

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 147**

**Santiago, 07-04-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 43 del Decreto Supremo N° 3, de 1984, de Salud, que aprueba el Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las Compín e Instituciones de Salud Previsional; 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 letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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, 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 NUEVA MASVIDA S.A., entre los días 13 y 15 de mayo de 2019, con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos de pago instruidos por las COMPIN, relativos a la resolución de licencias médicas, seleccionándose al efecto una muestra de 26 licencias redictaminadas por resolución de la COMPIN en el mes de febrero de 2019, de un universo de 155 informadas en el Archivo Maestro de licencias reclamadas del mismo período.

3. Que, del examen efectuado, se pudo constatar dos casos en que el pago de los subsidios por incapacidad laboral correspondientes, fueron puestos a disposición de las personas afiliadas, en forma extemporánea, fuera de los plazos instruidos por la COMPIN, con retrasos de 1 y 26 días hábiles, respectivamente.

4. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 4376, de 7 de junio de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN, en el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. N° 3/84, de Salud".

5. Que, mediante presentación de fecha 24 de junio de 2019, la Isapre formula sus descargos, reconociendo haber incurrido en falta sólo respecto del caso en que el pago se puso a disposición de la persona afiliada con un día de retraso, por un error de ingreso de la resolución de la COMPIN.

En cuanto al otro caso, hace presente que el RUT que se indica no está asociado a la licencia médica que se señala, y que la que corresponde a dicho RUT fue pagada dentro de plazo. Adjunta antecedentes.

Se refiere a las medidas que ha adoptado la Isapre para el debido cumplimiento de la normativa en cuestión.

En mérito de lo expuesto, pide tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, ordenando el archivo del expediente, y absolviendo a la Isapre de los cargos formulados.

6. Que, por otro lado, entre los días 28 y 30 de agosto de 2019, se fiscalizó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., con el objeto de examinar el proceso de otorgamiento de los beneficios, específicamente la liquidación y pago de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias en la oficina de Concepción de la Isapre, revisando al efecto la operatividad del Procedimiento de Tramitación de Programas de Atención Médica (PAM) entregado por ésta, y, además, extrayendo de su Sistema de Emisión, el detalle de los PAM

recibidos entre el 2 de enero y el 28 de agosto de 2019 (20.858), informados en estado de autorizados, devueltos, rechazados o pendientes, y seleccionando una muestra de 20 PAM informados en cada uno de estos estados.

7. Que, del examen efectuado, se pudo constatar, entre otras irregularidades, las siguientes:

a) Tratándose de los PAM en estado de "autorizados", en los 20 casos seleccionados, la cobertura había sido liquidada fuera del plazo de 60 días corridos dispuesto por la normativa.

b) En cuanto a los PAM en estado de "devueltos", los 20 casos revisados habían sido devueltos fuera del plazo de 20 días hábiles con los que cuenta la Isapre para resolver la cobertura requerida, y fuera del plazo de 60 días corridos para otorgar la cobertura.

Además, 17 de estos 20 casos registraban otro PAM ingresado posteriormente por el mismo evento, y en sólo uno constaba carta notificada a la persona afiliada, en la que se le solicita antecedentes para evaluar la procedencia de la cobertura, remitida fuera de plazo (el día 52 hábil).

c) Con respecto a los PAM en estado de "rechazados", los 20 casos examinados habían sido rechazados fuera del plazo de 20 días hábiles con los que cuenta la Isapre para resolver la cobertura requerida.

Además, en estos casos, la condición de rechazo utilizada por la Isapre, no correspondía a las causales legales, y 16 de ellos registraban otro PAM ingresado posteriormente por el mismo evento.

d) En relación con los PAM en estado de "pendientes", en los 20 casos seleccionados, al 28 de agosto de 2019, ya se había excedido el plazo de 60 días corridos para otorgar la cobertura.

Consultada la Isapre, procedió a informar nuevos estados respecto de 19 de estos casos, y mantuvo el estado de "pendiente" sólo respecto de uno.

8. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló los siguientes cargos:

"1.- Incumplir con la obligación establecida en el Compendio de Instrumentos Contractuales en el Capítulo I, Título II, artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", de las "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta a los plazos de liquidación y otorgamiento de las coberturas requeridas por los beneficiarios (...)"

"2.- Incumplir lo establecido en el punto 2 del Título V, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, en lo que respecta al plazo de resolución de las coberturas requeridas por los beneficiarios".

9. Que, mediante presentación de fecha 15 de enero de 2020, la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en relación con los PAM en estado de "autorizados", que, respecto de 15 de éstos, reconoce que se incumplió el plazo de liquidación, por errores de asignación. En cuanto a los 5 restantes, alega que éstos sí fueron liquidados dentro de plazo, pero que hubo que corregirlos después de haber sido valorizados y estar disponibles en la agencia, situación en la cual, "según el procedimiento actual y las limitaciones del sistema" (sic), debe "anularse internamente el visto bueno (liquidación) y corregirse en el mismo PAM" (sic), quedando como fecha de liquidación la de la última corrección.

Con respecto a los PAM en estado de "devueltos", argumenta que no corresponde considerar el plazo previsto en el punto 2 del Título V del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, puesto que éste está establecido para aquellos casos en que la Isapre decide negar la cobertura, lo que no ha ocurrido en ninguno de los casos revisados. Por lo tanto, señala que no procede aplicar el plazo de 20 días hábiles, sino que el plazo general de 60 días corridos, el que, además, debe entenderse suspendido durante el lapso que el prestador efectúe la corrección. En atención a lo anterior, de los 20 casos observados, en 9 de ellos se efectuó la liquidación dentro de plazo, y en los otros 11 restantes, también fueron liquidados dentro de plazo, pero hubo que corregirlos después de haber sido valorizados y estar disponibles en la agencia, situación en la cual, tal como explicó precedentemente, "según el procedimiento actual y las limitaciones del sistema" (sic), debe "anularse internamente el visto bueno (liquidación) y corregirse en el mismo PAM" (sic), quedando como fecha de liquidación la de la última corrección.

En lo que atañe a los PAM en estado de "rechazados", alega que ninguno corresponde efectivamente a rechazo o negativa de cobertura, sino que se trató de un error en la utilización del estado "rechazo", puesto que en realidad se trata de PAM devueltos.

En relación con los PAM en estado de "pendientes", señala que en realidad 16 estaban liquidados, dos habían sido devueltos, uno había sido rechazado por corresponder a la ex Isapre Masvida, y sólo uno se mantuvo en estado de "pendiente", siendo regularizado posteriormente.

Agrega que se han tomado todas las medidas necesarias para que las liquidaciones de las cuentas se hagan dentro de los plazos normativos, y asevera que los programas médicos en que no se cumplió con los plazos para su rechazo o valorización, obedecieron a situaciones puntuales, respecto de las cuales se han adoptado medidas y controles para que no se vuelvan a repetir.

Además, hace presente que, por el bien de las personas afiliadas y del sistema en su conjunto, es deber de la Isapre verificar que los cobros de los prestadores se ajusten a los convenios suscritos, a las normas técnicas, a lo efectivamente realizado, y contar con todos los antecedentes necesarios para poder valorizar adecuadamente las prestaciones, lo que hace complejo el cumplimiento de los plazos, pero que la institución trabaja para que ello ocurra.

En mérito de lo expuesto, pide tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, ordenando el archivo del expediente, y absolviendo a la Isapre de los cargos.

10. Que, además, entre los días 17 de octubre y 2 de diciembre de 2019, se fiscalizó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos de pago instruidos por las COMPIN, relativos a la resolución de licencias médicas, y la observancia de los plazos de pago de reembolsos ambulatorios y hospitalarios, seleccionándose al efecto una muestra de 220 resoluciones COMPIN y 125 solicitudes de reembolsos, notificadas o recibidas entre febrero y octubre de 2019, en 15 sucursales regionales. Asimismo, se revisó la disponibilidad de los aranceles de prestaciones en las sucursales.

