

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1387

Santiago, 14-02-2025

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; 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 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 las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha facultad, este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre VIDA TRES S.A., con el fin de examinar el proceso de otorgamiento de los beneficios y, específicamente, el plazo de pago de los reembolsos ambulatorios requeridos por las personas beneficiarias.
3. Que, para tal efecto, se examinó una muestra de 20 solicitudes de reembolsos ambulatorios, obtenida en base a los reclamos presentados ante esta Intendencia por personas beneficiarias durante los años 2022 y 2023.
4. Que, del examen efectuado se pudo constatar a lo menos 2 casos en que el pago de los reembolsos se efectuó fuera de plazo máximo de 30 días hábiles dispuesto por la normativa, con demoras de 44 y 49 días hábiles en total, respectivamente.
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°36.791, de 22 de noviembre de 2024, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento de la obligación establecida en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Instrumentos Contractuales, "Condiciones Generales del Contrato de Salud", que en su artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", letra b) establece que tratándose de reembolsos el pago deberá efectuarse en el plazo máximo de 30 días hábiles.

6. Que, a través de presentación de 6 de diciembre de 2024 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que los casos observados corresponden a situaciones excepcionalísimas, siendo la práctica habitual de la Isapre efectuar los pagos de reembolsos dentro de plazo.

Hace presente que durante el año 2023 se ingresaron más de 500.000 solicitudes de reembolso, por lo que los 2 casos observados representan menos de un 0,0004% del total de reembolsos efectuados.

Aduce que lograr materializar el 100% de los reembolsos dentro de plazo se aleja de la realidad y que en un universo de medio millón de casos, contar con un 99,993% de solicitudes de reembolsos ambulatorios efectuados dentro de plazo, en metodología estadística, corresponde a un excelente nivel de calidad.

Conforme a lo anterior, alega que no se puede dejar de considerar el hecho que existen variables o causas inherentes a cualquier proceso interno (manual o automático), que pueden favorecer que se produzcan retrasos involuntarios mínimos, tales como la tardanza de las personas beneficiarias en entregar antecedentes.

Se refiere a las medidas, acciones y mejoras que ha implementado en esta materia desde octubre de 2024, y reitera que los casos observados corresponden a situaciones aisladas y excepcionalísimas.

En definitiva y en virtud de los antecedentes expuestos, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre.

7. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que carecen de fundamento las alegaciones de la Isapre referentes a que los casos observados corresponden a situaciones excepcionalísimas, que representan menos de un 0,0004% del total de reembolsos efectuados durante el año 2023 o que dan cuenta de un 99,993% de cumplimiento del plazo de los reembolsos en el mismo período, toda vez que para los efectos de la fiscalización de marras este Organismo de Control no examinó el universo total de reembolsos efectuados por la Isapre durante el año 2023, ni revisó la totalidad de casos en los que las personas reclamaron incumplimientos en el pago de reembolsos, sino que consideró y analizó una muestra de 20 casos, obtenida en base a los reclamos efectuados por personas beneficiarias ante esta Superintendencia, y lo cierto es que respecto de la muestra examinada este Organismo de Control constató 2 reembolsos fuera de plazo, lo que representa un 10% de incumplimiento en relación con dicha muestra.

8. Que, en cuanto a lo alegado por la Isapre en el sentido que no se puede dejar de considerar las variables o causas inherentes a cualquier proceso interno, que pueden favorecer que se produzcan retrasos involuntarios mínimos, tales como la tardanza de las personas beneficiarias en entregar antecedentes, cabe señalar que dichas circunstancias sí han sido consideradas cuando han correspondido a causas no imputables a la Isapre, a sus sistemas o su personal, como es el caso precisamente del tiempo que media entre que una solicitud de reembolso es devuelta a la persona solicitante por falta o ineptitud de los antecedentes, para que los complete o corrija, y el reingreso de la solicitud de reembolso a la Isapre. En efecto, al igual que en las fiscalizaciones que se han efectuado en años anteriores respecto del cumplimiento del plazo para el otorgamiento de cobertura a los PAM, en esta fiscalización sobre cumplimiento del plazo de pago de los reembolsos ambulatorios, sólo se ha considerado el tiempo que las solicitudes de reembolso han estado en poder de la Isapre y no los días que se han mantenido en poder de la persona solicitante para completar o corregir antecedentes, en la medida que efectivamente exista constancia de la fecha de devolución y la de reingreso, y que la causa de la devolución sea imputable a una omisión o error de la persona solicitante.

9. Que, por último, en cuanto a las medidas, acciones y mejoras que la Isapre asevera haber implementado, se trata de acciones posteriores a la constatación de las infracciones observadas y, en todo caso, se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales, y que, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de los incumplimientos reprochados.

10. 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 "*.

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones acreditadas, que afectaron derechos de personas beneficiarias y que representan el 10% de la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 250 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre VIDA TRES S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento del artículo 11° de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta al plazo para el pago de los reembolsos solicitados por las personas beneficiarias.

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 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 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

FSF/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-22-2024