

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 903**

**Santiago, 10-12-2020**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; letra c) del artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", previstas en la letra a) del Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/35/2018, de 19 de noviembre de 2018, de esta Superintendencia, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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 se fiscalizó a la Isapre Nueva Masvida S.A., entre los días 16 y 21 de octubre de 2019, con el objeto de examinar el proceso de otorgamiento de beneficios, específicamente el cumplimiento del plazo para el pago de los reembolsos hospitalarios requeridos por los beneficiarios.

3. Que para dichos efectos, de un universo depurado de 468 solicitudes, se seleccionó, desde el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, una muestra de 30 solicitudes de reembolsos hospitalarios, bonificadas entre los meses de julio y agosto de 2019.

4. Que, del examen realizado, se pudo constatar que a lo menos en 16 casos se efectuaron los reembolsos fuera del plazo de 60 días, con retrasos de entre 2 y 25 días.

5. Que en relación con lo anterior, cabe recordar que conforme a la letra c) del Artículo 11 de las Condiciones Generales del Contrato de Salud, contenidas en la letra a) del Título II, del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, el otorgamiento de la cobertura requerida debe efectuarse dentro del plazo igual o inferior a 60 días corridos que haya fijado la Isapre, contado desde la presentación del correspondiente PAM.

6. Que producto de los mencionados hallazgos, mediante Oficio Ord. IF/N° 9393, de 14 de noviembre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

*"Incumplimiento de la obligación contenida en el Capítulo I, Título II, letra a) del Compendio de Instrumentos Contractuales, que contiene las Condiciones Generales del contrato de salud conforme el artículo 11, letra c) de dichas condiciones".*

7. Que, mediante escrito presentado con fecha 2 de diciembre de 2019, la Isapre evacuó sus descargos, señalando que de la totalidad de los casos observados, 10 fueron liquidados antes de cumplirse los 60 días, siendo otorgada la cobertura dentro de los plazos establecidos en las Condiciones Generales del Contrato de Salud. A continuación, refiere lo que implica el acto de liquidar un Programa de Atención Médica.

Respecto de los 6 casos restantes, manifiesta que si bien existió un retraso en el pago, corresponden a casos puntuales que por omisión del valorizador a cargo de los PAM, no fueron valorizados al día 60, agregando que 1 caso se valorizó al día 61, 3 casos al día 62, 1 caso al día 63 y 1 caso al día 64.

Señala, que los casos revisados corresponden a PAM complementarios, esto es, aquellos en los que se solicita el reembolso de los honorarios médicos de un procedimiento quirúrgico, agregando al respecto, que estos generalmente son presentados con anterioridad a que sea remitido el PAM por parte de la Clínica o Establecimiento Asistencial. Agrega, que los antecedentes sobre la intervención realizada, son imprescindibles para poder revisar y

otorgar la cobertura que efectivamente corresponda, y que su posterior presentación, dificulta el proceso de liquidación de la cobertura.

En mérito de lo expuesto, solicita acoger sus descargos, y en definitiva, ser absuelta de los cargos levantados en su contra, ordenando el archivo del expediente.

8. Que, en relación con los descargos presentados, cabe hacer presente en primer término, que los incumplimientos reprochados, constituyen hechos ciertos y debidamente comprobados a través de antecedentes proporcionados por la propia Isapre, debido a lo cual, lo alegado en cuanto a que 10 casos fueron liquidados antes de cumplirse los 60 días, siendo otorgada la cobertura dentro de los plazos establecidos en las Condiciones Generales del Contrato de Salud, debió ser acreditado mediante la entrega de los correspondientes documentos de pago a los beneficiarios, o a lo menos, la emisión de estos, para los efectos que quedarán disponibles para su retiro, con anterioridad al vencimiento de dicho plazo, lo que no ha ocurrido en el presente proceso.

9. Que en relación con las restantes alegaciones, cabe recordar 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 que se les impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de dificultades en el proceso de liquidación y pago, son imputables a esa Institución, sea por no haber implementado las medidas o efectuado las acciones adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y superar los errores o retardos oportunamente.

10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se estima que los argumentos esgrimidos por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

11. 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 "*.

12. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de la Resolución Exenta IF/N° 222, de 15 de abril de 2019, esta Intendencia impuso a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 600 UF, por incumplimiento de los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por los beneficiarios, irregularidades que fueron constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, durante el mes de noviembre de 2018, y que involucró incumplimientos de plazos que vencieron entre el 31 de octubre y el 12 de noviembre de 2018.

Por consiguiente, se verifica en la especie la hipótesis de "infracciones reiteradas" prevista en el citado artículo 220, respecto de los incumplimientos de plazos observados en el Ord. IF/N° 9393, de 14 de diciembre de 2019, que involucran plazos que vencieron entre el 1 de julio y el 30 de agosto de 2019, esto es, dentro del rango de 12 meses posteriores a los casos detectados en la fiscalización del año 2018.

13. Que, para efectos de determinar el monto de la multa a aplicar se ha considerado la gravedad de la infracción, dado que implica una afectación directa de los derechos en salud de los beneficiarios y el hecho de haberse producido una reiteración de la falta dentro del periodo de 12 meses.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Nueva Masvida S.A. una multa de 1.200 UF (mil doscientas unidades de fomento), por incumplimiento reiterado de la letra c) del artículo 11 de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta a los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por los beneficiarios.

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 N° 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 de la isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número de los procesos sancionatorios (I-20-2020).

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 [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@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. Además, se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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. Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número de los procesos sancionatorios (I-20-2020), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de dicha documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/HPA**

**Distribución:**

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

I-20-2020