



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IE/N° 365

SANTIAGO, 21 AGO 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 8 del Título IV y Título VI, del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el artículo 80, en relación con el artículo 51, del DFL N° 29, de 2004, de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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, con fecha 23 de noviembre de 2017 se dictó sentencia en el juicio arbitral rol 19498-2016, acogándose la demanda y ordenándose a la Isapre Nueva Masvida S.A., otorgar cobertura al procedimiento discutido a través del código 18 01 045-4, y cobertura GES CAEC a la hospitalización en la Clínica Bicentenario, con reajustes e intereses. El cumplimiento de lo ordenado debía ser puesto en conocimiento de la parte demandante, con copia al Tribunal, en el plazo de 25 días hábiles, contado desde su notificación.
3. Que, sin embargo, la Isapre no dio cumplimiento a lo ordenado dentro del plazo señalado en la sentencia, situación que fue hecha presente por la parte demandante mediante escritos de fechas 3 de enero de 2018 y 27 de febrero de 2018, y solicitud de verificación de cumplimiento de fecha 9 de abril de 2018, motivo por el cual esta Intendencia, mediante resolución de 17 de abril 2018, procedió a ordenar a la Isapre que informase a la parte demandante, el cumplimiento cabal de la sentencia, con copia al tribunal, dentro del plazo de 10 días hábiles.
4. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente, habiendo vencido el plazo ordenado en la resolución de 17 de abril de 2018, y no existiendo constancia que la Isapre haya remitido a esta Intendencia, copia del cumplimiento cabal de la sentencia, se procedió a formularle un cargo, mediante el Ord. IF/N° 3665, de 12 de junio de 2018, por el no cumplimiento de lo ordenado en la sentencia, en los plazos que le fueron otorgados.

5. Que, mediante presentación de fecha 28 de junio de 2018, la Isapre efectuó sus descargos, argumentando que el cumplimiento de la sentencia lo realizó el día 20 de febrero de 2018, toda vez que la Isapre no fue notificada en su oportunidad respecto de la dictación de la sentencia, debido a que a esa fecha la extranet de esta Superintendencia *"tenía registrada como página de la Isapre a Nueva Masvida ya que Isapre Óptima no existía como tal, por lo tanto, no fuimos notificados válidamente"* (sic).

Al respecto, agrega que el cambio de nombre de Isapre Óptima S.A. a Isapre Nueva Masvida S.A., fue autorizado mediante Resolución Exenta IF/Nº 129, de 23 de mayo de 2017, y que, por tanto, se debía haber modificado la forma de notificación de las resoluciones, pero que esto no se realizó, lo que produjo que no se notificara la sentencia en este caso.

Por el mismo motivo, señala que la Isapre quedó impedida de informar el cumplimiento a este Organismo de Control, sin perjuicio que sí lo hizo respecto del afiliado, de acuerdo con la documentación que acompaña (copia de carta dirigida al cotizante, de 20 de febrero de 2018; copia de comprobante de envío por Correos de Chile; copia de carta dirigida al tribunal arbitral, sin constancia de entrega o envío a éste, y copia de antecedentes que acreditarían el cumplimiento de lo ordenado).

