

Puerto Montt, treinta de agosto de dos mil veintiuno.

Visto:

A folio N°1, el día 08 de julio del presente, comparece el abogado Nelson Ibacache Doddis, en representación convencional de doña **Carmen Javiera Bravo Ojeda**, quién deduce acción de protección de garantías fundamentales en contra de **Isapre Nueva Masvida S.A. y Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA**, por estimar que las recurridas han vulnerado las garantías fundamentales de que es titular, concerniente a no ser privado de su derecho de dominio sin causa legal que lo habilite, igualdad ante la ley, e integridad psíquica, que se encuentran consagradas la Constitución Política de la República.

Explica que el día 10 de enero de 2020, la recurrente y su hija menor de edad, Valentina Anaís Pérez Bravo, fueron intervenidas quirúrgicamente, practicándoseles una nefrectomía consistente en trasplante de riñón en que su representada fue la donante del órgano recibido por Valentina, intervención médica que se llevó a efecto en el establecimiento de la recurrente, a saber, en Clínica Dávila de Santiago. Hace presente que doña Carmen Bravo Ojeda a la fecha de la intervención, y hasta el día de hoy se encuentra afiliada a Isapre Nueva Mas Vida con el plan PLE 835N, vigente desde el año 2005, siendo carga y beneficiaria de dicho plan su hija Valentina, habiendo cumplido en todo momento con su obligación de pago de las respectivas cotizaciones.

Destaca que la condición médica que aqueja a Valentina, una insuficiencia renal crónica terminal grado 5, y que derivó en la operación, tiene hasta ahora la categoría de enfermedad catastrófica, comprendida dentro de la cobertura GES, y a la fecha de la cirugía, estaba activada la cobertura adicional de enfermedades catastróficas, es decir, una cobertura adicional al plan de salud.

Detalla que la recurrente y su hija fueron derivadas por la Isapre a Clínica Dávila en Santiago, donde se llevó a cabo la cirugía, siendo informadas que al existir convenio entre ambas recurridas, el programa de atención médico que se generara, se tramitaría internamente entre ambas, lo que incluía generar y tramitar la respectiva cuenta, y que se produciría sólo un copago o deducible que afectaría económicamente a la actora. Por ello, explica, al ingreso a la Clínica firmó los documentos de ingreso el cónyuge de la actora, don Eduardo Pérez Rivera, en especial aquellos destinados a obtener el pago posterior de los servicios médicos y demás prestaciones que se realizaran a la actora y su hija.

Indica que los Programas de Atención Médica rolan bajos los Folios PAM N° 2622616 y N° 2624006, PAM N° 2611617; y PAM N° 2493233, los cuales se informó por la Isapre recurrente que con fecha 12 de Noviembre de 2020, se



devuelve la cuenta a la Clínica recurrida, para que el prestador ajuste el cobro a los valores convenidos, agregando que para poder cursar, estarían a la espera de una nueva cuenta corregida por parte de la Clínica antes señalada.

Sin embargo, dice que a mediados de 2020 la actora comenzó a recibir llamados desde la Clínica Dávila, en que le solicitaban contactarse con su Isapre para agilizar el pago de la cirugía, cuestión que ella ejecutó telefónicamente por la situación de pandemia, recibiendo siempre como respuesta de la Isapre que los códigos entregados por la Clínica eran erróneos, y debido a ello se devolvería el programa a la Clínica, no pudiendo la Isapre pagar lo adeudado.

Luego, el día 17 de mayo de 2021, el cónyuge de la actora fue notificado judicialmente de gestión preparatoria de la vía ejecutiva en causa rol 3983-2021, del 18° Juzgado Civil de Santiago, apareciendo como demandante Clínica Dávila y Servicios Médicos SPA, teniendo como base un pagaré supuestamente firmado por él al momento de ingreso de la recurrente y su hija a la Clínica, por el monto total de los gastos del trasplante, esto es, la suma de \$14.608.623, al parecer comprendiendo todos los valores generados por la operación y los asociados a ella, sin que nunca hubieren repetido contra la Isapre, que era la principal obligada al pago, perturbando su derecho a la igualdad ante la ley, en este caso, la ley del contrato celebrado con las recurridas, sin que hubieren solicitado pago o cobro alguno de manera previa.

Por lo anterior, explica que la recurrente presentó reclamo formal ante la Isapre para que ésta regularizara la deuda con la Clínica, ante lo cual recibió respuesta el 09 de junio de 2021, que constituye el acto ilegal y arbitrario que motiva este recurso, del cual se deduce que la Isapre no ha pagado ni pagará lo adeudado porque el prestador no ha ajustado los cobros a los valores convenidos, estando a la espera de una nueva cuenta corregida por parte de la Clínica. De este documento, recalca, se deduce que la Isapre ha realizado sólo dos gestiones destinadas a solucionar su situación de incumplimiento de la cobertura, la última de ellas el 12 de noviembre de 2020, a pesar de sus constantes requerimientos. A su vez, la Clínica informó que la Isapre había devuelto el Programa Médico, aduciendo que el cobro debía realizarse según convenio entre ambas instituciones.

Argumenta que la Isapre y Clínica Dávila cometen un acto ilegal y arbitrario al publicitar entre los afiliados a la primera la existencia de un Convenio entre ambas empresas privadas que haría más conveniente la atención de la recurrente en dicha Clínica, para luego al momento de que debe bonificarse internamente el Programa Médico de la recurrente, aducir la Isapre que contiene un error de la Clínica y no se le dará curso al pago, y para que la Clínica a su vez indique que no



hay error ni incumplimiento del Convenio, en una especie de ping pong comercial entre ambas empresas, que deja en la indefensión a la recurrente, iniciando cobro judicial en contra de su cónyuge. Agrega que la única carga que pesa sobre la afiliada, es solventar el copago y no pagar el total y luego pedir reembolso en la Isapre, como pareciera ser lo que desean imponerle, imponiéndole dicha carga en su patrimonio.

Por otra parte, dice que esta situación afecta la recuperación de la actora y su hija, y la integridad psíquica de sus familiares ante la incertidumbre de ser demandado el padre por una deuda que debió ser solucionada entre ambas empresas.

Pide, como medidas para restablecer el imperio del derecho, acoger el recurso con costas, y ordenar:

1.- Que el prestador CLINICA DAVILA Y SERVICIOS MEDICOS SpA, deberá abstenerse de exigir, judicial y/o extrajudicialmente, a la recurrente y/o a su cónyuge el pago de cualquier prestación derivada de los Programas de Atención Médica Folio PAM N° 2622616 + N° 2624006, PAM N° 2611617; y PAM N° 2493233, así como abstenerse de exigir la suscripción de cualquier nuevo instrumento o título de crédito que implique pago o garantía del mismo.

2.- Que el prestador CLINICA DAVILA Y SERVICIOS MEDICOS SpA, deberá hacer devolución a la paciente y recurrente de cualquier título de crédito o mandato para suscripción de títulos de crédito, relativa al Programa de Atención Médica que haya suscrito tanto ella, como su marido Eduardo Pérez Rivera.

3.- Que ambas recurridas deberán acordar, convenir o ajustar los cobros que correspondan por cualquier prestación derivada del Programa de atención Médico, emitiendo la Isapre el bono respectivo, y estableciendo el copago que corresponderá pagar a la recurrente afiliada. En caso de persistir las diferencias la Isapre deberá igualmente emitir el bono por el referido Programa de Atención Médica, sin perjuicio de resolver las diferencias mediante la forma que establezca el Convenio entre las recurridas o de otra forma razonable.

4.- Que ISAPRE NUEVA MASVIDA deberá determinar el copago que corresponda soportar a la afiliada, para que ésta proceda a su pago.

5.- Lo anterior, sin perjuicio de las medidas que esta I. Corte estime pertinentes para el restablecimiento del Imperio del Derecho.

Acompaña a su recurso, 1.- Carta respuesta de Isapre Nueva Masvida dirigida a la recurrente de 09 de Julio de 2021, en que da la respuesta que expresa y comunica el acto arbitrario e ilegal por el cual se recurre de protección en su contra. 2.-Copia de mandato judicial otorgada por escritura pública para representar a la recurrente. 3.- Copia de Pantalla de la página oficial de la Isapre



Nueva Mas Vida que corrobora lo recién indicado. 4.- Copia de gestión preparatoria de notificación de pagaré seguida ante el 18° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rit C-3893-2021, iniciada por Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA. 5.- Copia del Comprobante de Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC). 6.- Copia de Sentencia pronunciada en recurso de protección Rol N° 49.889- 2019, substanciado y resuelto ante la ltima. Corte de Apelaciones de Concepción, y que fuera acogida y luego confirmada por la Excma. Corte Suprema.

Con fecha **12 de julio del año en curso, se concedió orden de no innovar**, y se solicitó informe a las recurridas.

Evacuando informe el día 26 de julio, la recurrida sociedad Nueva Masvida S.A., solicita el rechazo del recurso con costas, alegando falta de oportunidad del mismo, informando que en relación al hecho que se les imputa como ilegal y arbitrario, que una vez recibidas las prestaciones de salud por la menor y su madre, recibió los Programas de Atención Médica desde el prestador RED Clínica Dávila, procediendo a devolverlos pues adolecían de errores en su contenido, que debían ser subsanados por esta última, sin que dicha situación debiese haber involucrado en sentido alguno a la parte recurrente de marras.

