

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1389

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 BANMÉDICA 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 3 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 34, 40 y 54 días hábiles en total, respectivamente.

5. Que, en relación con los referidos 3 casos, en la presentación de 30 de octubre de 2024, mediante la cual la Isapre informó el cumplimiento de las instrucciones impartidas respecto de esta fiscalización por la Resolución Exenta IF/N°14.834, de 16 de octubre de 2024, la Isapre reconoció el pago fuera de plazo, atribuyéndolo a errores humanos involuntarios.

6. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°36.450, de 20 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.

7. Que, a pesar que la Isapre fue legalmente notificada del referido oficio de cargos, vía correo electrónico, con fecha 20 de noviembre de 2024, no presentó descargos ni antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito del cargo formulado en su contra, dentro del plazo legal de 10 días hábiles previsto por el art. 127 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

8. Que, sobre el particular, se hace presente que el inciso final del numeral 3.2 del Capítulo VIII "*Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud*", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, establece que: "*Los escritos y los documentos que proporcionen los interesados u otros organismos públicos o privados a la Unidad Investigadora, serán presentados en la Oficina de Partes de la Superintendencia*". Por tanto, la única vía habilitada para el ingreso en tiempo y forma de los escritos que se presenten en los procedimientos administrativos sancionatorios seguidos por esta Intendencia, es la Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud, sea en forma presencial o a través del correo electrónico de ésta, oficinadepartes@superdesalud.gob.cl.

9. 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 "*.

10. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, no habiendo la Isapre formulado descargos ni aportado dentro de plazo prueba tendiente a desvirtuar el cargo que le fue formulado, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones acreditadas, que afectaron derechos de personas beneficiarias y que representan el 15% de la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 300 UF.

11. 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 300 UF (trescientas 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 acreditapagomultaIF@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 BANMÉDICA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-19-2024