



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

191

SANTIAGO, 12 JUL 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 8 y 15 de marzo de 2017, 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 23 solicitudes de reembolsos presentadas en enero de 2017, seleccionadas de un archivo de reembolsos diferidos pendientes de pago al 28 de febrero de 2017, solicitado a la Isapre.
3. Que, del examen efectuado, se pudo constatar que en 10 casos se efectuaron los reembolsos fuera de plazo, con retrasos de entre 4 y 23 días.
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 2041, de 29 de marzo de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplir con 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, al pagar extemporáneamente los reembolsos detallados (...)"

5. Que, en efecto, en el inciso 4º de la letra b) de citado artículo 11 se establece 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 los represente legalmente, **dentro del plazo de 30 días hábiles contado desde la solicitud**".

6. Que en sus descargos presentados con fecha 12 de abril de 2017, la Isapre expone que durante el mismo período de la fiscalización, especialmente durante la segunda quincena del mes de enero, se había instruido modificar las centralizaciones, lo que generó una gran agrupación de documentos físicos y provocó que se acumulara una gran cantidad de reembolsos, y en consecuencia, el extravío de alguno de ellos, pero que esta situación excepcional se regularizó durante el mes de febrero.
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 modificaciones a procedimientos administrativos y extravío de documentación, situaciones éstas que de ninguna manera justifican o eximen 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, por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente o, como en este caso, por no haber tomado los resguardos necesarios en relación con la documentación presentada a cobro por los beneficiarios.
8. Que, en consecuencia, no existen antecedentes que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las irregularidades que se le reprochan.
9. 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"*.
10. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/N° 74, de 28 de marzo de 2017, esta Intendencia impuso a la Isapre Masvida S.A. una multa de 200 UF, por incumplimiento del plazo establecido en el artículo 11 de las "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", irregularidad constatada en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, entre junio y julio de 2016.
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, y considerando que se trata de infracciones reiteradas dentro de un período de 12 meses, esta Autoridad estima que las faltas constatadas en este caso ameritan una multa de 250 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 250 UF (doscientas cincuenta 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 pago de los reembolsos solicitados por los beneficiarios.

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](mailto: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*  
**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-13-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 191 del 12 de julio 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, 13 de julio de 2017



*Ricardo Cereceda Adaro*  
**RICARDO CERECEDA ADARO**  
**MINISTRO DE FE**