

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9373

Santiago, 26-06-2024

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 sentencias dictadas en 4 procesos arbitrales (4078887-2022, 4063506-2022, 4076706-2021 y 4055056-2022), se acogieron total o parcialmente las demandas interpuestas por personas afiliadas, beneficiarias o sus representantes en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., instruyéndose a ésta que 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 contados desde su notificación, adjuntando los antecedentes correspondientes, y, además, con posterioridad a las referidas sentencias, se emitieron una o más resoluciones en las que se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento sancionatorio en su contra.

3. Que, sin embargo, al 11 de abril de 2024 aún no existía constancia en los citados 4 roles arbitrales, que la Isapre hubiese dado cabal cumplimiento a lo ordenado en las sentencias y resoluciones a que se ha hecho referencia, a pesar de haber sido apercibida con iniciarse procedimientos sancionatorios en su contra.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 10.602, de 11 de abril de 2024, se estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

"No dar cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias definitivas y resoluciones posteriores dictadas en los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022, 4076706-2021 y 4055056-2022, 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 26 de abril de 2024, la Isapre formula sus descargos, refiriéndose en primer término a cada uno de los juicios arbitrales observados y adjuntando antecedentes:

Rol	Descargo o explicación	Antecedentes adjuntos
4078887-2022	No es efectivo el incumplimiento toda vez que, al contestar la demanda, la Isapre se allanó e informó que el 01-12-2022 había reliquidado el bono para los efectos de otorgar la cobertura preferente reclamada. La persona afiliada no sufrió perjuicio, puesto que la prestación le fue pagada el 09-12-2022. Agrega que tan pronto fue notificada del cargo, la Isapre emitió y envió carta a la persona cotizante, informando de la reliquidación de la cobertura preferente y explicando el motivo por el cual en una primera instancia se le había otorgado una cobertura menor. Reconoce un retraso involuntario en el envío de la carta a la persona afiliada.	Copia de escrito "informa cumplimiento" y antecedentes acompañados a éste: i) carta de 17-04-2024 dirigida al demandante; ii) liquidación ambulatoria de 01-12-2022 y iii) comprobante de abono efectuado en cuenta bancaria del demandante el 09-12-2022.
4063506-2022	Reconoce que por un error involuntario no se envió la carta de cumplimiento a la persona afiliada dentro del	Copia de escrito "informa cumplimiento" y

	plazo establecido en la sentencia. Agrega que tan pronto fue notificada del cargo, la Isapre remitió carta a la persona cotizante, informando que a la fecha no contaba con prestadores completamente resolutivos para las prestaciones requeridas, sin perjuicio que se le ofreció la posibilidad que concurriera al prestador de su preferencia y presentara las boletas para su reembolso. Señala que no ha existido perjuicio alguno para la persona afiliada y su beneficiaria, puesto que no se le ha negado el acceso ni la cobertura a las prestaciones requeridas.	antecedente acompañado a éste: carta de 15-04-2024 dirigida a la persona afiliada.
4076706-2021	Tan pronto fue notificada del cargo, la Isapre informó el cumplimiento a la cotizante mediante carta de 19-04-2024, en la que se indicó que se había realizado la liquidación del PAM, otorgándose cobertura del plan y CAEC, y mecanismo de financiamiento de la Ley de Urgencia. Asevera que, a pesar que no fue instruido en la sentencia, otorgó adicionalmente la cobertura preferente establecida en el plan, con el fin de disminuir el copago para la persona afiliada. De este modo, alega no se ha causado ningún detrimento a esta persona, quien ha recibido mayores beneficios que los instruidos en la sentencia arbitral.	Copia de escrito "informa cumplimiento" y antecedentes acompañados a éste: i) carta de cumplimiento de 19-04-2024 dirigida a la persona afiliada; ii) cuadro explicativo cobertura plan y iii) cuadro explicativo cobertura CAEC.
4055056-2022	Reconoce que, a causa de un error involuntario puntual, existió un retraso en contactar a la persona afiliada para ofrecerle la modificación del plan de salud. Señala que tan pronto fue notificada del cargo, la Isapre envió carta a la persona afiliada informándole que se había accedido a la modificación de su plan, y solicitándole que se pronunciara dentro 20 días hábiles, como lo ordena la sentencia.	Copia de escrito "informa cumplimiento" y antecedente acompañado a éste: carta de 23-04-2024 dirigida a la persona afiliada

Adicionalmente a lo expuesto, solicita se tenga presente que el aumento exponencial de la judicialización, 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 reclamos y demandas interpuestas por las personas afiliadas, así como los cumplimientos asociados a los mismos.