11. Que, de las revisiones efectuadas, se pudo constatar las siguientes irregularidades:

a) 13 resoluciones (una que incluye 4 licencias médicas) en que el pago de los subsidios por incapacidad laboral fue puesto a disposición de las personas afiliadas, en forma extemporánea, fuera de los plazos instruidos por las COMPIN, con retrasos de entre 1 y 12 días hábiles, en 4 sucursales de la Isapre;

b) 25 reembolsos hospitalarios pagados fuera del plazo de 60 días corridos (4 pendientes a la fecha de la fiscalización), en 2 sucursales de la Isapre, y

c) En 3 sucursales, si bien el arancel estaba impreso y disponible, no estaba a la vista del público. Además, en la página web de la Isapre, no estaba incorporada la información sobre los aranceles de prestaciones de la Isapre.

12. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló los siguientes cargos:

a) "Incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN para pagar los Subsidios por Incapacidad Laboral reclamados de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. N°3/84, de Salud".

b) "Incumplimiento del plazo estipulado en el Contrato de Salud para el pago de reembolsos de prestaciones hospitalarias, contraviniendo lo establecido en la letra a) del Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, en relación con el Artículo 11, letra c), de las Condiciones Generales del contrato", y

c) "Incumplimiento de la obligación de poner a disposición de los afiliados y beneficiarios en su página web, los aranceles de prestaciones vigentes, transgrediendo lo preceptuado en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales".

13. Que, mediante presentación de fecha 9 de enero de 2020, la Isapre formula sus descargos, exponiendo:

a) En relación con el incumplimiento de los plazos instruidos por las COMPIN (13 resoluciones): i) respecto de 2 casos señala que se produjo un retraso en el proceso de liquidación y pago: en uno, por espera de antecedentes faltantes que debieron ser recabados, y en el otro, por cambio en la modalidad de pago, debido al cierre del convenio con el empleador en agosto de 2019; ii) respecto del caso de la resolución que incluye 4 licencias médicas, alega que interpuso recurso de reposición, lo que habría extendido el plazo, pero que debido el reclamo de la persona afiliada, procedió a autorizarlas, en forma previa a que la COMPIN se pronunciara respecto del recurso, y iii) en cuanto a los 10 casos restantes, si bien señala que fueron visados dentro de plazo, reconoce que fueron liquidados y pagados fuera de plazo. Por último, alega del total de 16 licencias médicas observadas, respecto de 11 el retraso fue de un día, y respecto de una, de 2 días.

b) En lo que atañe al incumplimiento del plazo para el pago de reembolsos de prestaciones hospitalarias (25 casos): i) respecto de 4 casos reconoce retrasos, aseverando que se trataría de situaciones puntuales, que, por un error de asignación, no fueron liquidadas dentro de plazo; ii) respecto de un caso observado, señala que está repetido; iii) en cuanto a 6 casos, alega que corresponden a PAM que fueron devueltos al prestador de salud, para solicitarle rebaja de cobros no pertinentes, y iv) respecto de 14 casos, asevera que fueron "liquidados" dentro del plazo de 60 días corridos desde su recepción, y que, por tanto, la cobertura fue puesta a disposición de las personas afiliadas dentro del plazo establecido por la normativa.

c) En cuanto al incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias, los aranceles de prestaciones vigentes, en la página web de la Isapre, expone que "*por lo sensible de la información y la posibilidad que sea manipulada*" (sic), estaba trabajando en un buscador por códigos de prestación para sus afiliados, y que por ello sólo mantenía el acceso al arancel del FONASA. Hace presente que en todas las sucursales hay dos ejemplares disponibles de los aranceles vigentes de la Isapre.

En mérito de lo expuesto, pide tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, ordenando el archivo del expediente, y absolviendo a la Isapre de los cargos.

14. Que, por último, con motivo de reclamos presentados por personas beneficiarias, se realizó una fiscalización en la sucursal de la ciudad de Antofagasta de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., el día 10 de febrero de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento de los plazos de pago instruidos por la COMPIN, revisándose al efecto 10 resoluciones de ésta, notificadas a la Isapre durante los meses de noviembre y diciembre de 2019, y enero de 2020.

15. Que, del examen efectuado, se pudo constatar 8 casos en que el pago de los subsidios por incapacidad laboral correspondientes, fueron puestos a disposición de las personas afiliadas, en forma extemporánea, fuera de los plazos instruidos por la COMPIN, con retrasos de entre 2 y 21 días hábiles.

Además, en otros 2 casos, la Isapre aún no había dado cumplimiento a la instrucción de pago emitida por la COMPIN, a pesar que habían transcurrido 16 y 20 días desde en vencimiento del plazo, argumentando que había interpuesto recurso de reposición ante la COMPIN.

16. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 2511, de 25 de marzo de 2020, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN, para pagar los subsidios por incapacidad laboral reclamados, infringiendo lo establecido en el artículo 43 del D.S. N° 3, de 1984, del Ministerio de Salud".

17. Que, mediante presentación de fecha 26 de mayo de 2020, la Isapre formula sus descargos, aseverando que todos los casos observados fueron pagados según lo instruido por la COMPIN.

En efecto, sostiene que una de las resoluciones fue pagada al 7° día hábil, y que en los restantes 9 casos, la Isapre interpuso recurso de reposición, solicitando suspensión del cumplimiento mientras se resolvieran los recursos, pero que una vez resueltos éstos, 4 licencias médicas fueron pagadas dentro de 7 días hábiles; 3, dentro de 9; y una al día 21, dado que se trataba de una persona cotizante cuyo empleador mantenía convenio con la Isapre, y a éste se le paga cada 21 días. Por último, una de estas 9 licencias se pagó a requerimiento de cotizante, a pesar que aún no se había resuelto el recurso de reposición.

18. Que, de conformidad con la Resolución Exenta IF/N° 110, de 18 de marzo de 2021, que dispuso la acumulación de los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios

Ordinarios IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019 (I-6-2020) e IF/N° 2511, de 25 de marzo de 2020 (I-24-2020), al procedimiento sancionatorio A-25-2020, que contiene los Oficios Ord. IF/N° 4376, de 7 de junio de 2019, e IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los referidos procedimientos sancionatorios.

19. Que, en relación con los descargos de 24 de junio de 2019, atinentes al Oficio Ord. IF/N° 4376, de 7 de junio de 2019, que reprochó dos casos de incumplimiento del plazo instruido por la COMPIN, para el pago del subsidio por incapacidad laboral, se hace presente que, revisados los antecedentes aportados por la Isapre, se concluye que efectivamente en el caso representado por 26 días de retraso, existe un error en la identificación de la licencia médica asociado al RUT de la persona cotizante y, además, el subsidio por incapacidad laboral en cuestión sí fue pagado por la Isapre dentro del plazo instruido en la resolución de la COMPIN.

En cuanto al otro caso, respecto del cual la Isapre reconoció el retraso de un día en el pago, atribuyéndolo a un error de ingreso de la resolución de la COMPIN, cabe señalar que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus cotizantes, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

Asimismo, en cuanto a las medidas que la Isapre asevera haber adoptado para el debido cumplimiento de la normativa, se debe considerar que ellas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa, instrucciones y obligaciones contractuales a las que se encuentran afectas, y, por tanto, no eximen de responsabilidad a la Isapre respecto de las faltas que se detecten.

20. Que, en lo que atañe a los descargos de 15 de enero de 2020, relativos al Oficio Ord. IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019, que observó el incumplimiento de los plazos de otorgamiento de las coberturas respecto de Programas de Atención Médica informados en estado de autorizados, devueltos, rechazados o pendientes, se hace presente:

a) Respecto de los 20 PAM "autorizados", la Isapre reconoce el incumplimiento del plazo en 15 casos, y, en cuanto a los 5 programas restantes, procede desestimar sus alegaciones, toda vez que aduce que éstos fueron liquidados dentro de plazo y luego anulados para ser corregidos, quedando como fecha de liquidación la última; sin embargo, no acompaña ningún antecedente que acredite que efectivamente las órdenes de atención o bonos hayan sido emitidos dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación de los respectivos PAM.