Sin perjuicio de lo recién expuesto, explica que Isapre Nueva Masvida S.A., ingresó Programa de Atención Médica folio N°24932330 emitido el día 21 de julio de 2021, valorizándolo mediante el Plan de Salud de la parte recurrente, más el beneficio GES-CAEC que tiene activado la menor Valentina Pérez en etapa 4 y 5, resultando un COPAGO DE \$0 para la recurrente de marras, programa que fue remitido de forma interna al prestador RED Clínica Dávila, la otra recurrida.

En consecuencia, alega, ha cumplido cabalmente sus obligaciones contractuales, dando la cobertura comprometida, careciendo de sentido pronunciarse respecto a la supuesta vulneración de garantías alegadas.

Acompaña a su informe, Programa de Atención Médica folio N°24932330 que da cuenta de la cobertura otorgada a la recurrente, respecto de las prestaciones mentadas en la presente litis.

Evacuando informe el día 11 de agosto, la recurrida Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA., reconociendo que es un hecho no controvertido que la recurrente recibió una prestación médica por parte de su representada, por la que estuvo hospitalizada por trasplante de riñón entre los días 10 y 13 de enero del 2020. Que, conforme al detalle total de la cuenta de dicha prestación fue por la suma de \$14.608.623.- y, que, Isapre Nueva Masvida S.A. no bonificó, pese a que la cuenta fue enviada en al menos dos oportunidades por parte de su representada para que ello aconteciera.



Que, en virtud a lo expuesto, su representada, con fecha 15 de abril del presente año, procedió a encargar la cobranza judicial, pero el día 14 de julio solicitó al equipo de cobranza judicial paralizar la ejecución, y volvió a enviar la cuenta hospitalaria a la Isapre, que en esta oportunidad otorgó la cobertura, por lo que el día 26 de julio procedió a aclarar el pagaré y detuvo la cobranza judicial.

Por lo ya expuesto, solicita el rechazo del recurso con costas, alegando falta de objeto y oportunidad del mismo, pues no existiría derecho alguno vulnerado y que requiera de cautela por esta Corte.

Encontrándose en estado de ver, se trajeron los autos en relación, agregándose extraordinariamente en tabla.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que el recurso de protección tiene por objeto restablecer el imperio del derecho cuando se han visto conculcadas, aún en grado de amenaza, las garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, según lo dispone el artículo 20 de la Carta Fundamental. En tales casos, la Corte de Apelaciones respectiva puede adoptar todas las medidas conducentes a lograr que cese la perturbación de tales garantías. Para dicho efecto, deben concurrir los siguientes requisitos: que se compruebe la existencia de la acción u omisión reprochada; que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; que de la misma se siga directo e inmediato atentado contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

Segundo: Que, son hechos no controvertidos, que la recurrente y su hija menor recibieron una prestación médica por parte de la Clínica Dávila, por la que estuvieron hospitalizadas por trasplante de riñón entre los días 10 y 13 de enero del 2020.

Que, conforme al detalle total de la cuenta de dicha prestación fue por la suma de \$14.608.623.- y, que, Isapre Nueva Masvida S.A. no bonificó, pese a que la cuenta fue enviada en al menos dos oportunidades por parte de la Clínica para que ello aconteciera.

Que, en virtud a lo expuesto, Clínica Dávila con fecha 15 de abril del presente año, procedió a encargar la cobranza judicial, y volvió a enviar la cuenta hospitalaria a la Isapre, que en esta oportunidad otorgó la cobertura.

Que, con fecha 15 de abril del presente año, Clínica Dávila encargó la cobranza judicial y se inició gestión preparatoria de cobro de pagaré, en contra de don Eduardo Pérez Rivera, cónyuge de la actora, por el total del monto a que ascendía la prestación médica tantas veces referida.



Que Isapre Nueva Masvida S.A., ingresó Programa de Atención Médica folio N°24932330 emitido el día 21 de julio de 2021, valorizándolo mediante el Plan de Salud de la parte recurrente, más el beneficio GES-CAEC que tiene activado la menor Valentina Pérez, resultando un COPAGO DE \$0 para la recurrente de marras, programa que fue remitido de forma interna al prestador RED Clínica Dávila, según dichos ambas recurridas.

Que a raíz de diferencias interpretativas en el cumplimiento de los convenios suscritos entre las recurridas, en torno a la cobertura, desde el mes de enero de 2020 en que se llevó a efecto la cirugía, hasta el mes de julio del año en curso, no se determinó el monto que cubriría la Isapre Nueva Masvida, y el eventual copago que correspondería a la actora.

Tercero: Que de los hechos expuestos, fluye la existencia de un derecho indubitado y preexistente de la recurrente y que emana del contrato de prestaciones médica suscrito con Isapre Nueva Masvida, cuyo pacífico ejercicio se ha visto perturbado por la controversia suscitada entre las recurridas en cuanto a la interpretación del convenio suscrito entre ambas, y que derivó en que demoró más de 18 meses en emitirse los correspondientes programas médicos y otorgarse la correspondiente cobertura por la Isapre, por la prestación médica de que da cuenta el presente recurso, y que fue otorgada por Clínica Dávila.

Cuarto: Que del mismo modo, los actos ejecutados por las recurridas amenazaron el derecho de propiedad de la recurrente, al negarse, por una parte, la Isapre Nueva Masvida a emitir la totalidad de los bonos por la atención médica recibida, pese al contrato de salud que la liga con la actora, y por la otra, al iniciar el cobro judicial Clínica Dávila del pago de la totalidad de los gastos que generó la atención, actos que teniendo su origen, como se dijera, en una controversia interna entre las recurridas, no pueden sus efectos ser soportados por la recurrente.

Quinto: Que evacuando el informe solicitado, las recurridas ha señalado que se accedió a la solicitud que motiva el presente arbitrio constitucional, otorgando la prestación médica de fecha 10 al 13 de enero de 2020, y el correspondiente pago de la misma, razón por la que éste ha perdido objeto y oportunidad.

Sexto: Que, no obstante lo anterior, no se señala por parte de las recurridas si la referida solución se vio motivada por la interposición de la acción constitucional de autos o corresponde a una actuación oficiosa, sin perjuicio que ésta última hipótesis no parece plausible si se aprecia que la emisión del correspondiente Programa Médico es posterior a la interposición del arbitrio constitucional, y luego de diversos reclamos presentados por la actora.



A mayor abundamiento, la propia Clínica recurrida, reconoce en su informe, que con fecha 26 de julio del presente año procedió a aclarar el pagaré y, se detuvo la cobranza judicial, pese a no acompañar antecedentes que acrediten aquello.

Séptimo: Por ello, ha de hacerse expresa mención al hecho que la actora ha debido ocurrir a esta sede jurisdiccional a fin que se le conceda lo pedido, con el consecuente esfuerzo que ello implica, a fin que en adelante sea considerado por los recurridos al momento de adoptar sus decisiones en la materia.

Asimismo, se tendrá en especial consideración la desidia de las recurridas en la tramitación interna del pago de la cirugía, que se extendió por más de un año y medio, y llevó incluso a iniciar cobranza judicial por la supuesta deuda, que se ha acreditado es inexistente.

Octavo: Que, por todo lo antes expuesto, considerando asimismo las peticiones del recurso, esta magistratura se encuentra en la situación jurídica de intervenir para asegurar el restablecimiento del Derecho en la forma que se dirá en lo resolutivo del fallo.

Por las consideraciones expuestas, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:

Que se **acoge**, el recurso de protección deducido por el abogado Nelson Ibacache Doddis, en representación de doña **Carmen Javiera Bravo Ojeda**, en contra de **Isapre Nueva Masvida S.A. y Clínica Dávila y Servicios Médicos SpA**, sólo en cuanto se ordena:

I.- Que la recurrida CLINICA DAVILA Y SERVICIOS MEDICOS SpA, deberá hacer devolución a la paciente y recurrente de cualquier título de crédito o mandato para suscripción de títulos de crédito, relativa al Programa de Atención Médica que haya suscrito tanto ella, como su marido Eduardo Pérez Rivera.

II.- Que la recurrida CLINICA DAVILA Y SERVICIOS MEDICOS SpA, deberá abstenerse de exigir, judicial y/o extrajudicialmente, a la recurrente y/o a su cónyuge el pago de cualquier prestación derivada de la atención hospitalaria brindada a la recurrente y su hija beneficiaria, así como acreditar el cese del cobro judicial iniciado a este respecto.

III.- Que la recurrida ISAPRE NUEVA MASVIDA, deberá en lo sucesivo, ajustar sus procedimientos internos de pago de los respectivos programas médicos, a fin de evitar dilaciones como aquellas ocurridas en la presente causa, y otorgar comprobante a la actora que acredite el pago total del respectivo programa médico relativo a los hechos materia del presente recurso.



IV.- Que se condena en costas a las recurridas.

V.- Déjese sin efecto la orden de no innovar dispuesta en la presente causa.

Redacción del Ministro Titular don Patricio Rondini Fernández-Dávila.

Regístrese, comuníquese, y archívese, en su oportunidad.

Rol Protección 943-2021.-



DXEJKXBFDX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministro Juan Patricio Rondini F., Fiscal Judicial Mirta Sonia Zurita G. y Abogado Integrante Mauricio Antonio Cardenas G. Puerto Montt, treinta de agosto de dos mil veintiuno.

En Puerto Montt, a treinta 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>