Reitera que los incumplimientos observados obedecieron a situaciones puntuales y excepcionales, las que fueron debidamente subsanadas y, además, solicita se considere que en los hechos no se ha verificado ningún perjuicio acreditable para las personas afiliadas involucradas, las que incluso en algunos casos se vieron beneficiadas.

En virtud de lo expuesto, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en su contra. En subsidio, solicita se sirva imponer únicamente la sanción de amonestación.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre se hace presente, en primer lugar, que según consta en los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022, 4076706-2021 y 4055056-2022, en todos estos casos la Isapre presentó los escritos que informaban el cumplimiento de las sentencias y adjuntaban los antecedentes requeridos, con posterioridad al oficio de cargos, que le fue notificado el 12 de abril de 2024.

7. Que, por consiguiente, en todos los casos observados la Isapre no dio cabal cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en la sentencias y resoluciones mediante las cuales se le reiteró que informara a la parte demandante el cumplimiento de lo resuelto, con copia a esta Intendencia. Para mayor claridad se detallan a continuación las fechas de las sentencias, de las resoluciones posteriores, de las cartas de cumplimiento enviadas a las personas afiliadas y de los escritos presentados al tribunal informando el cumplimiento:

Rol	Sentencia	Fecha resoluciones y plazo indicado en éstas	Carta informa cumplimiento a cotizante	Escrito informa cumplimiento a Tribunal
4078887-2022	05-07-2023	27-02-2024, 10 días hábiles y 14-03-2024, 3 días hábiles	17-04-2024	19-04-2024
4063506-2022	16-03-2023	14-03-2024, 3 días hábiles	15-04-2024	15-04-2024
4076706-2021	11-12-2023	25-03-2024, 3 días hábiles	19-04-2024	20-04-2024

4055056-2022	14-12-2022	26-03-2024, 3 días hábiles	23-04-2024	24-04-2024
--------------	------------	----------------------------	------------	------------

8. Que, además, en todos los casos observados, se perjudicó o afectó a las personas beneficiarias al retrasarse indebidamente el cumplimiento de las sentencias.

9. Que, en particular, en relación con el caso del rol arbitral 4078887-2022, si bien es efectivo que la Isapre, al contestar la demanda en el juicio arbitral, acreditó que con fecha 1 de diciembre de 2022 había procedido a reliquidar el bono para completar la cobertura reclamada, lo cierto es que lo ordenado por el Tribunal en la sentencia que acogió parcialmente la demanda, fue que la Isapre debía remitir al reclamante una carta informándole el motivo por el cual había otorgado, en un principio, una cobertura menor a la establecida en el plan. Pues bien, la carta que el Tribunal ordenó en julio de 2023 que la Isapre debía enviar a la persona afiliada, explicándole los motivos por los cuales inicialmente le había otorgado una cobertura menor a la pactada, fue remitida por la Isapre recién cuando se le notificó el oficio de cargos, 8 meses después de vencido el plazo ordenado en la referida sentencia definitiva.

10. Que, en cuanto a la alegación relativa al 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.

11. Que, asimismo, se desestiman las argumentaciones de la Isapre en el sentido que los incumplimientos observados obedecerían a situaciones puntuales y excepcionales, puesto que, en cualquier caso, la Isapre está legalmente obligada a cumplir dentro de plazo con las instrucciones de carácter general previstas en 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, así como con las órdenes dictadas para su aplicación y cumplimiento.

12. 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 de los incumplimientos observados.

13. 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 "*.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de los incumplimientos observados, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 200 UF.

15. 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 200 UF (doscientas unidades de fomento) por no dar cumplimiento dentro de plazo a lo ordenado en las sentencias dictadas en los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022, 4076706-2021 y 4055056-2022, y en las resoluciones posteriores mediante las cuales se reiteró a la Isapre que informara a la parte demandante el cumplimiento cabal de lo resuelto, con copia a esta Intendencia, 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.

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), 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 gduaran@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 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.

- Subdepartamento de Presentaciones Ciudadanas y Verifica Cumplimiento de Reclamos
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-3-2024