b) En relación con los 20 PAM "devueltos", se hace presente que no existe ninguna norma que establezca una interrupción o suspensión del plazo de 60 días corridos para el otorgamiento de la cobertura por parte de la Isapre, de manera que cualquier corrección que ésta requiera al prestador de salud, debe ser solicitada y tramitada dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación del PAM, de modo que la emisión de las respectivas órdenes de pago o bonos, o el reembolso en su caso, se efectúe dentro de este plazo.

c) En lo que respecta a los 20 PAM en estado de "rechazados", respecto de los cuales la Isapre alega que en realidad se trata de PAM devueltos, en todos estos casos la devolución de los PAM se produjo entre 65 y 148 días hábiles contados desde la presentación de los PAM, de manera que, aun en el evento que se considere que se trató de PAM devueltos y no de PAM rechazados, en los hechos se infringió el plazo de 60 días corridos para otorgar las coberturas requeridas respecto de estos casos.

d) En cuanto a los 20 PAM en estado de "pendientes", se hace presente que las circunstancias que alega la Isapre en sus descargos (que 16 habían sido liquidados, que 2 habían sido devueltos, que uno había sido rechazado por corresponder a la ex Isapre Masvida, y que sólo uno estaba pendiente, pero fue regularizado posteriormente), ya habían sido expuestas por ésta durante la fiscalización.

Con todo, revisados nuevamente los antecedentes, se estima procedente acoger los descargos de la Isapre en relación con el caso que correspondía ser bonificado por la ex Isapre Masvida, independientemente que en los hechos se produjo un perjuicio a la persona cotizante, al tardar 196 días la Isapre Nueva Masvida S.A. en informarle esta situación.

Asimismo, se acogerá los descargos de la Isapre respecto de 2 casos en los que no correspondía generar PAM, puesto que uno en realidad correspondía a una solicitud de

reliquidación y el otro, a un presupuesto.

En lo demás 17 casos que habían sido informados en estado de "pendientes", lo cierto es que, a la fecha de la revisión, e independientemente de los motivos o circunstancias del retraso, habían transcurrido más de 60 días corridos desde la presentación de los respectivos PAM, sin que se hubiese puesto a disposición de las personas beneficiarias las coberturas requeridas, esto es, sin que se hubiesen emitido las correspondientes órdenes de atención o bonos, o efectuado los reembolsos en su caso.

e) En relación con las medidas y controles que señala haber adoptado, y al carácter puntual de las situaciones observadas, cabe reiterar lo expresado en el considerando décimo noveno, en orden a que aquéllas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa, instrucciones y obligaciones contractuales con sus cotizantes, y que la hacen responsable de las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales.

f) En cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que es su deber verificar que los cobros de los prestadores se ajusten a los convenios suscritos, a las normas técnicas, a lo efectivamente realizado, y contar con todos los antecedentes necesarios para poder valorizar adecuadamente las prestaciones; se hace presente que es dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación del PAM, que la Isapre de manera diligente y oportuna debe realizar todas las gestiones necesarias en tal sentido, de forma tal que el otorgamiento de la cobertura se efectúe antes del vencimiento de dicho plazo.

g) En lo que respecta al segundo cargo formulado por el Oficio Ord. IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019, esto es, "incumplir lo establecido en el punto 2 del Título V, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, en lo que respecta al plazo de resolución de las coberturas requeridas por los beneficiarios", se estima improcedente sancionar a la Isapre por éste, en virtud del principio "non bis in ídem", puesto que todas las situaciones observadas respecto de las cuales no se ha acogido los descargos de la Isapre, en realidad acreditan una infracción al primer cargo, relativo a los plazos para el otorgamiento de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias.

