

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1910

Santiago, 26-02-2025

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 COLMENA GOLDEN CROSS 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 11 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 entre 33 y 237 días hábiles en total, respectivamente.
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N°36.451, 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.

6. Que, a través de presentación de fecha 5 de diciembre de 2024 la Isapre formula sus descargos, manifestando, en primer lugar, respecto de cada uno de los casos observados, e insertando impresiones o capturas de pantalla de los registros internos de la Isapre, lo siguiente:

Caso	N° Solicitud	Fecha solicitud	Fecha pago	Días hábiles transcurridos	Días hábiles fuera de plazo	Descargos
1	6056847	05-10-2022	30-01-2023	78	48	Se rechazó por no estar en Arancel FONASA MLE, pero posteriormente fue autorizado por error. Además, hubo que solicitar antecedentes a beneficiaria/o, lo que generó el retraso. No correspondía otorgar cobertura.
2	6402397	08-12-2022	22-03-2023	73	43	Al ingresar solicitud de reembolso, beneficiaria/o no adjuntó respaldos. Luego de repetidas interacciones con beneficiaria/o, ésta/éste aportó antecedentes, lo que generó el retraso.
3	5911118	05-09-2022	25-11-2022	55	25	Retrasó obedeció a evaluación médica por parte de Contraloría Médica.
4	6296169	22-11-2022	16-01-2023	37	7	Al ingresar solicitud de reembolso, beneficiaria/o

						adjuntó documento incorrecto (imagen parcial de boleta), por lo que hubo que requerir que enviara el antecedente correcto.
5	6721861	13-02-2023	06-04-2023	38	8	Error involuntario debido a procesamiento manual de solicitud.
6	6919705	27-03-2023	15-05-2023	33	3	Retrasó obedeció a análisis médico por parte de Contraloría Médica.
7	7030734	16-04-2023	02-06-2023	33	3	Retrasó obedeció a análisis médico por parte de equipo especialista.
8	6958785	03-04-2023	11-07-2023	67	37	Retraso obedeció a controles internos definidos para el prestador.
9	7141026	05-05-2023	11-07-2023	45	15	Retraso obedeció a controles internos definidos para el prestador.
10	7021287	13-04-2023	03-07-2023	54	24	Al ingresar solicitud de reembolso, beneficiaria/o adjuntó documento incorrecto (imagen parcial de boleta), por lo que hubo que requerir que enviara el antecedente correcto.
11	7283712	30-05-2023	14-05-2024	237	207	La solicitud fue rechazada por error, debido a que beneficiaria/o se encontraba desafiada/o, pero aún con vigencia de beneficios. Persona reclamó ante esta Superintendencia, la que con fecha 14-04-2024 instruyó el pago, el que fue efectuado el 14-05-2024.

Asevera que, como se puede observar, cada uno de los casos observados tiene una justificación específica para la fecha de los reembolsos efectuados.

Agrega que hasta agosto de 2024 el proceso de reembolsos consideraba 4 estados: autorizado, rechazado, pendiente (falta de documentos, documentos ilegibles, etc.) y en proceso.

Al respecto, sostiene que, en general, los casos observados se encontraban en estado "pendiente", pero que no se registró la totalidad de las interacciones que tuvieron lugar con las personas beneficiarias en el contexto de la solicitud de antecedentes necesarios para su solución.

Se refiere a la aplicación que desarrolló e implementó a partir de agosto de 2024 (Tableau), que aseguraría que la resolución y pago de reembolsos se ejecute dentro de plazo.

Además, señala que a partir de agosto de 2024 eliminó el estado de "pendiente", lo que mitigaría la posibilidad de atrasos por falta o error en los antecedentes aportados por las/las beneficiarias/os.

Por las razones expuestas, solicita tener por formulados los descargos y que sus argumentos sean debidamente considerados al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, concluyendo en definitiva que no procede aplicar sanción en contra de la Isapre por las razones expuestas.

7. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados, se hace presente, en primer lugar, que analizados éstos, se estima procedente acoger las alegaciones de la Isapre relativas a los casos 1 (6056847) y 4 (6296169), en el primer caso por haberse otorgado cobertura por error y en el segundo, porque sí se otorgó cobertura dentro de plazo, puesto que de acuerdo con los antecedentes aportados, la solicitud fue devuelta al día siguiente de su presentación y reingresada el 14 de diciembre de 2022, siendo bonificada el 16 de enero de 2023, al día hábil 22, desde su reingreso.

8. Que, por el contrario, no se acogerán los descargos expuestos por la Isapre respecto de los casos 2 (6402397) y 10 (7021287), en relación con los cuales argumentó que el retraso se debió a que hubo que requerir a las personas beneficiarias que acompañaran el respaldo faltante o el antecedente correcto, toda vez que en los registros aportados por la Isapre no constan todas las gestiones realizadas, con fecha de devolución y/o de reingreso de la documentación.

