

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 15362

Santiago, 28-10-2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 113, 114 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 9373, de 26 de junio de 2024, esta Intendencia impuso a la Isapre BANMÉDICA S.A. una multa de 200 UF 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. Que, mediante presentación efectuada con fecha 8 de julio de 2024, la Isapre interpone recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la referida Resolución Exenta, argumentando, en primer lugar, previa cita del art. 220 inc. 1° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, que queda a criterio de esta Superintendencia la sanción que se aplica y que, al respecto, en reiterados casos este Organismo ha determinado que la sanción aplicada se basa en el perjuicio causado a la persona afiliada, como es el caso de la Res. Ex. IF/N° 6546, de 21 de noviembre de 2023, que resolvió amonestar a la Isapre Banmédica porque, de acuerdo a su considerando 10°, que cita, "(...) *no se produjo un perjuicio a la persona afiliada* (...)".

Aduce que el referido criterio no fue aplicado en la resolución impugnada, a pesar que en los 4 casos observados no habría existido perjuicio a las personas afiliada, según expone a continuación:

a) En el rol N° 4078887-2022, al momento de presentarse la contestación de la demanda, se informó la reliquidación efectuada por la Isapre, por lo que no existió ningún perjuicio para la persona afiliada.

Cita en comparación el caso de la Res. Ex. IF/N° 8050, de 30 de mayo de 2024, que impuso una amonestación a la Isapre Cruz Blanca S.A. puesto que, si bien la Isapre había informado el cumplimiento fuera de plazo, no había existido perjuicio a la persona afiliada, dado que la prestación respecto de la cual la sentencia ordenó cobertura, ya había sido bonificada con anterioridad.

Conforme lo anterior, alega que se trata de casos prácticamente iguales, por lo que no se justifica la desproporcionalidad de las sanciones aplicadas.

b) En el rol 4063506-2022 tampoco se verificó ningún perjuicio porque la demanda sólo tenía por finalidad adecuar el plan de salud respecto de los prestadores establecidos en el mismo. No hubo rechazo de coberturas ni se ha efectuado una modificación del plan de salud que hubiese provocado una bonificación inferior a la pactada en el plan original.

c) En el rol 4076706-2021 se otorgaron más beneficios a la persona cotizante que los ordenados por esta Superintendencia en la sentencia, cuestión respecto de la cual no se pronunció la resolución impugnada, por lo que ésta sólo consideró el retrasó en que incurrió la Isapre.

d) En el rol 4055056-2022 tampoco es posible acreditar algún tipo de perjuicio para la

persona afiliada, por cuanto aun cuando la Isapre tomó contacto con ésta y se habilitó un equipo especializado, la persona cotizante no emitió pronunciamiento alguno respecto del cambio de plan dentro del plazo indicado por esta Superintendencia, a pesar que el plan ofrecido mantuvo el mismo valor y condiciones que tenía cuando fue solicitado al momento de interponer la demanda. Por lo anterior, si bien el ofrecimiento evidenciaba una opción más favorable para los intereses de la persona afiliada, ésta no manifestó ninguna intención respecto al cambio de plan bajo las mismas condiciones y valores, por lo que no es posible acreditar que el retraso en informar el cumplimiento causara o generara algún perjuicio a la persona afiliada, puesto que ésta optó libremente por mantener su plan, al no emitir pronunciamiento.

Cita doctrina sobre el principio de proporcionalidad, reiterando que en ninguno de los casos observados existió perjuicio acreditable, que tuviera como consecuencia impedir el acceso a prestaciones o coberturas por parte de la Isapre.

Se refiere al principio de igualdad y equidad, alegando la desigualdad que existe en las sanciones aplicadas por una misma infracción y nuevamente cita el caso de Res. Ex. IF/N° 8050, de 30 de mayo 2024, que impuso una amonestación a la Isapre Cruz Blanca S.A.

Reitera que en los casos observados no se ha verificado ninguna circunstancia que configure algún tipo de perjuicio, puesto que para evaluar éste se debe considerar el daño material y/o daño moral causado.

Por último, se refiere nuevamente al caso de las Res. Ex. IF/N° 6546, de 21 de noviembre de 2023, que resolvió amonestar a la Isapre Banmédica S.A., y al caso de la Res. Ex. IF/N° 8050, de 30 de mayo de 2024, que impuso la sanción de amonestación a la Isapre Cruz Blanca S.A.