Por tanto, en atención a que la sentencia se encuentra cumplida, solicita se deje sin efecto el cargo formulado.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que el escrito de descargos y sus documentos adjuntos también fueron ingresados en el expediente del juicio arbitral, en el cual consta que mediante resolución de fecha 6 de julio de 2018, se estableció que los antecedentes aportados por la Isapre, eran insuficientes para tener por acreditado que se había otorgado la cobertura GES CAEC a las prestaciones brindadas al afiliado, por lo que se instruyó a la Isapre que confeccionara un cuadro detallado, y que informara el lugar y fecha de pago del reembolso al afiliado, identificando el número del documento, y la fecha de su entrega, si ésta ya se había materializado.
7. Que, por tanto, en cuanto al fondo, no es efectivo que los documentos acompañados por la Isapre en sus descargos, acrediten que con fecha 20 de febrero de 2018 informó al afiliado el cumplimiento de la sentencia, toda vez que en la carta enviada al domicilio de éste, no se adjuntaron antecedentes suficientes para acreditar dicho cumplimiento.
8. Que, por otro lado, en cuanto a la alegación de la Isapre en el sentido de que no habría sido notificada de la sentencia en su oportunidad, cabe señalar que la notificación electrónica de dicha sentencia se efectuó en la forma prevista en el numeral 3 del Título VI del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, a través de la casilla de correo habilitada para este efecto en su oportunidad por la Isapre Óptima S.A.
9. Que, al respecto, se hace presente que de conformidad con el numeral 2.2.1 del citado Título VI del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, es a la propia Isapre y no a esta Superintendencia, a quien corresponde designar a la o las personas autorizadas para acceder a la Extranet de esta Superintendencia, y para recibir los correos electrónicos de notificación de resoluciones judiciales o actos administrativos que se dicten en los respectivos procesos de reclamos.
10. Que, por lo mismo, tal como se regula en dicha normativa, la habilitación de la persona o personas autorizadas para acceder a la Extranet y recibir las notificaciones por correo electrónico, no la puede efectuar esta Superintendencia, sino que sólo el "administrador de cuentas de usuarios" designado por la Isapre, a través del "Sistema de Administración de Usuario" instalado en el portal web institucional de esta Superintendencia.

11. Que, a mayor abundamiento, la letra b) del numeral 3.3 del Título VI del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, dispone que *"la administración por parte de las entidades aseguradoras de la casilla electrónica habilitada para las notificaciones, será de su exclusiva responsabilidad, así como la delegación interna a la persona o personas que podrán tener acceso a ella, no pudiendo fundarse la falta de notificación o su insuficiencia en esta causal"*.
12. Que, por consiguiente, es improcedente que la Isapre pretenda excusarse de no haber cumplido en tiempo y forma con lo ordenado en la sentencia, alegando una supuesta falta de notificación, fundada en el cambio de su denominación de Isapre Óptima S.A. a Isapre Nueva Masvida S.A., autorizado por Resolución Exenta IF/N° 129, de 23 de mayo de 2017; puesto que este hecho de ninguna manera inhabilitaba o inutilizaba la casilla electrónica que estaba autorizada a esa fecha para recibir notificaciones, y, en cualquier caso, era de responsabilidad de la Isapre, a través de su "administrador de cuentas de usuarios", actualizar al o los usuarios que había habilitado con anterioridad, o redireccionar los correos hacia la nueva o nuevas casillas electrónicas habilitadas con posterioridad al cambio de denominación de la Isapre.
13. Que, además, sin perjuicio de lo concluido en el considerando séptimo con respecto a los antecedentes acompañados en la carta de 20 de febrero de 2018, se hace presente que es un hecho que a lo menos a esa fecha, la Isapre ya estaba en pleno conocimiento de la sentencia, y, sin embargo, ni en esa oportunidad, ni con posterioridad, dio cumplimiento a lo ordenado en la misma en cuanto a remitir "copia al Tribunal" de lo informado al afiliado.
14. Que, recién con fecha 28 de junio de 2018, después de habersele formulado cargos, y a través de su escrito de descargos, es que la Isapre aportó a esta Intendencia, copia de la carta y de los antecedentes enviados al afiliado con fecha 20 de febrero de 2018.
15. Que, por último, no existe ninguna constancia que la Isapre haya dado cumplimiento a la resolución de 17 de abril de 2018, en orden a informar al afiliado el cumplimiento "cabal" de la sentencia, con copia al tribunal, dentro del plazo de 10 días hábiles, contado desde la notificación de esta resolución.
16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no desvirtúan el mérito del cargo formulado, ni permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción observada.
17. 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"*.
18. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, atendida la naturaleza y gravedad de la infracción observada, y no habiéndose representado ni sancionado a la Isapre por infracciones de la misma naturaleza dentro de los doce meses anteriores, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una "amonestación".

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

RESUELVO:

1. AMONESTAR a la Isapre Nueva Masvida S.A. por no haber informado al afiliado y al tribunal, el cumplimiento de la sentencia dictada en el juicio arbitral rol 19498-2016, dentro de los plazos instruidos en dicha sentencia y en la resolución de 17 de abril de 2018.
2. 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,



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

Handwritten initials
OVS/LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-12-2018

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 365 del 21 de agosto de 2018, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 22 de agosto de 2018.



Handwritten signature
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE