



490

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

SANTIAGO,

16 DIC. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 106, de 27 de octubre de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen, y con las instrucciones que la misma Superintendencia les imparta.
2. Que, con motivo de consultas y reclamos formulados en contra de la Isapre Banmédica S.A., en los que se indicaba que esta institución se estaba negando a pagar reembolsos de gastos médicos directamente por caja, se procedió a fiscalizar tres sucursales de dicha Isapre, entre los días 21 de marzo y 10 de abril de 2014, constándose que a contar de marzo del mismo año, la Isapre había modificado el procedimiento de pago de reembolsos en efectivo en sucursales, limitándolo o restringiéndolo sólo a situaciones excepcionales, sin comunicarlo previamente a los afiliados y beneficiarios, y sin informarlo como hecho relevante a esta Superintendencia. Por lo anterior, se estimó procedente formularle cargos través del Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, y, además, en el mismo acto administrativo, se le instruyó expresamente que **“en el plazo de cinco días hábiles a contar de la notificación del presente oficio, la isapre deberá reponer el pago de reembolso en efectivo por caja”**.
3. Que, con el objeto de verificar el cumplimiento de lo instruido a la Isapre en el citado oficio, en orden a reponer el procedimiento de pago de reembolsos en efectivo por caja, a todos los afiliados y beneficiarios que lo requirieran, sin excepciones, se procedió a fiscalizar tres sucursales de la Isapre con fecha 5 de junio de 2014.

En la sucursal de Gran Avenida, comuna de San Miguel, la encargada de ésta informó al fiscalizador que a contar del 1 de marzo de 2014, por políticas de la Isapre, la modalidad de reembolso ambulatorio directo por caja había sido reemplazada por el “reembolso web”, y que además se mantenía vigente la modalidad de “reembolso express”. Con todo, señaló que excepcionalmente se podía realizar el reembolso por caja, previa evaluación del encargado de la sucursal, tratándose de adultos mayores, de documentos poco legibles, o de documentos cuyo plazo para ser reembolsados se encontraba expirado o a punto de expirar.

En la sucursal de Agustinas, comuna de Santiago, a tres personas que la fiscalizadora acompañó para realizar el trámite de reembolso en efectivo, la asistente de atención les informó que no estaba autorizada para efectuar dicho pago, y que este trámite debía realizarse a través de la página web de la Isapre. Sin embargo, ante la insistencia de los beneficiarios, uno de las cuales alegó que era la primera vez que solicitaba un reembolso; otro, que no había sido informado del cambio de modalidad, y el tercero, que no tenía tiempo para hacer trámites posteriores, y que necesitaba el

dinero en efectivo; la supervisora autorizó excepcionalmente que se les efectuara el reembolso en efectivo.

En la sucursal de calle Padre Mariano, comuna de Providencia, el fiscalizador observó que tanto el funcionario que entrega los números de atención, como la ejecutiva de atención, informaban a las personas que concurrían a solicitar un reembolso, que éste trámite sólo se efectuaba a través de la página web de la Isapre.

4. Que, producto de los referidos hallazgos y a través del Oficio Ord. IF/N° 4360, de 18 de junio de 2014, se procedió a formular el siguiente cargo a la Isapre:

"No reponer el pago de reembolso inmediato en efectivo por caja a todos los afiliados que lo requieran, sin excepción, limitando esta opción a casos excepcionales, lo que contraviene las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Oficio IF/N° 3246, del 6 de mayo de 2014".

5. Que, en su presentación de fecha 2 de julio de 2014, la Isapre expone, en primer lugar, que desde el punto de vista procesal, resulta cuestionable la procedencia del nuevo cargo formulado, ya que recae en una materia que se encuentra en actual discusión en este Organismo, y respecto de la cual aún no existe un procedimiento formal ejecutoriado, aludiendo al procedimiento sancionatorio a que dio inicio el Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014.

En segundo término, reitera parte de los descargos evacuados en el aludido procedimiento sancionatorio, en cuanto a que la formulación de cargos se apoya en un supuesto equivocado, cual es, que la Isapre habría dispuesto la eliminación del reembolso en efectivo directo por caja, lo que asevera no se ajusta a la realidad, toda vez que actualmente coexisten los tres mecanismos de reembolsos ya señalados, por lo que no resulta procedente sostener que la Isapre habría eliminado esta modalidad de reembolso, y por lo mismo, no puede argumentarse en caso alguno que incumplió con la obligación de reponer este servicio, puesto que ha quedado de manifiesto que esta modalidad de reembolso sigue y permanece plenamente vigente.

Asimismo, con el fin de no ser reiterativa, señala que se remite a los argumentos contenidos en los descargos efectuados con fecha 22 de mayo de 2014, en relación con las imputaciones formuladas en el Oficio Ord. IF/N° 3246.

En tercer lugar, hace presente que en todos los casos fiscalizados en las agencias de Agustinas, Padre Mariano y Gran Avenida, se efectuaron materialmente los reembolsos en efectivo a los afiliados involucrados; sin perjuicio que indica que se está incentivando el uso de la modalidad de "reembolso web" como un mecanismo prioritario, dada la gran cantidad de ventajas que presenta frente a las restantes modalidades.

En relación con lo anterior, señala que si bien la Isapre tiene la obligación de efectuar los reembolsos cuando los afiliados acuden a las agencias, dicha obligación no se extiende al hecho que el pago deba realizarse en el mismo momento de la solicitud, puesto que conforme a la normativa vigente, y a las condiciones generales del contrato, y específicamente el artículo 10 de éstas, "el reembolso se efectuará mediante dinero en efectivo, cheque u otro medio que convengan las partes, según lo determine la isapre, exclusivamente al afiliado o beneficiario o a quien los represente legalmente, dentro del plazo de 30 días hábiles contado desde la solicitud", de manera tal que resultaría más engorroso para el afiliado solicitar el reembolso en agencias, al disponer la Isapre de un plazo superior para pagar, sin que el cotizante pueda reclamar al respecto, toda vez que es la propia normativa y el contrato suscrito el que permite el pago en el plazo antes señalado.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre Banmédica S.A.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer término, que no es efectivo que el cargo formulado mediante el Oficio Ord. IF/N° 4360, de 18 de junio de 2014, recaiga sobre una materia que se encuentre en actual discusión en

este Organismo, toda vez que lo que se reprocha a la entidad fiscalizada en este caso, no es la infracción a la normativa que la obliga a informar a los cotizantes y beneficiarios, y a esta Superintendencia como hecho relevante, las modificaciones o cambios en las modalidades de pago de beneficios, sino que lo que se le imputa es el incumplimiento de la instrucción impartida en el Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, en orden a reponer el pago del reembolso en efectivo por caja.

7. Que, sobre el particular, hay que tener presente que si bien, por una parte, en el Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, se formuló cargos a la Isapre, los que fueron evacuados por ésta dentro del plazo legal; por otro lado, en el mismo Ordinario se le impartió la señalada instrucción a la entidad fiscalizada, la cual no fue impugnada oportunamente por la Isapre a través del correspondiente recurso de reposición, ni menos se solicitó su suspensión en los términos del artículo 57 inciso 2° de la Ley N° 19.880, de manera tal que se trataba de una instrucción firme y ejecutoriada, respecto de la cual no procedía sino que la Isapre le diese cumplimiento.
8. Que, en segundo término, en cuanto a la alegación de la entidad fiscalizada, en el sentido que actualmente coexisten los tres mecanismos de reembolsos, por lo que no resultaría procedente sostener que la Isapre habría eliminado la modalidad de reembolso en efectivo; cabe señalar que de la sola lectura del Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, se desprende de manera clara, precisa e inequívoca, que la instrucción impartida en dicho oficio en orden a "reponer el pago de reembolso en efectivo por caja", de ninguna manera se podía entender cumplida o satisfecha, con el hecho que la Isapre continuara con las medidas que estaba aplicando a contar de marzo de 2014, y que en los hechos implicaban que la modalidad de reembolso en dinero efectivo en sucursales, quedaba como un procedimiento anormal, extraordinario, fuera de regla o protocolo, para casos de excepción y/o autorizados de manera particular por la jefatura de la sucursal.
9. Que, por el contrario, no cabe duda alguna que la instrucción impartida en el Oficio Ord. IF/N° 3246, necesariamente involucraba un cambio en las prácticas que estaba realizando la Isapre, y que ésta reestableciera el mecanismo de reembolso en dinero efectivo en sucursales, en las mismas condiciones que venía aplicándola hasta antes de marzo de 2014, y en los mismos términos que la misma Isapre lo seguía publicitando en su página web, esto es, como un servicio disponible para todos los cotizantes y beneficiarios de la Isapre, sin excepción, y que sólo requería para su utilización, el que se presentara la documentación necesaria.
10. Que, sin embargo, a un mes de impartidas las señaladas instrucciones, se constató que la Isapre no las había acatado, y que mantenía las mismas restricciones al procedimiento de reembolso en dinero efectivo en sucursales, que habían motivado dichas instrucciones. En efecto, continuaba informando a los cotizantes y beneficiarios que acudían a las sucursales para solicitar un reembolso, que este trámite debían realizarlo vía web, o eventualmente, vía sobre a través de la modalidad de "reembolso express", y que sólo de manera excepcional y/o con autorización expresa de la jefatura respectiva, podía efectuarse el reembolso en dinero efectivo.
11. Que, en tercer lugar, en cuanto a lo señalado por la Isapre, en orden a que en todos los casos fiscalizados en las agencias de Agustinas, Padre Mariano y Gran Avenida, se efectuaron materialmente los reembolsos en efectivo a los afiliados involucrados, lo cierto es que del mérito de las fiscalizaciones efectuadas en dichas agencias, ello es sólo parcialmente efectivo respecto de los tres beneficiarios que la fiscalizadora acompañó en la sucursal de Agustinas, y en todo caso, la forma como estas personas lograron que se les efectuara el reembolso en dinero efectivo, no se ajusta a la instrucción que le fue impartida a la Isapre, puesto que como ya se señaló precedentemente, el debido acatamiento de lo instruido, forzosamente implicaba un cambio en las prácticas que venía desarrollando la Isapre a contar de marzo de 2014, y, por tanto, permitir el acceso a dicha modalidad de reembolso a todos los beneficiarios y cotizantes, que se acercaran a una sucursal, agencia o punto de atención con tal finalidad, sin trabas, y sin que tuviesen que alegar alguna situación de excepción, o requerir autorización especial al supervisor, encargado o jefe

respectivo, tal como se hacía hasta antes de marzo de 2014, y tal como aún se informaba en la página web de la Isapre.

12. Que, en relación con lo anterior, hay que dejar claramente establecido que las prácticas detectadas, excedían de lo que podría entenderse como medidas de "incentivo" para el uso de la modalidad de "reembolso web", y derechamente configuraban restricciones a la utilización del procedimiento de reembolso en dinero efectivo en sucursales.
13. Que, respecto del artículo 10 de la condiciones generales del contrato, que establece un plazo de 30 días hábiles para que la Isapre haga el pago de los reembolsos que le soliciten sus afiliados o beneficiarios, sólo cabe reiterar que en el presente caso se reprocha a la Isapre, el incumplimiento de la instrucción que le fue impartida mediante el Oficio Ord. IF/N° 3246, la cual no fue impugnada oportunamente, y se encontraba firme y ejecutoriada; sin perjuicio, que, en todo caso, dicha instrucción se fundamenta en el hecho que hasta febrero de 2014, la Isapre mantenía disponible para todos sus beneficiarios o cotizantes, la modalidad de reembolso de inmediato en dinero efectivo en sucursales, procedimiento que no podía modificar sin haberlo comunicado previamente a sus afiliados y beneficiarios.
14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, no cabe sino concluir que los descargos formulados por la Isapre, no permiten eximir la responsabilidad, ni justifican el incumplimiento de instrucciones en que incurrió.
15. Que, al respecto, 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"*.
16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre incumplió la instrucción que le fue impartida mediante el Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, en orden a reponer la modalidad de reembolso inmediato en efectivo en sucursales, en las condiciones que se otorgaba este servicio hasta antes de marzo de 2014, esta Autoridad estima que la irregularidad constatada amerita una sanción de multa, que atendido el carácter contumaz de la conducta de la Isapre, la gravedad de la falta constatada, y el hecho que el referido incumplimiento de instrucciones afectó a cotizantes y beneficiarios, se fija en 600 unidades de fomento.
17. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por haber incumplido las instrucciones impartidas en el Oficio Ord. IF/N° 3246, de 6 de mayo de 2014, en orden a reponer la modalidad de reembolso inmediato en efectivo en sucursales, en las condiciones que se otorgaba hasta antes de marzo de 2014.
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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,


Nydia Contardo S
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

[Signature]
CTI/MPA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

I-35-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 490 del 16 de diciembre de 2014, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 17 de diciembre de 2014

[Signature]
Carolina Ganesa Méndez
MINISTRO DE FE

SUPERINTENDENCIA DE SALUD
MINISTERIO DE SALUD