En vista de lo ya expuesto, solicita se acoja el recurso de reposición, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre. En subsidio de lo anterior, solicita la aplicación de la sanción de amonestación o, en última instancia, la rebaja de la multa a un monto proporcional a los hechos cuestionados. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, procede desestimar las argumentaciones de la recurrente respecto de 3 de los 4 casos observados en la resolución recurrida, a saber, los correspondientes a los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022 y 4076706-2021, toda vez que ninguno de éstos es asimilable a los casos sancionados con amonestación en las otras resoluciones que cita la Isapre en su recurso.

4. Que, en efecto, en la Res. Ex. IF/N° 6546, de 21 de noviembre de 2023, dictada en el procedimiento sancionatorio I-14-2023, seguido en contra de la misma Isapre Banmédica S.A. y que le impuso la sanción de amonestación, se consideró que, pese a la naturaleza y gravedad del incumplimiento observado, consistente en no dar cumplimiento dentro de plazo a las resoluciones mediante las cuales se le instruyó reiteradamente que informara a la parte reclamante con copia a esta Intendencia el cumplimiento de la sentencia, la circunstancia que la Isapre haya acreditado que había efectuado la reliquidación y el pago de las diferencias ordenadas con anterioridad a la solicitud de cumplimiento efectuada por la persona afiliada, morigeraba la responsabilidad de la Isapre, puesto que al haber ésta cumplido con las prestaciones ordenadas en la sentencia más o menos dentro de plazo, no se había perjudicado a la persona afiliada, aunque sí se habían omitido las comunicaciones instruidas.

5. Que, por otro lado, en la Res. Ex. IF/N° 8050, de 30 de mayo de 2024, dictada en el procedimiento sancionatorio I-2-2024, seguido en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A. y que le impuso una multa de 500 UF y una Amonestación, se tuvo en cuenta para excluir el Rol N° 4076926-2021 de la sanción de multa y sólo imponerle amonestación por este caso, el hecho que, si bien la Isapre había informado el cumplimiento fuera de plazo, acreditó que la prestación respecto de la cual en la sentencia se había ordenado otorgar cobertura, había sido bonificada con anterioridad a la dictación de la esta sentencia, por lo que en este sentido no había existido perjuicio para la persona beneficiaria.

6. Que, en ambos casos, lo determinante para este Organismo de Control en orden a morigerar la intensidad de la sanción fue que, a pesar de la naturaleza y gravedad de los incumplimientos observados, que implicaron no solamente desobedecer lo instruido en las sentencias y/o en las resoluciones posteriores que reiteraban lo ordenado en las sentencias, sino que además incumplir las instrucciones de general aplicación previstas en el numeral 8 "Cumplimiento de las sentencias" del Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos y su Anexo, la Isapre acreditó haber otorgado las prestaciones ordenadas en las sentencias dentro de plazo o incluso antes del plazo, aunque no había enviado en tiempo y forma las comunicaciones, información y/o documentación exigida por la normativa.

7. Que, por el contrario, en ninguno de los 3 casos a que se ha hecho referencia (roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022 y 4076706-2021), se verificó dicha circunstancia, esto es, que Isapre hubiese cumplido dentro de plazo con la prestación ordenada en la sentencia, según se detalla a continuación:

a) En el caso del rol arbitral N° 4078887-2022, tal como se indicó en el considerando noveno de la resolución recurrida, 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 se le había otorgado, en un principio, una cobertura menor a la establecida en el plan. Es decir, la prestación ordenada en la sentencia de dicho juicio arbitral no consistía en el otorgamiento de una cobertura, esto es, no implicaba una obligación de dar, sino que sólo una obligación de hacer, consistente en el envío de la carta explicativa a que se ha hecho referencia, lo que no fue cumplido dentro de plazo por la Isapre, sino que 8 meses después de vencido el plazo ordenado en la sentencia.

Por consiguiente, no es efectivo lo alegado por la recurrente en orden a que el caso del rol arbitral N° 4078887-2022 es prácticamente igual al caso de la amonestación impuesta en la Res. Ex. IF/N° 8050, de 30 de mayo de 2024, toda vez que en este otro caso (Rol N° 4076926-2021) sí se ordenó en la sentencia el otorgamiento de una cobertura, que posteriormente la Isapre acreditó que ya había sido bonificada con anterioridad a la sentencia. Vale decir, en este otro caso, por el que se impuso una amonestación a la Isapre Cruz Blanca S.A., ésta sí cumplió con la prestación ordenada en la sentencia dentro de plazo, aunque no así con las comunicaciones, información y/o documentación exigida por la normativa.

b) Tratándose del rol arbitral N° 4063506-2022, lo ordenado en la sentencia fue que la Isapre debía otorgar a la reclamante una completa información respecto de la forma en que se otorgaría cobertura para las prestaciones relacionadas con el tratamiento para el Trastorno del Espectro Autista, y que en el caso que se requirieron prestaciones relacionadas, la Isapre debía otorgar la cobertura correspondiente. Por tanto, tampoco en este caso la prestación ordenada en la sentencia consistía principalmente en el otorgamiento de una cobertura, sino en una obligación de hacer, consistente en el envío una carta explicativa en los términos señalados en la sentencia, lo que no fue cumplido dentro de plazo por la Isapre, sino que casi un año después de vencido el plazo ordenado en la sentencia.

c) En el caso del rol arbitral N° 4076706-2021, en la sentencia se ordenó el otorgamiento del beneficio financiero de la Ley de Urgencia, cobertura CAEC y cobertura mínima legal, lo que no fue cumplido dentro de plazo por la Isapre, sino que 3 meses después de vencido el plazo ordenado en la sentencia.

8. Que, si bien tampoco en el caso del rol arbitral N° 4055056-2022 la Isapre cumplió con lo ordenado en la sentencia en orden a que debía acceder a la solicitud de cambio de plan de la parte reclamante, lo cierto es que en este caso el cumplimiento de la sentencia por parte de la Isapre suponía o estaba condicionado a una acción de la cotizante dentro de un determinado plazo, toda vez que en el considerando cuarto de la referida sentencia se dispuso que *"para materializar la solución anteriormente señalada, este Tribunal estima que resulta prudente otorgar un plazo de veinte días hábiles, contados desde que la sentencia se encuentre ejecutoriada, para que la afiliada concurra a la Isapre para materializar el cambio de plan, o lo realice por medios digitales. En caso contrario, se entenderá que desea continuar adscrita al plan de salud actual"*.

9. Que, por tanto, en el caso del rol arbitral 4055056-2022, la sentencia dio un plazo a la persona afiliada para que manifestara su voluntad en los términos indicados, lo que no consta que se haya materializado, de modo que mal podía la Isapre dar cumplimiento a la prestación, que era acceder a la solicitud de cambio de plan efectuada por la reclamante.

10. Que, con todo, de conformidad con el numeral 2 de la parte resolutive de la sentencia dictada en el rol arbitral N° 4055056-2022, la Isapre debió haber informado a este Tribunal el cumplimiento de la sentencia dentro del plazo de veinticinco días hábiles contado desde la notificación de la sentencia, de manera que si la persona reclamante no había manifestado su voluntad en los términos y dentro del plazo instruido en el considerando cuarto de la sentencia, la Isapre debió haberlo informado al Tribunal dentro del plazo de 25 días hábiles a que se ha hecho referencia y no más de 2 años después de vencido el plazo ordenado en la sentencia.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición deducido por Isapre, sólo respecto de las alegaciones relativas al rol arbitral N° 4055056-2022, excluyendo a éste de la sanción de multa e imponiéndole en su lugar una Amonestación, y, por otro lado, ajustando

proporcionalmente la sanción de MULTA correspondiente a los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022 y 4076706-2021, rebajándola a 150 UF.

12. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIAMENTE el recurso de reposición deducido por Isapre BANMÉDICA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 9373, de 26 de junio de 2024, en cuanto se reemplaza la sanción impuesta respecto del rol arbitral N° 4055056-2022 por AMONESTACIÓN y, por otro lado, se rebaja la MULTA impuesta por los roles arbitrales N° 4078887-2022, 4063506-2022 y 4076706-2021, a la suma de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento).

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

3. En la eventualidad que la Isapre decida interponer ante la Corte de Apelaciones la reclamación prevista en el artículo 113 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, deberá informarlo a esta Superintendencia a través de la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para los efectos de la suspensión del cobro de la multa.

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