

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 425

Santiago, 29-07-2021

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 113, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los Títulos I y II del Capítulo V "Solución de Conflictos" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, 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 con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que esta Superintendencia emita.

2. Que, a través del Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril 2020, que resolvió el reclamo N° de ingreso 601160-2019, se instruyó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. que adoptara las medidas necesarias para reforzar los mecanismos de control, que le permitiesen cumplir oportuna e íntegramente con la tramitación y otorgamiento de los beneficios solicitados por las personas afiliadas, así como dar respuesta en el plazo a las solicitudes ingresadas, pero además se le instruyó específicamente que:

*"La aseguradora deberá informar a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, en el **plazo de veinte** días hábiles, contado desde la notificación del presente Oficio, el cumplimiento de lo ordenado, adjuntando los antecedentes que correspondan, de acuerdo con lo instruido en el Anexo del Título II del Capítulo V del Compendio de Procedimientos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. En la carta dirigida a la parte reclamante deberá indicarle que podrá formular ante esta Intendencia de Fondos las observaciones que estime pertinentes a la forma en que la aseguradora ha dado cumplimiento a lo instruido".*

3. Que, sin embargo, la Isapre no dio cumplimiento a lo instruido en el Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril 2020, en orden a informar a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, el cumplimiento de lo ordenado, adjuntando los antecedentes correspondientes, dentro del plazo de veinte días hábiles contado desde la notificación de dicho oficio, ni tampoco lo hizo con posterioridad, cuando mediante correo electrónico de 30 de septiembre de 2020 se le observó el incumplimiento y se le reiteró la solicitud.

4. Que, en virtud de lo anterior y a través del Ord. IF/N° 4764, de 23 de febrero de 2021, este Organismo de Control procedió a formular el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento por parte de la Isapre de las obligaciones que le impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia de Salud, al no dar cumplimiento a lo instruido por este Organismo mediante Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril de 2020".

5. Que, mediante presentación de 9 de marzo de 2021, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo que el PAM N° 1989079, recibido el 4 de septiembre de 2019, fue devuelto el 29 de octubre de 2019 (55 días desde la fecha de recepción), con el fin que fuese reingresado con el detalle de los medicamentos e insumos cobrados, información sin la cual no era posible efectuar la liquidación y posterior bonificación de la cuenta.

Posteriormente, con fecha 7 de noviembre de 2019, se efectuó el reingreso a través de un nuevo PAM, folio N° 2508204, que fue liquidado el día 9 de diciembre de 2019 y emitido el 10 de diciembre 2019, 33 días después de la fecha de su recepción. Complementariamente se ingresó el PAM folio N° 2613776, para el reembolso de la boleta de medicamentos e insumos, liquidado y emitido en las mismas fechas, y cuyo pago en efectivo se realizó con fecha 13 de diciembre de 2019, 36 días desde su recepción.

Alega que respecto de todos los PAM citados se cumplió cabalmente con el plazo de 60 días corridos desde su recepción y que ninguno se mantuvo 90 días en poder de la Isapre, por lo que no está de acuerdo con lo sostenido por esta Superintendencia respecto al incumplimiento de plazos por parte de la Isapre.

Agrega que ninguno de los PAM indicados fueron objeto de rechazo por parte de la Isapre, por lo que no resultaba procedente aplicar el procedimiento establecido para aquellas circunstancias en que se niega la cobertura solicitada, sino que sólo se verificó una falta de antecedentes, la que tuvo como consecuencia un nuevo ingreso del PAM, incluyendo los antecedentes originalmente faltantes, y la liquidación y pago a la persona beneficiaria, dentro de los plazos legales.

En cuanto a los reclamos interpuestos por dicha persona, señala que ésta ingresó con fecha 7 de noviembre de 2019 un reclamo directamente en la Isapre (Circular N° 4), porque no aceptaba que el PAM reingresado con esa fecha tuviera nuevamente un plazo de 60 días para ser liquidado, pero además con esa misma fecha presentó otro reclamo ante esta Superintendencia, el que fue derivado a la Isapre con fecha 28 de noviembre de 2019.

Asevera que el reclamo presentado por la persona afiliada directamente en la Isapre el 7 de noviembre fue respondido el día 4 de diciembre de 2019, informando a aquélla que *"como se había recibido reclamo desde la Superintendencia el día 28 de noviembre, debía esperar la respuesta a esa presentación"*. Por otro lado, el reclamo que la persona presentó ante esta Superintendencia el 7 de noviembre y que fue derivado a la Isapre el 28 de noviembre, fue respondido con fecha 10 de diciembre de 2019, 9 días hábiles después de haber sido recibido por la Isapre, cumpliendo con el plazo otorgado.

Informa las medidas correctivas que ha adoptado con el objeto de evitar el incumplimiento de los plazos de respuesta a los reclamos; hace presente que la Isapre tiene como objetivo superior asegurar el otorgamiento de los beneficios a las personas en los plazos normativos, y reitera que en este caso cumplió con los plazos establecidos respecto de los PAM ingresados.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, solicita tener por presentados los descargos y acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente.

6. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que el cargo formulado no fue por incumplimiento del plazo para el otorgamiento de coberturas, ni por el incumplimiento del plazo para dar respuesta al reclamo presentado por la persona cotizante ante la Isapre, sino que concretamente por *"no dar cumplimiento a lo instruido por este Organismo mediante Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril de 2019"*.

7. Que, sin embargo, en sus descargos la Isapre no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente tendiente a acreditar que sí dio cumplimiento a lo instruido expresamente en el Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril 2020, en orden a que debía *"informar a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, en el plazo de veinte días hábiles, contado desde la notificación del presente Oficio, el cumplimiento de lo ordenado, adjuntando los antecedentes que correspondan, de acuerdo con lo instruido en el Anexo del Título II del Capítulo V del Compendio de Procedimientos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud"*.

8. Que, sin perjuicio de lo anterior y a mayor abundamiento, es necesario precisar que por medio de sus descargos la Isapre pretende impugnar los fundamentos de los resuelto por el Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril de 2020, que concluyó que la Isapre *"mantuvo en su poder la documentación correspondiente al reclamante por un tiempo superior a los 90 días"*; que *"mantuvo en su poder la cuenta reclamada por un total de más de 90 días, esto más allá de las gestiones o correcciones requeridos al prestador"*, y que *"el reclamante realizó una presentación directamente a esa Aseguradora con fecha 07 de noviembre de 2019, la que fue debidamente recepcionada por la Isapre, sin embargo sólo consta respuesta con fecha 10 de diciembre de 2019"*.

9. Que, al respecto cabe señalar que es jurídicamente improcedente, además de extemporáneo, que la Isapre pretenda, por medio de sus descargos, la revisión de lo concluido y resuelto a través del Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril de 2020, toda vez que dicho acto administrativo se encuentra firme y ejecutoriado, dado que la Isapre no interpuso recursos en su contra, a pesar que se le informó expresamente en dicho ordinario que *"en contra de las resoluciones o instrucciones que dicte la Superintendencia podrá deducirse recurso de reposición ante esa misma autoridad, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de su notificación"*.

10. Que, por lo demás, en cuanto al reclamo que la persona presentó directamente a la

Isapre con fecha 7 de noviembre de 2019, ésta no adjuntó el comprobante de la respuesta que asevera haberle enviado o entregado a aquélla con fecha 4 de diciembre de 2019, ni menos consta que esta supuesta respuesta se haya ajustado a lo establecido en el punto 5 "Respuesta al reclamo" del Título I "Tramitación de reclamos ante el Fonasa e isapres" del Capítulo V del Compendio de Procedimientos.

11. Que, en cuanto a las medidas correctivas que la Isapre señala haber adoptado, éstas no permiten eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento de lo instruido en el Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril 2020, en orden a que debía informar a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, respecto del cumplimiento de lo ordenado, adjuntando los antecedentes correspondientes.

12. Que, en relación con el incumplimiento reprochado se hace presente que en el numeral 6.2 "Plazos y procedimiento" del punto II del Título II del Capítulo V del Compendio de Procedimientos, se establece de manera clara y precisa que:

"El cumplimiento de lo dispuesto en las instrucciones impartidas por la Intendencia deberá efectuarse por el reclamado, dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo que contenga dichas instrucciones.

Para acreditar el efectivo cumplimiento de la instrucción impartida, dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo respectivo, el reclamado deberá enviar a la Intendencia los documentos que se detallan en el Anexo de este Título, así como una copia del documento mediante el cual se comunica al reclamante la ejecución de dichas instrucciones. Tratándose de materias no comprendidas en el Anexo, los documentos que deberá enviar el reclamado serán los que se indiquen en el correspondiente acto administrativo.

Previo a ello, el mismo reclamado será responsable de arbitrar las medidas necesarias y realizar las gestiones que le permitan obtener o elaborar los antecedentes de respaldo que se le requieren, dentro del plazo previsto para el cumplimiento.

En aquellos casos en que el reclamado se vea impedido de informar el cumplimiento efectivo de la instrucción impartida dentro del plazo específico que se señale en el acto administrativo respectivo, por circunstancias que no le fueren imputables, deberá, en ese mismo término, comunicar las gestiones necesarias que ha efectuado para obtener las actuaciones o los antecedentes faltantes. Una vez superado el impedimento alegado, el reclamado deberá informar, dentro del plazo de cinco días hábiles, el cumplimiento efectivo, acompañando los antecedentes de respaldo que se detallan en el Anexo de este Título.

Para estos efectos, se considerarán circunstancias no imputables a la responsabilidad del reclamado, entre otras, la falta de comparecencia del reclamante a suscribir un determinado documento, la no entrega por parte del reclamante de antecedentes indispensables para proceder al cumplimiento y cualquier otra situación de similar naturaleza" .

13. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento reprochado.

14. 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 ".*

15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento reprochado, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 200 UF.

16. 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 200 UF (doscientas unidades de fomento) por incumplimiento de lo instruido por este Organismo de Control a través del Ord. /A9R N° 189, de 17 de abril de 2020.

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. 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-24-2021)

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

3. 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.

4. 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-24-2021