

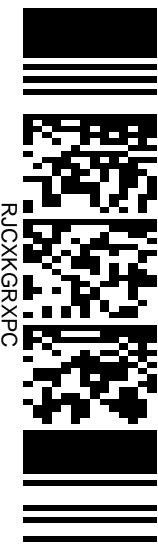
Iquique, dieciséis de agosto de dos mil veintiuno.

**VISTO:**

Comparece doña **Elba Albadiz Escobar**, asesora inmobiliaria, en representación legal de su hijo **Daniel Yorhsi Jofre Albadiz**, ambos domiciliados para estos efectos en Rancagua 3518, Iquique, por quien interpone recurso de protección en contra de **Isapre Nueva Mas Vida S.A**, con domicilio en Ramírez 1125, representada legalmente por don Luis Romero Strooy, por vulnerar sus derechos reconocidos en los numerales 1, 9 y 2 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone que su hijo, de 18 años de edad, padece la enfermedad Lipofuscinosis Ceroide Tipo I, la que lo ha dejado en estado de inmovilidad como electro dependiente conectado a un “BIPAD” con apoyo de oxígeno, razón por la que ha estado con hospitalización domiciliaria desde 2007, siendo paciente acogido al CAEC (Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas), señalando que después de innumerables batallas legales, pudo obtener que la Isapre siguiera respetando el derecho de su hijo a la hospitalización domiciliaria, lo cual quedó plasmada en la Resolución 7183, de 2011 de la Corte Suprema, por lo que la recurrida contrató los servicios de TVUCI, sustituida luego unilateralmente en 2017 por la empresa HEALTH CARE MV CLINICAL, y ante su reticencia, mediante carta certificada de 2 de mayo de 2017, la recurrida se comprometió a garantizar los derechos y beneficios que anteriormente tenía su hijo, según lo dictaminado por la Excma. Corte Suprema.

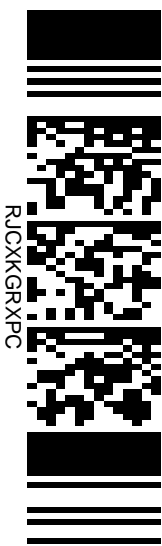
Alega que no obstante lo anterior, desde dicho cambio ha tenido inconvenientes con la nueva empresa que debe suministrar los servicios médicos, debido a que no cumple con sus obligaciones, reducción de medicamentos e insumos, servicios de coordinación mal ejecutados, falta de personal de cuidados paliativos, no coordinación de entrega de oxígeno, medicamentos vencidos, entre otros, no siendo la primera vez que la empresa es cuestionada por su mala praxis, concluyendo que la recurrida, a través de la empresa contratada, ha retardado el



suministro de los servicios médicos en el tratamiento de su hijo, afectando con ello su salud, precisando que el último evento ocurrió el 3 de junio pasado, cuando siendo las 08:30 hrs. se le terminó el oxígeno, dando aviso a Oximed, Health Care MV Clinical e Isapre Nueva Más Vida, sin respuesta alguna, llegando el oxígeno en la tarde del día siguiente, pidiendo finalmente se acoja la acción interpuesta, se ordene a Isapre Nueva Más Vida realizar todas las acciones pertinentes para dar cumplimiento con el contrato que tiene con la empresa Health Care MV Clínica, y tomar todas las providencias necesarias con la empresa para la prestación de los servicios médicos, acompañando documentos.

Durante la tramitación de la acción, la parte efectuó presentación a folio 25, dando cuenta de una actual hospitalización del paciente Jofré Albadiz en el nosocomio de la ciudad, solicitando su traslado a Santiago vía avión-ambulancia, entendiendo esta Corte que el recurso fue ampliado.

Evacuando informe la recurrida solicita el rechazo del recurso, con costas, sosteniendo que la recurrente es afiliada vigente de Isapre Nueva Masvida, adscrita al plan de salud complementario denominado SPV407; que su hijo goza de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas en modalidad de Hospitalización Domiciliaria, por diagnóstico de Lipofuscinosis neuronal desde el 2 de febrero de 2017 con su actual prestador RED, designado por la Isapre de conformidad a las disposiciones normativas y legales vigentes, MV Clinical Health Care SpA; que con cierta periodicidad la recurrente concurre a sus dependencias para reclamar del prestador en Red CAEC HD que tiene designado invocando una serie de situaciones como las expuestas en su libelo, que han sido permanentemente desmentidas por MV Clinical Health Care; que siempre han dado respuesta a todas esas reclamaciones, incluso el 2020 envió a otro prestador de la red –de nombre Sirak- para que evaluara y eventualmente se hiciera cargo de las prestaciones de salud que requiere don Daniel Jofre en modalidad CAEC HD, pero, a consecuencia de la actitud de la recurrente no pudo tomar a su cargo la gestión en salud del beneficiario, pues la Sra. Albadiz no lo permitió, toda vez que, según informó SIRAK, estuvo en constantes disputas, entorpeciendo su labor, no adhiriendo a procesos internos de la empresa domiciliaria e



involucrándose en aspectos que son exclusivos de los prestadores como por ejemplo, los relativos a los contratos de sus trabajadores.

Además, alega la improcedencia de la acción deducida pues la materia se relaciona con la ejecución y cumplimiento del contrato de salud, lo que se encuentra regulado en los artículos 117 y siguientes del DFL 1, de Salud del año 2005, correspondiendo al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, conocer de tales casos, en su calidad de Juez Árbitro, de manera que el eventual incumplimiento de determinadas cláusulas del contrato de salud, o de disposiciones legales o normas administrativas que lo regulan, o de aquellas que regulan beneficios adicionales al plan complementario de salud, debe ser debatido en un juicio de lato conocimiento.

En cuanto al fondo, sostienen que se ha otorgado la cobertura CAEC en la modalidad HD a todas las prestaciones del hijo de la recurrente, designándole en los términos previstos por la normativa vigente, el prestador RED-CAEC que corresponde y tiene las competencias y capacidad técnica para atender las necesidades de salud de su hijo Daniel, no existiendo obrar alguno imputable a su mandante que pueda ser catalogado de ilegal ni arbitrario, argumentando que el recurso carece de sustento jurídico por no existir norma en que la recurrente pueda basar el recurso, pidiendo su rechazo, y adjuntando antecedentes.

Habiéndose pedido nuevo informe a la recurrida, ésta complementa sus dichos describiendo el funcionamiento de los prestadores de RED cerrada de atención, resaltando que la designación de una RED de prestadores para la entrega de beneficios CAEC, no implica en caso alguno supervisión o control de las Isapres sobre los prestadores de salud que ejecuten o entreguen prestaciones bajo modalidad CAEC, sino que es la Superintendencia de Salud quien tiene dentro de sus órganos internos a la denominada “Intendencia de Prestadores de Salud”, cuyas principales funciones son gestionar los sistemas de evaluación y aseguramiento de la calidad asistencial, a través de la administración de los procesos de acreditación de los prestadores institucionales, el registro de



prestadores individuales de salud, de prestadores institucionales de salud acreditados, entre otros, siendo el órgano que, para todo efecto, debiera ejercer supervigilancia y control respecto de prestadores de salud, ya que además tiene las competencias técnicas y la expertiz que no posee una Isapre.

Por último, la recurrida dio cuenta que el 22 de julio pasado el paciente fue internado en el Hospital Regional, procediendo excepcionalmente a otorgar cobertura CAEC respecto de las prestaciones que recibiera en dicho prestador de salud; que puso a disposición de la recurrente el prestador RED “Clínica Antofagasta”, además de un avión ambulancia, siendo aceptado por ella, pero posteriormente, lo rechazó, impidiendo el traslado; y que ha intentado solucionar el traslado contactándose con diferentes prestadores de la red de alta complejidad neurológica en la ciudad de Santiago, como Clínica Dávila y el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, no existiendo cupo disponible, encontrándose tramitando el traslado a un prestador de salud de la ciudad de Santiago.

Habiéndose requerido informe a **MV CLINICAL HEALTH CARE**, refiere respecto de la reducción de medicamentos importantes, es imposible que su representada entregue mayor, menor o distintos medicamentos para el paciente, ya que la modalidad de cumplimiento viene dada por aquellos que dispone el médico tratante, profesional que no tiene vinculación con su representada, en interacción directa con la Isapre, ente que financia y aprueba el listado de los medicamentos requeridos por el aludido profesional, mismos que son adquiridos y destinados a la atención hospitalaria del paciente; haciendo presente que por los medicamentos adicionales que se requiera si hubiere cambios en la situación clínica, se debe generar producto de un anexo adicional, y se solicita la autorización correspondiente al Departamento de Gestión Clínica de la Isapre, para lo cual resulta indispensable contar con la evolución o receta médica del médico tratante para realizar tal gestión, habiéndose enviado todos los requerimientos y ha gestionado todas las solicitudes extras a la Isapre, despachando al domicilio lo requerido.

En cuanto a la reducción de insumos, indica que entre los días 10-15 de cada mes la Enfermera Coordinadora del domicilio debe realizar la solicitud de



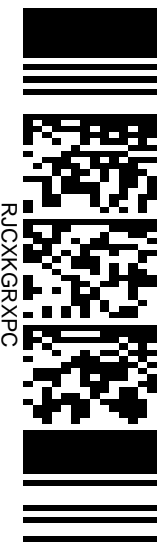
insumos para el paciente de acuerdo a las necesidades clínicas del mes siguiente, se envían antes del día 5 del mes siguiente de acuerdo a la cotización aprobada por la Isapre, lo que se ha cumplido; agregando que en el domicilio se genera una dificultad importante relacionada a la actitud y comportamiento de la madre del paciente, quien no permite realizar las gestiones de acuerdo a los protocolos de su representada, destacando que se mantienen allí dos técnicos de enfermería y personal a jornada parcial, y que la enfermera actual impuesta por la madre no mantiene comunicación fluida ya que dice estar a disposición de ella, por lo que no pueden realizar coordinaciones.

Habiéndose requerido informe a la **Superintendencia de Salud**, ésta señala que existe Reclamo Administrativo 4048800-2021, interpuesto el 21 de julio de 2021, solicitando que Isapre Nueva Masvida S.A procese al traslado del beneficiario Daniel Jofré Albadiz al prestador de la RED CAEC designado en la ciudad de Santiago (Clínica Indisa), lo que fue resuelto el 6 de agosto pasado accediéndose a lo pedido; que existe Causa Arbitral 4046239-2021, iniciada por demanda de 6 de julio de 2021, por la que se solicita cambio de prestador MV CLINICAL HEALTH CARE SPA, que se encuentra en tramitación; y que existen otros 6 reclamos interpuestos por doña Elba Albadiz entre 2011 y 2020, por diversas materias, que están terminados.

Informando el **Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames**, explica que el paciente ingresó al Hospital el 22 de julio de 2021 a la Unidad de Cuidados Intensivos, a causa de secreciones sanguinolentas por traqueostomía, sugiriendo que el paciente sea trasladado a un Centro de Alta Complejidad neurológica para el manejo de mioclonias refractaria secundaria a lipofuscinosis en unidad con neuromonitoreo continuo con equipo especializado que el Hospital no posee, y que el traslado sea realizado por la parte recurrida en servicio aeromédico asistido, para que pueda continuar con el tratamiento de su patología neurológica.

Se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**



**PRIMERO:** De los antecedentes colacionados en la parte expositiva precedente se desprende que la recurrente reclama por una deficiencia en la prestación de los servicios médicos respecto de la Isapre recurrida y la empresa Health Care MV Clínica, así como la urgencia en el traslado de centro asistencial, todo ello respecto de su hijo, cuestión que conculcaría sus garantías constitucionales previstas en el artículo 19 numerales 1, 9 y 2 de la Carta Magna.

**SEGUNDO:** Siendo un hecho pacífico que el hijo de la recurrente padece la enfermedad Lipofuscinosis Ceroides Tipo I, que se encuentra en régimen de hospitalización domiciliaria desde 2007, siendo electro dependiente, y que tiene la calidad de paciente acogido al CAEC (Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas), así como también que no sólo la Superintendencia de Salud dispuso el traslado del paciente de manera inmediata, lo que, luego de algunas dificultades, se concretó según se señalara en estrado, sólo resta decidir si los demás antecedentes contenidos en la causa hacen procedente acoger el recurso.

**TERCERO:** Pues bien, los hechos denunciados, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica, y examinados a la luz de los presupuestos de la acción cautelar, que exige la ocurrencia de actos u omisiones arbitrarios o ilegales que causen a las personas privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de derechos y garantías constitucionales protegidos por la norma, impiden acoger la deducida por haber desaparecido el sustrato fáctico.

**CUARTO:** Pero no sólo por ello, sino además porque efectivamente los artículos 117 y siguientes del DFL 1 de Salud de 2005, disponen que corresponde al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud conocer de la pretensión, que no es otra que el cambio de prestador de los servicios médicos asignado, en su calidad de Juez Árbitro.

**QUINTO:** Por otro lado, en sede cautelar tampoco es posible establecer incumplimientos en prestaciones médicas, o tratamientos defectuosos, dado que aquellas materias corresponden a debates de lato conocimiento.

**SEXTO:** Finalmente, es improcedente en esta sede discutir acontecimientos como los relatados en correo electrónico emanado de SIRAK Servicios Clínicos Integrales, la carta emitida por la recurrida respecto de la



gestión para que Hogar Buena Salud asumiera los servicios médicos, la causa vigente ante la Superintendencia de Salud, Causa Arbitral N° 4046239-2021; y los dichos vertidos en la vista por el apoderado de la parte recurrente, porque todos apuntan a determinar la necesidad de cambio de prestador de servicios por la inadecuada atención, ruego principal del recurso.

Y visto, además, lo establecido en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, **SE RECHAZA** el recurso de protección interpuesto por doña **Elba Albadiz Escobar** en contra de **Isapre Nueva Mas Vida S.A.**

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

**Rol Corte N° 515-2021 Protección-Isapre.**



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por los Ministros (as) Monica Adriana Olivares O., Marilyn Magnolia Fredes A. y Ministro Suplente Andres Alejandro Provoste V. Iquique, dieciséis de agosto de dos mil veintiuno.

En Iquique, a dieciséis de agosto de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>