



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

284

SANTIAGO, 20 JUN 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 221, de 30 de julio de 2014, que impartí instrucciones respecto de la obligación de efectuar reembolsos en efectivo; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/N° 182, de 12 de febrero de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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, con motivo de una denuncia presentada ante esta Superintendencia, en orden a que la Isapre Banmédica S.A. había eliminado el reembolso en efectivo en sucursales, se procedió a efectuar con fecha 26 de octubre de 2017, una fiscalización en cuatro sucursales de la Isapre ubicadas en la ciudad de Santiago, con el fin de revisar el procedimiento de reembolso por prestaciones ambulatorias, y en especial el reembolso efectivo en sucursales, constatándose las siguientes situaciones:
 - a) En la sucursal de calle Padre Mariano, al solicitarse orientación respecto de la solicitud de reembolso en efectivo, la asistente de atención al cliente negó toda posibilidad de optar por esta modalidad de pago, indicando que sólo estaban disponibles las modalidades de página web y módulo de auto atención.

Luego, consultada al respecto la jefa de sucursal, informó que para efectuar reembolsos, existían tres modalidades: auto atención, página web y pago en efectivo. Sin embargo, respecto del pago en efectivo, indicó que opera sólo a petición expresa del beneficiario, y que se entrega en situaciones excepcionales, como retención judicial y beneficiarias separadas de su cónyuge.

No se pudo acreditar reembolsos en efectivo realizados en los últimos días.

- b) En la sucursal de Av. Apoquindo, la asistente de atención indicó que hay tres alternativas: página web, módulo de auto atención y reembolso en efectivo, agregando que al beneficiario que solicita reembolso en efectivo, se le indica que esta modalidad requiere un tiempo de espera considerablemente mayor, por lo que se le insta a que utilice las otras modalidades.

La jefa de la sucursal corroboró lo indicado por la asistente, pero señaló que los reembolsos en efectivo se realizaban por un monto máximo de 5 UF, y que no se efectuaba ningún requerimiento especial a los beneficiarios para su ejecución.

Se acreditaron 11 reembolsos en efectivo realizados en los últimos días: 10 cursados el 25 de octubre de 2017, y uno el día de la fiscalización.

- c) En la sucursal de calle Agustinas, el funcionario de atención al cliente informó que la modalidad de reembolso en efectivo no estaba disponible, y que los reembolsos sólo se podían realizar a través de la página web y de los módulos de auto atención.

La supervisora informó que además de las dos modalidades mencionadas, existía el reembolso en efectivo.

Se acreditaron 5 reembolsos en efectivo realizados el día 25 de octubre de 2017.

- d) En la sucursal de Av. Gran Avenida, la ejecutiva de atención y la jefa de sucursal informaron que existían tres alternativas de reembolso: reembolso en efectivo por un monto máximo de 5 UF, página web y módulo de auto atención.

Se acreditaron 10 reembolsos en efectivo, realizados entre los días 25 y 26 de octubre de 2017.

3. Que, por otro lado, revisada el sitio web de la Isapre, se constató que en la descripción de los trámites que se pueden realizar en sus sucursales, no se consigna en todas ellas la emisión de bonos de atención y en ninguna se hace referencia al otorgamiento de reembolsos. Tampoco se describe dentro de las modalidades de pago de beneficios, el reembolso en efectivo en sucursales, y sólo se considera el reembolso web y el reembolso en sucursales mediante depósito en cuenta corriente o vale vista.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Ord. IF/Nº 9171, de 31 de octubre de 2017, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplir con la obligación de tener disponible en todas sus sucursales y puntos de atención, el mecanismo de pago de reembolso de prestaciones de salud en efectivo, restringiendo dicha modalidad los Asistentes de Atención al Cliente de la Isapre, según se detalló precedentemente, lo que contraviene las precisas instrucciones impartidas en tal sentido a través de la Circular IF/Nº221, de julio de 2014, de esta Superintendencia".

5. Que, en efecto, las instrucciones impartidas por dicha circular, cuyo texto se encuentra incorporado en el párrafo quinto del Título V del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, disponen que:

"No obstante la libertad de las isapres de implementar nuevos mecanismos y procedimientos para el otorgamiento de los beneficios, siempre deberán considerar entre ellos el pago de las solicitudes de reembolso en dinero efectivo, en las sucursales o puntos de atención, con la finalidad de garantizar el acceso expedito a los beneficios por parte de los afiliados y beneficiarios. Respecto de lo anterior, la isapre podrá establecer montos máximos en atención a medidas de seguridad, lo que deberá ser informado a los beneficiarios, tanto al momento en que concurra a realizar un reembolso, como en forma permanente a través de los medios de difusión con que cuente la isapre".

6. Que, mediante presentación de fecha 15 de noviembre de 2017 la Isapre efectúa sus descargos, refiriéndose, en primer término, a los sistemas de reembolso electrónico (web o app), que permiten el depósito en cuenta bancaria o el pago mediante vale vista, y a las campañas publicitarias y de capacitación que ha venido desarrollando en relación con dichos sistemas, y el de módulos de auto atención.

Al respecto, sostiene que la gran mayoría de los beneficiarios prefieren los sistemas de reembolso electrónico, y que paulatinamente han ido aumentando los reembolsos a través de los módulos de auto atención; pero que el sistema de reembolso presencial en agencia en dinero efectivo, se mantiene plenamente vigente.

Al efecto, inserta un cuadro con la información del total de reembolsos efectuados por la Isapre, desde enero y hasta octubre de 2017, respecto de cada una de las tres modalidades mencionadas (agencia, web y módulos), y una tabla con la cantidad de reembolsos en efectivo realizados en cada una de las sucursales fiscalizadas, durante dichos meses.