9. Que, en efecto, respecto del caso 2 lo que único que consta es que la solicitud ingresó el 8 de diciembre de 2022 y fue bonificada el 22 de marzo de 2022. En cuanto a las fechas que aparecen en el campo "observaciones internas" de la captura de pantalla

aportada, no se indica a qué gestiones corresponderían.

10. Que, asimismo, en cuanto al caso 10, sólo consta que la solicitud fue ingresada el 13 de abril de 2023, que se solicitó a la persona afiliada corrección de la documentación el 17 de abril de 2023 y que se bonificó el 3 de julio de 2023, pero no existe registro de la fecha en que la persona afiliada habría reingresado la solicitud con la documentación correcta.

11. Que, tampoco se acogerán los descargos de la Isapre respecto de los casos 3 (5911118), 6 (6919705) y 7 (7030734), en relación con los cuales adujo que el retraso obedeció a la evaluación o análisis médico por parte de la Contraloría Médica o de un equipo especialista, ni respecto de los casos 8 (6958785) y 9 (7141026), en relación con los cuales señaló que el retraso obedeció a controles internos definidos para el prestador; toda vez que las evaluaciones, controles y demás gestiones que realice la Isapre para determinar la procedencia de las coberturas requeridas, no puede afectar los derechos de las personas beneficiarias establecidos en la normativa, de manera que la Isapre debe adoptar todas las medidas que sean necesarias para que dichas gestiones se verifiquen oportunamente, asegurando que se cumplan los plazos establecidos para el otorgamiento de las coberturas, o para el rechazo de éstas en su caso.

12. Que, en cuanto a lo expuesto por la Isapre en relación con el caso 5 (6721861), en orden a que el retraso se originó en un error involuntario debido al procesamiento manual de la solicitud, se hace presente que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de su personal, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

13. Que, en lo que atañe al caso 11 (7283712), revisado el sistema unificado de reclamos de esta Superintendencia, se constata que la persona beneficiaria reclamó el 27 de junio de 2023 porque la Isapre no le había reembolsado 3 boletas, una correspondiente a la observada en este caso (7283712), que aún no había sido aprobada ni rechazada por la Isapre (las otros 2 había sido aprobadas, aunque aún no habían sido pagadas). Con fecha 3 de octubre de 2023 la persona presentó como antecedente adicional en el referido reclamo administrativo, un correo electrónico de 11 de septiembre de 2023, mediante el cual la Isapre le informó el rechazo de la solicitud de reembolso 7283712. Posteriormente, a través de Ordinario de 24 de abril de 2024, este Organismo de Control requirió a la Isapre que se pronunciara respecto de las peticiones formuladas por la persona beneficiaria, requerimiento que fue respondido por la Isapre mediante carta de 16 de mayo de 2024, remitida a la persona beneficiaria con copia a esta Intendencia, en la que le informó que su solicitud de reembolso 7283712 había sido aprobada el 29 de abril de 2024 y pagada el 14 de mayo de 2024.

14. Que, por tanto, procede desestimar las alegaciones de la Isapre en relación con el caso 11, puesto que fue un error imputable a la Isapre el que determinó que finalmente el pago del reembolso se efectuara 237 días hábiles después del ingreso de la solicitud 7283712. Además, no es efectivo lo señalado por la Isapre en sus descargos respecto de este caso, puesto que la persona afiliada no reclamó ante esta Superintendencia porque este reembolso hubiese sido rechazado, sino porque la Isapre aún no se había pronunciado. En efecto, el correo electrónico mediante el cual la Isapre le informó el rechazo de la cobertura, fue enviado a la persona beneficiaria dos meses y medio después que ésta interpuso su reclamo, y más de 3 meses después de la presentación de la solicitud de reembolso, cuando ya se encontraba latamente vencido el plazo de 20 días hábiles que tenía la Isapre para haber comunicado a la persona beneficiaria la negativa de cobertura, de conformidad con el numeral 3 del Título V del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia. Tampoco es efectivo lo aseverado en los descargos en el sentido que esta Intendencia haya resuelto el reclamo, instruyendo a la Isapre mediante el Ord. IF/N°11.900, de 24 de abril de 2024, que efectuara el pago del reembolso. Lo cierto es que a través de dicho Ordinario sólo se instruyó a la Isapre que se pronunciara respecto de las peticiones formuladas por la persona beneficiaria, y, posteriormente, a través de Resolución Exenta de 23 de diciembre de 2024, esta Intendencia simplemente dio por atendido el reclamo por parte de la Isapre, procediendo al archivo y cierre de los antecedentes.

15. Que, por último, en cuanto a las medidas que la Isapre asevera haber implementado a contar de agosto de 2024, 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.

16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre sólo permiten eximirla de responsabilidad respecto de los casos 1 (6056847) y 4 (6296169), de conformidad con lo señalado en el considerando séptimo de la presente resolución.

17. 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 "*.

18. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones acreditadas (9 casos), que afectaron derechos de personas beneficiarias y que representan el 45% de la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 450 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 450 UF (cuatrocientas 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 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

SAQ/HPA/EPL

Distribución:

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

I-20-2024