

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8036**

**Santiago, 30-05-2024**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 115, 117, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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, mediante sentencia dictada con fecha 6 de marzo de 2023 en el rol arbitral N° 9869-2021, se acogió parcialmente la demanda interpuesta en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A. por la representante de las/los hijas/hijos de la persona beneficiaria (O.E.P.D.), en cuanto se dispuso que la Isapre debía otorgar a los gastos derivados de las prestaciones brindadas a esta persona entre el 9 de septiembre de 2019 y el 24 de octubre 2019, la cobertura CAEC, como si estas hubiesen sido otorgadas en el prestador red CAEC designado, y, asimismo, aplicar el mecanismo de financiamiento establecido en la Ley de Urgencia a las prestaciones que el paciente recibió entre el 9 y 10 de septiembre de 2019. La Isapre no interpuso recursos ni comunicó a la parte demandante, con copia al Tribunal, en el plazo de 25 días hábiles, el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia definitiva, pero el 12 de abril 2023, dentro de plazo, informó que se encontraba impedida de dar cumplimiento a la sentencia, aduciendo que la parte demandante no había presentado los documentos de pago ni el detalle de la cuenta del PAM respectivo. Con todo, al ser solicitados por el Tribunal los referidos documentos a la parte demandante, ésta informó el 20 de abril de 2023 que dichos antecedentes ya habían sido remitidos a la Isapre por medio de correos electrónico, adjuntando los comprobantes respectivos. El 5 de mayo de 2023 el Tribunal resolvió que, habiéndose superado el impedimento alegado, la Isapre debía dar cumplimiento a la sentencia.

3. Que, a pesar que, a través de resoluciones de 5, 19 y 29 de mayo, 28 de junio, 12 de julio y 13 de octubre, todas de 2023, se instruyó reiteradamente a la Isapre que informara a la reclamante, con copia a esta Intendencia, el pleno y cabal cumplimiento de la sentencia dictada en el rol arbitral 9869-2021, lo cierto es que al 5 de enero de 2024 aún no existía constancia del cumplimiento de las referidas resoluciones, la última de las cuales otorgó un plazo de 3 días hábiles para que la Isapre diese cumplimiento a lo ordenado, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 415, de 5 de enero de 2024, se estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

"No dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la sentencia dictada en el rol arbitral 9869-2021 y en las resoluciones de 5, 19 y 29 de mayo, 28 de junio, 12 de julio y 13 de octubre, todas de 2023, con infracción al numeral 8 "Cumplimiento de Las Sentencias", del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia".

5. Que, a través de presentación efectuada con fecha 19 de enero de 2024, la Isapre formuló sus descargos, aseverando en primer lugar que, si bien pudieron generarse demoras en la tramitación y reliquidación de las respectivas cuentas, desde el 31 de julio de 2023 éstas se encuentran bonificadas de acuerdo a lo instruido por el tribunal, habiendo entregado una mayor cobertura que la ordenada en la sentencia, no siendo por tanto efectivo el incumplimiento.

Expuso que, para poder dar cumplimiento a la sentencia de 6 de marzo de 2023, la Isapre

solicitó los documentos de pago a la parte demandante, mediante carta de 17 de marzo de 2023. Sin embargo, los referidos antecedentes no fueron recibidos oportunamente por la Isapre, situación que fue puesta en conocimiento del tribunal y de la parte demandante mediante escrito de 12 de abril de 2023.

Agregó que el 5 de mayo de 2023 esta Superintendencia instruyó a la Isapre informar el cumplimiento de la sentencia, solicitud en relación con la cual la Isapre informó nuevamente, con fecha 9 de mayo de 2023, la imposibilidad de cumplir lo ordenado al no haberse recibido los documentos de pago necesarios para ello.

Luego señaló que, en sucesivos escritos de 23 de mayo y 30 de junio de 2023, la Isapre informó el estado de cumplimiento del fallo, el que, atendida la dificultad del caso, fue objeto de diversas gestiones y reliquidaciones, debiendo gestionarse en forma paralela la emisión y el pago de bonos al prestador, lo que se hizo efectivo el 1 de septiembre 2023.

Indicó que la Isapre informó el cumplimiento efectivo del caso el 12 de diciembre de 2023 y envió un complemento el 11 de enero de 2024, y que dichas gestiones fueron comunicadas a la parte demandante el 11 de enero de 2024.

Se refirió a las gestiones realizadas por la Isapre: a) 31 de julio de 2023, reliquidación respecto de cobertura preferente y CAEC desde 9 de septiembre de 2019 a 4 de noviembre de 2019 (período superior al determinado en la sentencia); b) 1 de septiembre de 2023, emisión y pago de bonos al prestador; c) 18 de octubre de 2023, reliquidación respecto de financiamiento Ley de Urgencia días 9 y 10 de septiembre de 2019; d) 12 de diciembre de 2023, presentación escrito informando cumplimiento y adjuntando carta a parte demandante, aunque por error involuntario no se acompañó cuadros explicativos y e) 11 de enero de 2024, envío de carta informando el cumplimiento y remisión de cuadros explicativos.

Alegó que le causa sorpresa que el mismo 5 de enero de 2024, fecha de inicio del procedimiento sancionatorio, esta Superintendencia haya dictado una resolución en la que se indicaba que el escrito de 12 de diciembre de 2023 no acreditaba el pleno y cabal cumplimiento lo ordenado, y que se otorgaba un plazo de 5 días hábiles para remitir los antecedentes, *"sin considerar los escritos y antecedentes remitidos por la Isapre con posterioridad a la resolución de fecha 13 de octubre de 2023, así como tampoco el hecho de que esta parte ya había dado cumplimiento efectivo al fallo desde la reliquidación efectuada el 31 de julio de 2023, tal como dan cuenta los cuadros explicativos remitidos el día 11 de enero de 2024 "* (sic).

Solicitó que se tuviera presente el contexto por el que atraviesa en sistema de isapres, así como el aumento exponencial de la judicialización, que ha implicado grandes esfuerzos y la destinación de importantísimos recursos por parte de la Isapre para tramitar en forma y plazo cada uno de los juicios, los que deben gestionarse manualmente.

Sostuvo que excepcionalmente en el caso observado, si bien se dio cumplimiento a la instrucción establecida en la sentencia y se informó a esta Superintendencia acerca de la reliquidación, la totalidad de estos antecedentes no fueron remitidos a la parte demandante, sin perjuicio que ésta habría tomado conocimiento de ello a través de distintos escritos presentados por la Isapre.

A mayor abundamiento, hizo presente que no se ha causado ningún perjuicio a la parte demandante y que, por el contrario, se le otorgó CAEC por un período que supera en 11 días al ordenado en la sentencia, generando una bonificación adicional de \$4.764.320.

En virtud de lo expuesto, solicitó se acogieran sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en su contra. En subsidio, solicitó se sirviera imponer únicamente la sanción de amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre cabe señalar que sí es efectivo el incumplimiento reprochado a la Isapre en el oficio de cargos, toda vez que si bien el 12 de abril 2023 la Isapre informó que se encontraba impedida de dar cumplimiento a la sentencia, aduciendo que la parte demandante no había presentado los documentos de pago ni el detalle de la cuenta del PAM respectivo, lo cierto es que a través de presentación de 20 de abril de 2023 la parte demandante informó y comprobó que dichos antecedentes ya habían sido remitidos a la Isapre el día 27 de marzo de 2023, al correo electrónico indicado por la misma Isapre en su carta de 17 de marzo de 2023, a saber, [antecedentes@banmedica.cl](mailto:antecedentes@banmedica.cl). Además, copia de dichos antecedentes quedaron agregados al expediente del rol arbitral.

7. Que, fue por ello que el 5 de mayo de 2023 el Tribunal resolvió que, habiéndose superado el impedimento alegado, la Isapre debía dar pleno y cabal cumplimiento a la

sentencia, poniendo en conocimiento de ello a la parte demandante, con copia a esta Intendencia, dentro del plazo de tres días hábiles, bajo apercibimiento iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

8. Que, la Isapre no impugnó la referida resolución ni objetó los antecedentes aportados por la parte demandante, sino que se limitó a reiterar mediante presentación de 9 de mayo de 2023, la imposibilidad de dar cumplimiento de lo ordenado por no contar con los antecedentes necesarios para ello, lo que fue desestimado por el Tribunal mediante resolución de 19 de mayo de 2023, instruyéndose nuevamente a la Isapre dar pleno y cabal cumplimiento a lo ordenado en la sentencia, dentro del plazo de tres días hábiles, debiendo informar a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia y adjuntar la documentación correspondiente, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

9. Que, con posterioridad, la Isapre no dio cumplimiento a lo ordenado, sino que efectuó dos presentaciones, el 23 de mayo de 2023 y el 30 de junio de 2023, en las que si bien en la suma indicaba "Informa cumplimiento", en el cuerpo de estos escritos sólo señalaba que se encontraba en proceso de visado del PAM correspondiente a la hospitalización y que posteriormente procedería a su reliquidación.

10. Que, con ocasión de dichas presentaciones de la Isapre y/o escritos presentados por la parte demandante, el Tribunal volvió a reiterar a través de resoluciones de 29 de mayo, 28 de junio, 12 de julio y 13 de octubre de 2023, que la Isapre debía dar pleno y cabal cumplimiento a la sentencia, poniendo en conocimiento de ello a la parte demandante, con copia a esta Intendencia, bajo apercibimiento iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

11. Que, sin embargo, la Isapre no dio cumplimiento en tiempo y forma a lo ordenado reiteradamente en las referidas resoluciones, infringiendo con ello el numeral 8 "Cumplimiento de Las Sentencias", del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su Anexo, de esta Superintendencia.

12. Que, recién con fecha 12 de diciembre de 2023 la Isapre informó parcialmente el cumplimiento de la sentencia, acompañando carta que habría enviado el 19 de octubre de 2023 a la parte demandante, informándole que había efectuado la reliquidación del PAM correspondiente, de la siguiente manera: a) Desde el 9 al 10 de septiembre de 2019 con financiamiento Ley de Urgencia más CAEC, debiendo comunicarse con el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Isapre para regularizar deuda, y b) Desde el 11 de septiembre al 24 de octubre de 2019 con Cobertura CAEC.

13. Que, tampoco la referida presentación de 12 de diciembre de 2023 cumplió con lo ordenado en la sentencia, puesto que en la parte resolutive de ésta se había instruido de manera clara, precisa e inequívoca que: *"La Aseguradora deberá adjuntar a su respuesta los antecedentes que correspondan, de acuerdo con lo instruido en el Anexo del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (...),*

14. Que, en efecto, en el Anexo del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos se establece lo siguiente:

"ANEXO

*De conformidad a lo dispuesto en el punto 8.3.1 de este Título IV, para acreditar el cumplimiento efectivo de lo ordenado en cada fallo, las demandadas deberán acompañar la información y/o documentación que se indica a continuación, dependiendo de la materia sobre la que verse la sentencia que se cumple (...)*

*1.- Tratándose de materias referidas a Cobertura, Bonificaciones y aplicación de la Ley de Urgencia o de la Ley 20.850, la demandada deberá acompañar al Tribunal lo siguiente:*

*a) Copia de la carta remitida al demandante, informándole acerca del cumplimiento de la sentencia, y*

*b) Detalle del monto de la cobertura inicialmente otorgada por la Aseguradora y el monto de la cobertura resultante del cumplimiento del fallo, indicando para este último caso, el N° del documento (cheque, vale vista, etc.) que da cuenta del pago ordenado y la fecha a partir de la cual estará a disposición del demandante o la fecha y lugar en que dicho pago ya se efectuó, según sea el caso. Si la bonificación se hará efectiva a través de la emisión de órdenes de atención, el detalle deberá contemplar el registro correspondiente al N° del bono y la fecha de su emisión.  
(...)"*

15. Que, por ello, a través de resolución de 5 de enero de 2024 se representó a la Isapre que el escrito de 12 de diciembre de 2023 no acreditaba el pleno y cabal cumplimiento a lo instruido en la sentencia definitiva, dado que sólo se había adjuntado la carta enviada a la parte demandante, sin entregar ninguna información respecto del monto de las coberturas otorgadas en cumplimiento de la sentencia, ni la forma en que éstas serían cubiertas. Por tanto, se ordenó a la Isapre que completara su informe de cumplimiento de acuerdo a lo instruido en la sentencia definitiva, dando cuenta de ello a la parte reclamante, con copia al Tribunal, adjuntando los antecedentes que acreditaran este hecho.

16. Que, finalmente, con fecha 11 de enero de 2024 la Isapre dio cumplimiento a lo ordenado, acompañando carta que habría enviado con esa misma fecha a la parte demandante, informándole la reliquidación del PAM y adjuntando cuadros explicativos.

17. Que, por consiguiente, consta en el expediente del rol arbitral 9869-2021 que la Isapre, además de no haber cumplido en tiempo y forma con lo ordenado en la sentencia y resoluciones posteriores, recién con fecha 11 de enero de 2024, esto es, con posterioridad a la formulación los cargos, presentó escrito informando el pleno y cabal cumplimiento de la sentencia, en la forma ordenada por ésta y en el Anexo del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

18. Que, así las cosas, procede desestimar las restantes alegaciones de la Isapre en orden a que habría reliquidado la cobertura preferente y CAEC el 31 de julio de 2023, que habría pagado los bonos al prestador el 1 de septiembre de 2023, que habría reliquidado el financiamiento Ley de Urgencia el 18 de octubre de 2023, o que habría otorgado mayor cobertura que la ordenada en la sentencia.

19. Que, en cuanto a la alegación relativa al contexto por el que atraviesa en sistema de isapres, así como el aumento exponencial de la judicialización, se hace presente que es una obligación permanente de las isapres la adopción e implementación de medidas y controles que les permitan dar cumplimiento a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales.

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

21. 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 "*.

22. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento observado, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 100 UF.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA S.A una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la sentencia dictada en el rol arbitral 9869-2021 y en las resoluciones mediante las cuales se le instruyó reiteradamente que informara a la parte reclamante, con copia a esta Intendencia, el pleno y cabal cumplimiento de la referida sentencia, con infracción al numeral 8 "Cumplimiento de Las Sentencias", del Título IV del Capítulo V del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y su anexo, de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**PMP/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
  - Sra./Sr. S. Ibáñez T. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Presentaciones Ciudadanas y Verifica Cumplimiento de Reclamos
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-1-2024