de dos pantallas diferentes, por lo que para poder acreditarlo incorpora en su presentación un "link" o enlace a videos que dan cuenta de la secuencia.

Adicionalmente, incluye en su presentación copia de los pantallazos correspondientes a cada uno de los señalados 3 casos.

En cuanto al caso del PAM 4218991 (caso 20) agrega que la bonificación inicial quedó realizada el 14 de junio de 2022, emitiéndose los bonos en sucursal el 30 de junio de 2022, sin embargo, éstos fueron devueltos por el prestador el 30 de junio de 2022, por lo que debieron ser reemitidos el 5 de julio de 2022.

Al respecto, inserta tabla que contendría información registrada en su base de datos, haciendo presente que esta información no queda disponible en las pantallas de su sistema, en el que sólo se puede visualizar la fecha de bonificación de los bonos pagados, por ello afirma que se pone a disposición de esta Intendencia para concretar una visita con el fin de observar "in situ" lo indicado o bien concretar una videoconferencia con el mismo objetivo.

Luego cita lo señalado en particular en la resolución impugnada respecto de cada uno de los 3 casos a que se ha hecho referencia, e inserta en su presentación impresiones de pantalla de sus sistemas.

Solicita se considere que frente a situaciones tales como homologación de códigos, códigos que no correspondan a la presentación otorgada y/o incorporación de códigos por sobre la codificación pertinente a la prestación otorgada, es la persona beneficiaria la que se ve vulnerada en sus derechos, correspondiendo a la Isapre ejercer la debida fiscalización y cautelar la correcta aplicación de códigos y cobros a las prestaciones hospitalarias otorgadas.

Por lo anterior, argumenta que los plazos que teóricamente aparecen como más que suficientes para dar cumplimiento a las exigencias de otorgar cobertura, no siempre cumplen con ello, toda vez que la urgencia en obtener la corrección de una cuenta la tiene la Isapre y no el prestador, quien habitualmente toma más tiempo que el necesario, y se refiere a los esfuerzos que despliega la Isapre en tal sentido, y que con relativa frecuencia

permiten obtener descuentos que alivian el copago que le corresponde a la persona afiliada.

En mérito de lo señalado y estando dentro de plazo legal, solicita tener por presentado recurso de reposición en contra de la referida resolución, acogerlo a tramitación y, en definitiva, dejar sin efecto la sanción impuesta y, en subsidio de lo anterior, reemplazarla por una amonestación o, en última instancia, reducirla a un monto inferior y proporcional a los hechos cuestionados. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, en cuanto a los antecedentes aportados por la recurrente, examinados los dos videos a los que se accede a través del "link" o enlace incluido en el texto del recurso de reposición remitido por la Isapre, y que dan cuenta de la secuencia de las pantallas de sus sistemas en relación con los PAM 3051675 (caso 1) y 4291168 (caso 10), es posible concluir que efectivamente en estos casos las bonificaciones quedaron disponibles dentro de plazo.

4. Que, en efecto, las secuencias de que dan cuenta los videos permiten vincular los PAM N° 3051675 y N° 4291168, con las impresiones o capturas de pantalla ya acompañadas por la Isapre en sus descargos y que incluye nuevamente en su recurso, en las que se registran las fechas en que las bonificaciones quedaron disponibles.

5. Que, de esta manera, en el caso del PAM 3051675 (caso 1), la fecha de recepción constatada por este Organismo de Control fue el 3 de enero de 2022 y la fecha en que quedó disponible la bonificación, de acuerdo con lo registrado en las pantallas de los sistemas de la Isapre, el 1 de febrero de 2022, y en el caso del PAM 4291168 (caso 10), la fecha de recepción constatada fue el 7 de marzo de 2022 y la fecha en que quedó disponible la bonificación, de acuerdo con el referido registro, fue el 5 de mayo de 2022. Por tanto, en ambos casos las bonificaciones quedaron disponibles dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la recepción del respectivo PAM.

6. Que, en lo que atañe al PAM 4218991 (caso 20), la fecha de recepción constatada por este Organismo de Control fue el 18 de abril de 2022, por lo que en principio el plazo de 60 días corridos para el otorgamiento de la cobertura vencía el 17 de junio de 2022. Sin embargo, la Isapre no acompañó a sus descargos ningún antecedente que acreditara que la bonificación había quedado disponible dentro del referido plazo. Tampoco en su recurso de reposición adjunta respaldos que comprueben el otorgamiento de la cobertura dentro de plazo, toda vez que las impresiones o capturas de pantalla que aporta, dan cuenta de la emisión de dos bonos el 30 de junio de 2022, que fueron devueltos, y la emisión de dos bonos el 5 de julio de 2022, que sí fueron pagados.

7. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que en el caso del PAM 4218991 (caso 20) la bonificación inicial quedó disponible el 14 de junio de 2022, según información obtenida de su base de datos (que no puede ser visualizada en las pantallas de su sistema), debe ser desestimada, toda vez que la tabla o cuadro que la recurrente incluye en su presentación con esa información, no es un medio de prueba que permita acreditarlo y, por otro lado, consta de los antecedentes de la fiscalización así como de los correos electrónicos acompañados por la Isapre en sus descargos, que la devolución de los bonos emitidos el 30 de junio de 2022 se debió a un error administrativo de personal de la Isapre (bonos asociados a Ley de Urgencia fueron timbrados en la sucursal como pagados) y, además, dichos bonos contenían un error en la cobertura copago GES, que fue subsanada en los bonos emitidos con posterioridad el 5 de julio de 2022, de manera que en cualquier caso la primera emisión de bonos no podía considerarse para los efectos de interrumpir o suspender el cómputo del plazo de 60 días corridos para el otorgamiento de la cobertura, puesto que los errores que los afectaron correspondían a circunstancias imputables a falta de diligencia o cuidado de parte de personal de la Isapre.

8. Que, en cuanto a las restantes alegaciones de la recurrente, relativas a su obligación de cautelar la correcta aplicación de códigos y cobros en beneficio de las personas afiliadas, la insuficiencia de los plazos establecidos por la normativa y los esfuerzos que despliega la Isapre para obtener descuentos que alivien los copagos que deben efectuar las personas afiliadas, cabe reiterar lo expresado en la resolución impugnada en orden a que para los efectos del cómputo de los plazos para el otorgamiento de las coberturas, sólo se consideró el tiempo que los programas médicos estuvieron en poder de la Isapre y no los días que permanecieron en tramitación ante el prestador, y, por otro lado, que en la evaluación o ponderación de los incumplimientos sí se tuvieron en cuenta los errores en los cobros efectuados por los prestadores y demás circunstancias no imputables a la Isapre que pudieron dificultar o ralentizar la liquidación de los PAM (situaciones que en todo caso no eximían a la Isapre de su obligación de dar cumplimiento al plazo previsto para el otorgamiento de las coberturas).

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se concluye que los nuevos antecedentes aportados por la recurrente sólo permiten excluir de reproche a 2 de los 16 casos por los que fue sancionada, de modo que sólo se acogerá parcialmente su

recurso de reposición, rebajándose el monto de la multa cursada a 250 UF, atendida la cantidad de casos (14), que representan el 40% de la muestra examinada.

10. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido por la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 212, de 19 de mayo de 2023, rebajando la multa aplicada a 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento).

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

SAQ/LLB/EPL

Distribución:

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

I-23-2022