En relación con dichos cuadros, argumenta que lo señalado por dos asistentes de atención al cliente en dos de las sucursales fiscalizadas, se aleja de la realidad de la

Isapre, toda vez que un gran número de reembolsos de prestaciones se sigue realizando de manera presencial en la agencia y con pago en dinero en efectivo, y sostiene que dichas declaraciones "obedecieron sólo a un error de apreciación en sus declaraciones" (sic).

Argumenta que la Circular IF/N° 221 es clara en el sentido que la Isapre debe considerar dentro de los sistemas de reembolso de prestaciones, el pago en dinero en efectivo, lo que a la luz de los hechos constatados en la propia fiscalización, en la que se exhibieron los comprobantes de reembolsos, sí acontece, y, por tanto, de acuerdo a lo anterior, el cargo imputado no se correlaciona con la realidad del actuar de la Isapre.

Conforme a lo expuesto, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción contra la Isapre, atendidos los argumentos expuestos y tomando en consideración que en la especie no se ha verificado ningún incumplimiento por parte de la Isapre, respecto al acceso de los afiliados y beneficiarios al mecanismo de reembolso en sucursales en dinero en efectivo.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente que ni los casos de reembolsos en efectivo que se acreditaron durante la fiscalización, ni el total de reembolsos en efectivo a nivel nacional y en sucursales que se consignan en los descargos, desvirtúan el mérito de la imputación efectuada a la Isapre, toda vez que ésta se funda en el hecho constatado por fiscalizadores de esta Superintendencia, de que funcionarios de atención de público en dos de sus sucursales, informaban que las únicas modalidades de reembolsos que se encontraban vigentes, eran el reembolso web y el módulo de auto atención, situación que incumple gravemente las instrucciones impartidas por la Circular IF/N° 221, de 2014.
8. Que, en efecto, es inaceptable que funcionarios de atención de público de la Isapre, frente a la consulta o requerimiento de un reembolso por parte de un usuario, nieguen u omitan informar que se encuentra disponible la modalidad de reembolso en efectivo, toda vez que precisamente se trata de funcionarios encargados de informar y orientar a los afiliados y beneficiarios respecto de los trámites que deben realizar para poder hacer uso de sus derechos y beneficios.
9. Que, en este sentido, la conducta desplegada por los funciones de atención de público en cuestión, constituye, a lo menos, una negligencia inexcusable, respecto de la cual la Isapre debe responder, puesto que es una obligación permanente de las isapres el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa, instrucciones que se le impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
10. Que, no obsta a lo anterior, el hecho que en las dos sucursales en cuestión, las respectivas jefaturas hayan informado que además del reembolso web y del reembolso vía módulo de auto consulta, se encontraba disponible el reembolso en dinero efectivo; toda vez que tal como lo explicita la norma infringida, la finalidad de ésta es "*garantizar el acceso expedito a los beneficios*", de tal manera que el debido y correcto cumplimiento de la instrucción, necesariamente implica que la información y la orientación respecto de la disponibilidad del mecanismo de reembolso en efectivo, debe ser suministrada en un primer momento o instancia, por el primer funcionario de atención de público que atiende a una persona que concurre a hacer la consulta o requerir un reembolso.
11. Que, de este modo, el hecho que las jefaturas de dichas sucursales, en un segundo momento o instancia, hayan informado a los fiscalizadores que el mecanismo de reembolso en efectivo estaba disponible, no elimina ni atenúa la infracción en que incurrieron los funcionarios de atención de público; puesto que tal como se señaló anteriormente, la Isapre está obligada a garantizar el acceso expedito a dicha

modalidad, y ello implica que no debe existir la más mínima traba o filtro para que los usuarios puedan acceder al mecanismo, y, por tanto, si en los hechos el usuario debe reclamar o insistir para poder hacer uso de la modalidad, o debe pedir hablar con la jefatura de la sucursal para ello, ésta sola circunstancia configura una vulneración a dicha garantía, que infringe las instrucciones impartidas.

12. Que, en cuanto a lo argumentado por la Isapre en el sentido que en este caso se habría producido un "error de apreciación" respecto de las declaraciones de los dos asistentes de atención de público, lo cierto es que lo informado por dichos funcionarios es concordante y consistente con la información que la propia Isapre estaba suministrando al público en su sitio web, en el cual, dentro de los trámites que se pueden realizar en las sucursales, no informaba el otorgamiento de reembolsos, y dentro las modalidades de pago de beneficios, no consideraba el reembolso en dinero efectivo en sucursales.
13. 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 las infracciones constatadas.
14. Que, el inciso 1º 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 2º 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"*.
15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que las infracciones constatadas constituyen un incumplimiento inexcusable a la obligación de mantener la disponibilidad del reembolso en efectivo en sucursales, cuyo acceso expedito debe ser garantizado por la Isapre a todos los afiliados y beneficiarios, situación que además en este caso se ve agravada por la circunstancia que en su página web, tampoco la Isapre informaba a sus usuarios respecto de la disponibilidad de dicha modalidad de reembolso, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 700 UF.
16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 700 UF (setecientas unidades de fomento) por incumplimientos a la obligación de mantener disponible el mecanismo de reembolso en dinero efectivo en sucursales, prevista en la Circular IF/Nº 221, de 2014.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-38-2017).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. 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 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
4. 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,



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

MPA/LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento Fiscalización Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-38-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 284 del 20 de junio de 2018, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de junio de 2018



Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE