



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 475
SANTIAGO, 27. NOV. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Título I del Capítulo IV y Título II del Capítulo VII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de la Superintendencia de Salud; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Nº 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 e instrucciones que las rigen.
2. Que, con motivo de reclamos presentados en contra de la Isapre Vida Tres S.A., en los que se indicaba que esta institución se estaba negando a pagar reembolsos por caja, se procedió a fiscalizar tres sucursales de dicha Isapre, el día 13 de junio de 2014 (Las Condes y Santiago), y el día 11 de junio de 2014 (Viña del Mar).

Además, se llamó por teléfono al servicio "Fono Ayuda" publicitado por la Isapre en su página web, los días 12 y 16 de junio de 2014, con el fin de consultar por las sucursales en las cuales se podía solicitar reembolsos en efectivo.

3. Que, en la sucursal de calle Magdalena, de comuna de las Condes, al ingresar la fiscalizadora a la sucursal para obtener número de atención, el asistente le informó que no se realizan reembolsos por caja, como una medida de seguridad, y que existían las alternativas de "reembolso web" y mediante "sobre". Luego, la ejecutiva multifunción que atendió a la fiscalizadora, indicó que no se hacían pagos de reembolsos por caja, salvo excepciones, como en el caso de las personas de tercera edad. Por último, se entrevistó a la supervisora de la agencia, quien señaló que se realizaban pagos de reembolsos efectivos por caja en los siguientes casos: a) tercera edad; b) afiliados y/o beneficiarios que no tienen opción de "escanear" el documento.

En la sucursal de calle Moneda, de la comuna de Santiago, el fiscalizador presenció el procedimiento, observando que a las personas que solicitan el pago del reembolso en efectivo, las ejecutivas les indican que deben hacerlo a través de la página web. Entrevistada la jefa de la sucursal, corroboró lo anterior, agregando que de manera excepcional, si los beneficiarios insisten en el pago en efectivo por caja, éste se efectuaba, y que también se reembolsaba en efectivo, sin restricción, a los afiliados de tercera edad y a las personas que ingresan con hijos menores a la sucursal, y al efecto exhibió seis reembolsos liquidados en efectivo ese día.

En la sucursal de calle 14 Norte, de la ciudad de Viña del Mar, el fiscalizador entrevistó a una ejecutiva multifunción, que se encontraba atendiendo en uno de los módulos, quien informó que las opciones estándares disponibles para los reembolsos ambulatorios, son las siguientes: a) a través de la web; b) mediante el sistema de "reembolso express" y c) pago diferido con cheque; y que sólo de manera excepcional, ante la insistencia del beneficiario y con expresa autorización del jefe de sucursal, se pueden hacer reembolsos en efectivo, puesto que éste no forma parte del protocolo estándar de atención vigente.

En cuanto a las consultas efectuadas al servicio telefónico "Fono Ayuda" habilitado por la Isapre, las asistentes telefónicas informaron que en ninguna sucursal se efectuaban reembolsos en efectivo, y que las modalidades vigentes eran: a) vía página web y b) a través del sistema de "sobre buzón".

4. Que, además, consultada la Isapre al respecto, ésta informó mediante carta de fecha 16 de junio de 2014, lo siguiente:

a) Cuando un afiliado acude a una sucursal para solicitar un reembolso, es invitado por un anfitrión o, en su defecto, por el ejecutivo que lo atiende, para que efectúe dicho trámite a través de la página web de la Isapre, siendo guiado paso a paso para que aprenda a realizarlo. Si el afiliado no desea utilizar el "reembolso web", se insiste en ello, mostrándole los beneficios de esta herramienta, en términos de tiempo y comodidad, y haciéndose todos los esfuerzos para que utilice esta modalidad. En casos excepcionales, como tercera edad, reembolso no aceptado por la web, o incapacidad de hacerlo por este canal por algún motivo en particular, existe la opción de efectuar el reembolso de forma física o a través de la modalidad de "reembolso express", mediante la cual el afiliado deja el documento en un sobre y luego se le deposita el monto del reembolso en su cuenta corriente. Los criterios de excepción son manejados por la jefatura de la sucursal.

b) La modalidad de "reembolso web" comenzó a funcionar en agosto de 2013, y desde entonces se ha hecho una fuerte campaña, a través de diferentes medios, para informar sobre la migración del trámite hacia la web. Así, a cada afiliado que concurría a una sucursal a solicitar un reembolso, se le entregaba un folleto y se le enviaba un "e-mail" personalizado. Además, se comunicó esta herramienta a toda la cartera de clientes, a través de "e-mail", y publicidad constante en la página de "Facebook" de Vida Tres. Adicionalmente, en noviembre de 2013, se lanzó la "App móvil", mediante la cual se puede hacer el reembolso directamente desde un "Smartphone" o "Tablet".

5. Que, producto de los referidos antecedentes y a través del Oficio Ord. IF/Nº 4571, de 25 de junio de 2014, se estimó procedente formular los siguientes cargos a la Isapre:

"1.- Incumplir con la obligación de comunicar a los afiliados y beneficiarios la modificación de los mecanismos establecidos para el pago de los reembolsos de prestaciones de salud, consistente en eliminar o restringir la opción de reembolso de pago en efectivo directamente en caja, limitándola sólo a casos excepcionales, contraviniendo lo establecido en los puntos 2.2, 3 y 4 del título II, Capítulo VII, del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, de esta Superintendencia".

"2.- Incumplir la obligación de informar a esta Superintendencia el hecho relevante y obligatorio de haber modificado la modalidad de pago por reembolso, eliminando o restringiendo la alternativa de pago en efectivo por caja a casos excepcionales, lo que se contrapone a las exigencias establecidas en los numerandos 1 y 5 y en la letra B), punto 2 del Anexo, denominado hechos relevantes obligatorios de informar, del Título I, Capítulo IV, del citado compendio de Información".

6. Que, en su presentación de fecha 9 de julio de 2014, la Isapre expone, en primer término, que desde el mes de julio de 2013, como parte de una gran proyecto de innovación, ha implementado paulatinamente el sistema de "reembolso web", alternativo y complementario a los demás sistemas de reembolso existentes, a saber, el "reembolso por caja en sucursales" y el "reembolso express", y que aquél presenta una serie de ventajas comparativas respecto de estas otras modalidades de reembolso.

En segundo término, en cuanto al primer cargo que se le imputa, argumenta que éste parte de un supuesto equivocado, cual es, que la Isapre habría dispuesto la eliminación del reembolso en efectivo directo por caja, lo que no se ajusta a la realidad, toda vez que actualmente coexisten los tres mecanismos de reembolsos ya señalados, y al efecto adjunta un cuadro estadístico, con el número de reembolsos mensuales por cada una de las tres modalidades, y en el que se aprecia que del total

de reembolsos realizados desde julio de 2013 y hasta junio de 2014, un 51,02% se efectuó a través del reembolso por caja, y que en el mes de la fiscalización, el reembolso por esta modalidad alcanzó aproximadamente al 23,9%, por lo que no resulta procedente sostener que la Isapre habría eliminado o restringido esta modalidad de reembolso, y mal puede argumentarse que incumplió con la obligación de informar a los afiliados sobre tal eliminación, ya que dicha modalidad de reembolso sigue y permanece plenamente vigente.

Tampoco es efectivo que se haya restringido dicha modalidad de reembolso, puesto que si bien se modificaron los protocolos de atención en las agencias, con el fin de incentivar progresivamente el uso del "reembolso web", lo anterior no ha implicado en caso alguno la eliminación o restricción del reembolso en efectivo por caja.

Además, arguye que en todos los casos fiscalizados, los afiliados en definitiva obtuvieron el reembolso en efectivo en la sucursal correspondiente, sin perjuicio que en forma previa se les haya incentivado para que utilizaran los otros mecanismos disponibles.

En cuanto a las inquietudes en relación con el hecho que el pago del reembolso se realice en una fecha posterior a la recepción de los documentos correspondientes, hace presente que en el caso del "reembolso express", dicha modalidad lleva varios años utilizándose en la Isapre, sin que haya sufrido modificaciones importantes, ni haya sido objeto de reclamos por parte de los afiliados. Además, expresa que lo anterior se encuentra en absoluta concordancia con la normativa sobre las condiciones generales del contrato de salud, las que en su artículo 10° disponen que "el reembolso se efectuará mediante dinero efectivo, cheque u otro medio que convengan las partes, según lo determine la Isapre, exclusivamente al afiliado o beneficiario o a quien lo represente legalmente, dentro del plazo de 30 días hábiles contado desde la solicitud".

Agrega que la nueva modalidad de "reembolso web", fue presentada a través de una gran campaña publicitaria, que incluyó envíos masivos de correos electrónicos, publicidad en las agencias de la Isapre, información en la página web institucional de ésta, publicidad en medios de difusión masiva y en rutas, etc., por lo que estima que se cumplió con una serie de medidas de información y publicidad, que exceden de la exigencia normativa, por lo que no se ha verificado ningún perjuicio ni incumplimiento respecto de los afiliados, y por el contrario, el nuevo sistema ha tenido buena acogida por parte de los cotizantes, y la cantidad de reclamos en esta materia ha sido mínima.