21. Que, en cuanto a los descargos de 9 de enero de 2020, que atañen al Oficio Ord. IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019, que formuló tres cargos a la Isapre (por incumplimiento de los plazos instruidos por la COMPIN, por incumplimiento del plazo para el otorgamiento de las coberturas, y por incumplimiento de la obligación de poner sus aranceles en su página web a disposición de sus cotizantes), se hace presente que:

a) En relación con el incumplimiento de los plazos instruidos por las COMPIN, procede desestimar las alegaciones de la Isapre respecto del retraso que reconoce en dos casos, puesto que, en lo que atañe al primero, se debe tener en cuenta que el retardo en el pago del SIL, debido a la espera de antecedentes faltantes, es imputable a un incumplimiento de la Isapre, toda vez que legalmente el momento en que debe requerir la información faltante u omitida, no es después de haber recibido la resolución de la COMPIN que ordena el pago del subsidio, sino que mucho antes, cuando le es presentado el respectivo formulario de licencia médica para su autorización. En cuanto al segundo caso, tampoco la argumentación de la Isapre es atendible, puesto que el cierre del convenio con el empleador de la persona cotizante, se habría producido en agosto de 2019, según indica la Isapre, y la fecha de notificación de la Resolución COMPIN a ésta, fue el 6 de noviembre de 2019, de manera que ésta tuvo tiempo suficiente para haber actualizado la información del cambio en la modalidad de pago de las licencias médicas, respecto de las personas cotizantes dependientes de dicho empleador.

Respecto del caso de la resolución que incluye 4 licencias médicas, si bien revisada la copia del recurso de reposición con jerárquico en subsidio que interpuso la Isapre en contra de dicha resolución (adjunta a los descargos), se constata que en el segundo otrosí solicitó la suspensión del cumplimiento del pago; también consta que dicho recurso fue interpuesto sólo en relación con 3 de las 4 licencias médicas incluidas en la resolución en cuestión, de manera que a lo menos en relación con una de dichas licencias médicas (N° 330308890), la solicitud de suspensión no surtió ningún efecto y, por lo mismo, el pago del subsidio correspondiente a esta licencia fue extemporáneo, con 12 días hábiles de retraso.

En cuanto a los restantes 10 casos, reconoce que fueron pagados fuera de plazo, con retrasos de entre de 1 y 2 días.

Respecto de su alegación en orden a que del total licencias médicas observadas, en 11 el retraso fue de un día, y en una, de 2 días, cabe señalar que ello no exime de responsabilidad a la Isapre en relación con dichos retrasos.

b) En lo que atañe al incumplimiento del plazo para el pago de reembolsos de prestaciones hospitalarias, sólo se acoge la alegación de la Isapre relativa a que uno de los casos observados se encuentra duplicado.

En lo demás, se rechazan las argumentaciones de la Isapre, toda vez que, tal como se ha señalado precedentemente, el hecho de tratarse algunos de los casos de situaciones puntuales debidas a un error de asignación, no exime de responsabilidad a la institución, atendido que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus cotizantes, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

Además, en cuanto a los casos que alega que fueron devueltos al prestador de salud, para solicitarle rebaja de cobros no pertinentes, cabe reiterar que es obligación de la Isapre realizar todas estas gestiones dentro del plazo de 60 días corridos desde la entrega del PAM, de tal manera que las coberturas se otorguen a las personas beneficiarias antes del vencimiento de dicho plazo.

Asimismo, respecto de los casos que asevera que fueron liquidados dentro del plazo de 60 días corridos desde su recepción, se reitera lo señalado anteriormente en orden a que lo que configura el otorgamiento de la cobertura no es la valorización o autorización de ésta, sino que la disponibilidad de los documentos correspondientes, esto es, la emisión de las órdenes de atención o bonos, o de los documentos de pago de los reembolsos, como en estos casos, en que se trataba de solicitudes de reembolsos de PAM.

c) En cuanto al incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias, los aranceles de prestaciones vigentes, en la página web de la Isapre, procede rechazar las alegaciones de la Isapre, puesto que el segundo párrafo de la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, establece de manera clara, categórica y sin excepciones, que *"de igual modo, el o los aranceles vigentes deberán encontrarse disponibles para sus afiliados y beneficiarios a través de las páginas web de las Isapres"*.

22. Que, por último, en relación con los descargos de 26 de mayo de 2020, referidos al Oficio Ord. IF/N° 2511, de 25 de marzo de 2020, que reprochó a la Isapre el incumplimiento de los plazos instruidos por la COMPIN, respecto 10 casos correspondientes a la sucursal de Antofagasta de la Isapre; revisados los antecedentes acompañados por la Isapre, se acogerán sus alegaciones, salvo respecto tres casos, en los cuales, aun considerando que la institución interpuso recursos de reposición y solicitó la suspensión de lo instruido en tanto no se resolvieran estos recursos, una vez recibidas las respuestas de éstos, los pagos se materializaron fuera del plazo, con 2 días hábiles de retraso.

23. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus presentaciones, no desvirtúan la configuración de los cargos que fueron formulados en su contra, mediante los Oficios Ordinarios IF/N° 4376, de 7 de junio de 2019; IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019; IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019 e IF/N° 2511, de 25 de marzo de 2020, con la sola salvedad del segundo cargo formulado en el Oficio Ord. IF/N° 10.738 (incumplimiento del plazo de resolución de las coberturas requeridas), de acuerdo con lo razonado en la letra g) del considerando vigésimo, y sin perjuicio que, además, se excluyen de las infracciones reprochadas a la Isapre, los casos respecto de los cuales se acogieron sus alegaciones y descargos en los considerandos décimo noveno a vigésimo segundo.

24. 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"*.

25. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/N° 180, de 27 de marzo de 2019 (I-2-2019), esta Intendencia impuso a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 1200 UF, por incumplimiento reiterado de los plazos

instruidos por las COMPIN para el pago de subsidios por incapacidad laboral, irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, en noviembre de 2018, y que involucró incumplimientos de plazos que vencieron entre julio y noviembre de 2018.

Por consiguiente, se verifica en la especie la hipótesis de "infracciones reiteradas" prevista en el citado artículo 220, respecto de los incumplimientos de plazos instruidos por las COMPIN, observados en los Oficios Ordinarios IF/N° 4376, de 7 de junio de 2019 e IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019 (I-25-2020), que involucran plazos que vencieron en marzo de 2019, y entre agosto y noviembre de 2019, esto es, dentro del rango de 12 meses posteriores a los casos detectados en la fiscalización de noviembre de 2018.

26. Que, asimismo, mediante la Resolución Exenta IF/N° 786, de 30 de octubre de 2020 (I-23-2019), esta Intendencia impuso a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 1200 UF, por incumplimiento reiterado de los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias, irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, en enero de 2019, y que involucró PAM recibidos entre octubre y noviembre de 2018.

Por consiguiente, se verifica en la especie la hipótesis de "infracciones reiteradas" prevista en el citado artículo 220, respecto de los incumplimientos a los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias, observados en los Oficios Ordinarios IF/N° 10.738, de 26 de diciembre de 2019 (I-6-2020) e IF/N° 10.605, de 20 de diciembre de 2019 (I-25-2020), relativos a PAM presentados entre enero y junio de 2019, y entre febrero y agosto de 2019, respectivamente, esto es, dentro del rango de 12 meses posteriores a los casos de incumplimiento de la misma naturaleza, observados en la fiscalización de enero de 2019.

27. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que el incumplimiento de los plazos de las resoluciones COMPIN y la inobservancia de los plazos para el otorgamiento de las coberturas, constituyen faltas graves, que afectaron derechos en salud de las personas beneficiarias, y que, además, se constituyeron en infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan las siguientes multas: 1700 UF por el incumplimiento reiterado del plazo instruido por la COMPIN, para el pago del subsidio por incapacidad laboral; 1.500 UF por el incumplimiento reiterado del artículo 11 de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta a los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias, y 150 UF por el incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias en la página web de la Isapre, los aranceles de prestaciones vigentes.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 1700 UF (mil setecientas unidades de fomento) por el incumplimiento reiterado del plazo instruido por la COMPIN, para el pago del subsidio por incapacidad laboral, con infracción a lo establecido en el artículo 43 del D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud.

2. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 1500 UF (mil quinientas unidades de fomento) por incumplimiento reiterado del artículo 11 de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta a los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por las personas beneficiarias.

3. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por el incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias, en su página web, los aranceles de prestaciones vigentes, en contravención a lo preceptuado en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales.

4. 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-6-2020, I-24-2020 e I-25-2020).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

5. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica

acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

6. 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,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**SAQ/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-6-2020, I-24-2020 e I-25-2020