Respecto del segundo cargo imputado a la Isapre, arguye que no procedía informar como hecho relevante los "cambios en las políticas de pago, tanto a los afiliados como a los prestadores médicos", ya que no se han eliminado ni modificado los mecanismos tradicionales de reembolso, sino que sólo se han otorgado alternativas adicionales y, además, las acciones tendientes a fomentar el uso del canal web, se han implementado conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en el contrato de salud.

Por otra parte, señala que conforme a la propia Circular IF/N° 3, la calificación de la información como "relevante" es una facultad exclusiva de la administración o dirección de la Isapre, y a su entender, la incorporación de un nuevo mecanismo de reembolso, no tiene la entidad exigida por la normativa para revestir el carácter de hecho relevante.

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

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre cabe señalar, en primer término, que ha sido la propia entidad fiscalizada la que ha reconocido, en su carta de fecha 16 de junio de 2014, que a la sazón la modalidad de reembolso en dinero efectivo en sucursales, sólo se permitía de manera muy excepcional, de acuerdo con determinados criterios de excepción que manejaba cada jefe de sucursal, y que en términos generales, corresponden a los casos de las personas de tercera edad, y a

los casos en que no ha resultado o no se ha podido efectuar el "reembolso web", corroborando con ello lo señalado por los funcionarios de la Isapre entrevistados durante la fiscalización, y la información proporcionada a través del servicio telefónico "Fono Ayuda" dispuesto por la Isapre.

Además, lo anterior concuerda con la experiencia que tuvo una de las afiliadas que reclamó en contra de la Isapre, quien alegó que su solicitud de reembolso en efectivo en sucursales había sido rechazada, y que se le había indicado que debía realizar este trámite en la página web de la Isapre.

Asimismo, en la referida carta la Isapre ha reconocido que la finalidad de la implementación del "reembolso web", no ha sido simplemente la incorporación de un nuevo medio de reembolso a los ya existentes, sino que su propósito ha sido la "migración de este trámite a la web".

8. Que, en consecuencia, si bien de acuerdo con el cuadro estadístico acompañado por la Isapre, del total de reembolsos realizados en junio de 2014, un 24% correspondieron a reembolsos en efectivo en sucursales, un 6,9% a "reembolsos express" y un 69,1% a "reembolsos web", lo cual según la Isapre comprobaría que no eliminó ni restringió el reembolso en efectivo por caja, y que coexistirían las tres modalidades; lo cierto es que a la época de la fiscalización, la modalidad de reembolso en dinero en efectivo en sucursales, agencias o puntos de atención de la Isapre, había dejado de ser un procedimiento normal, regular y vigente para todos los cotizantes y beneficiarios que concurrían a solicitar un reembolso a la Isapre, puesto que a éstos se les informaba de manera insistente que debían utilizar el "reembolso web" o en su defecto, el "reembolso express", y sólo en casos de excepción y/o con autorización de la jefatura de la sucursal, se permitía de manera extraordinaria el reembolso inmediato en dinero efectivo.
9. Que, por tanto, en los hechos se produjo una modificación sustancial de los mecanismos de pago de los reembolsos, al eliminar o excluir de los procedimientos normales, ordinarios o regulares, al reembolso en dinero efectivo en sucursales, el que quedó como una modalidad anormal, excepcional, fuera de regla o protocolo, que requería que el solicitante de reembolso se encontrase en una situación especial y/o que insistiera hasta obtener un autorización extraordinaria por parte de la jefatura de la sucursal.
10. Que, de esta manera, la imputación contenida en el primer cargo formulado a la Isapre, se ajusta a los hechos y a la normativa, toda vez que de acuerdo con el punto 2.2 del Título II del Capítulo VII del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia, dentro de la información que las Isapres deben mantener a disposición de los afiliados y público en general, se encuentran *"las modalidades y lugares de pago vigentes para afiliados respecto de beneficios tales como reembolsos, licencias médicas o bonos"*, y de conformidad con el punto 3, *"cualquier modificación a las modalidades o lugares de pago debe ser puesta en conocimiento de los afiliados, beneficiarios y empleadores en forma previa a su implementación con, a lo menos, un mes de anticipación"*. Al respecto, el punto 4 otorga amplia libertad a las Isapres para *"utilizar los medios electrónicos e impresos que estime pertinentes para dar cumplimiento a lo instruido en los números precedentes..."*.
11. Que, en este caso, todos los avisos e informaciones enviadas y publicadas por la Isapre, así como la campaña comunicacional desplegada por diversos medios, sólo se refería a la publicitación del nuevo sistema de "reembolso web", pero en ningún caso se advertía a los cotizantes y beneficiarios respecto de la modificación que se iba a llevar a efecto, en relación con el reembolso en dinero efectivo en sucursales, el que sólo quedaría como un procedimiento extraordinario, para casos de excepción y/o autorizados de manera particular por la jefatura de la sucursal.
12. Que, en cuanto al impacto en los afiliados y beneficiarios, hay que tener presente que de ninguna manera se reprocha a la Isapre la implementación de la nueva modalidad de "reembolso web", sino que la imputación dice relación con el hecho que no haya informado ni comunicado en forma previa a sus cotizantes y beneficiarios, las

limitaciones o restricciones que aplicaría el reembolso en dinero efectivo en sucursales, omisión que afectó o menoscabó a todas aquellas personas que asistieron a una sucursal precisamente para obtener de inmediato el reembolso en dinero efectivo, pero que por no encontrarse en ninguna de las situaciones de excepción definidas por la jefatura de la sucursal, fueron obligadas a utilizar una modalidad que no era la de su elección, independientemente de que con posterioridad hayan interpuesto o no un reclamo por este motivo.

13. Que, en cuanto al segundo cargo imputado a la Isapre, éste también se encuentra ajustado a los hechos y a la normativa, toda vez que en el inciso 2º del punto 1 del Título I del Capítulo IV del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, de esta Superintendencia, dispone que *"la isapre tendrá la obligación de informar los hechos relevantes que se incluyen en el listado contenido en el Anexo de este Título"*, y dentro de las materias que se señalan en dicho Anexo, y específicamente en el N° 2 letra B) de este Anexo, se incluye: *"Cambios en las políticas de pago, tanto a los afiliados como a los prestadores médicos"*. Al respecto, el punto 5 del mismo Título, establece un plazo de 5 días hábiles contados desde la ocurrencia del hecho o desde que se tenga conocimiento de él, para enviar la carta que comunica el *"Hecho Relevante"* a esta Superintendencia.

Por lo tanto, no cabe duda que en este caso la Isapre infringió la señalada normativa, toda vez que en los hechos modificó los mecanismos de reembolso que estaban vigentes, al establecer limitaciones o restricciones para el uso de reembolso en efectivo en sucursales, excluyéndolo o eliminándolo de los procedimientos normales, ordinarios o regulares, y dejándolo sólo como una modalidad anormal, excepcional, fuera de regla o protocolo, como ya se indicó precedentemente.

14. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en el sentido que la calificación de la información como *"relevante"* es una facultad exclusiva de la administración o dirección de la Isapre, y que a su entender, la incorporación de un nuevo mecanismo de reembolso, no tiene la entidad exigida por la normativa para revestir el carácter de hecho relevante; no procede sino desestimarla, atendido que dicha discrecionalidad sólo rige respecto de otros hechos que afecten la operación, resultados y patrimonio de la Isapre, y que no estén contenidos en el Anexo de hechos relevantes obligatorios de informar.
15. Que, en consecuencia, analizados los antecedentes del caso, así como los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta efectivamente incurrió en las faltas que se le imputan, toda vez que modificó las modalidades de pago de reembolsos, y en particular, el reembolso en dinero efectivo en sucursales, sin comunicar dicha modificación en forma previa a los afiliados y beneficiarios, con a lo menos un mes de anticipación, contraviniendo lo establecido al respecto en el Título II del Capítulo VII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, de esta Superintendencia, y, además, sin informar dicho cambio en las políticas de pago, como un *"Hecho Relevante"* a este Organismo de Control, con infracción a lo dispuesto sobre el particular en el Título I y su Anexo, del Capítulo IV del citado Compendio.
16. Que, al respecto, el inciso 1º 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 2º 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"*.

17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre ha infringido la normativa que la obliga a informar previamente a los afiliados y cotizantes, las modificaciones a las modalidades de pago de beneficios, e informar

como "Hecho Relevante" a la Superintendencia de Salud, los cambios en las políticas de pagos a los afiliados; esta Autoridad estima que las irregularidades constatadas ameritan una sanción de multa, la que atendida la gravedad de las faltas cometidas, y que éstas, por su naturaleza, afectaron directamente a cotizantes y beneficiarios, por un lado, y al rol de supervigilancia y control de la Superintendencia de Salud, por el otro, se fija en 500 unidades de fomento.

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

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Vida Tres S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por haber infringido la obligación de comunicar en forma previa a sus afiliados y beneficiarios, la modificación a las modalidades de pago de reembolsos, y por haber infringido la obligación de informar dicho cambio en las políticas de pago como un "Hecho Relevante" a esta Superintendencia.
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 PATRICIA CONTARDO GUERRA

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

[Handwritten initials]
CUI/MPA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-36-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original. Resolución Exenta IF/N° 475 del 27 de noviembre de 2014, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 03 de diciembre de 2014

[Handwritten signature]
Carolina Carrasco Méndez
MINISTRO DE FE
MINISTRO DE FE