Concepción, tres de marzo de dos mil veinte.

VISTO:

Comparece don Jaime Felipe Faúndez Ramos, abogado, domiciliado en calle Caupolicán N° 165, oficina N° 1, Concepción, en representación de doña Sylvia Rina Carrasco Valdebenito, médico cirujano, domiciliada en calle Mahuzier N° 48, Concepción, interpone recurso de protección en contra de Isapre Nueva Masvida S.A, representada por don Hernán Pérez Carvallo, ambos con domicilio en Avenida Bernardo O'Higgins N° 1529 Concepción y en contra de la Clínica Universitaria de Concepción S.A., representada por don Eduardo Serradilla Guerrero, ambos con domicilio en Avenida Presidente Jorge Alessandri Rodríguez N° 2047, Hualpén.

Funda su recurso expresando que el 25 de junio de 2019, la señora Carrasco Valdebenito, fue intervenida quirúrgicamente, practicándosele una histerectomía subtotal y prolapso anterior y/o posterior en Clínica Universitaria de Concepción y que a la fecha de la intervención y hasta el día de hoy aquélla estaba afiliada a Isapre Nueva Masvida S.A., con el Plan Médico Grupal Mas 2012.

Añade que la recurrente optó por hospitalizarse e intervenirse quirúrgicamente en la Clínica Universitaria de Concepción S.A. habida consideración de la existencia de un convenio entre ambas recurridas que hacía más económico concurrir a esa Clínica y por cuanto el programa de atención médico que se generaba se tramitaría internamente entre ambas empresas privadas, lo que incluía tramitar la cuenta en forma interna, siguiendo el proceso y las bonificación del respectivo convenio y que producto de la referida intervención quirúrgica y la hospitalización que ella conllevó se generó el programa médico de Clínica Universitaria de Concepción número 2545912, correspondiente a su hospitalización de 25 de junio de 2019, recibido por la recurrida Isapre Nueva Masvida S.A. Dicho programa médico ascendió a un monto de $4.284.706, sin considerar los honorarios médicos.

OYTXXSFNWC

Señala que remitido el programa a la isapre a fin de que ésta procediera a pagar el costo de las prestaciones recibidas por la afiliada, Isapre Nueva Masvida S.A., mediante carta de 30 de agosto de 2019, dirigida al médico Director de la Clínica Universitaria de Concepción, se devolvió aduciendo que dicho programa no se ajustaba al convenio pactado o suscrito por ambas instituciones, negándose a pagar los costos de las atenciones recibidas por la recurrente y se le informó que dentro del plazo de 60 días hábiles se tramitaría el referido Programa Médico, donde una vez aprobado, se remitiría por parte de la Isapre un bono a la Clínica Universitaria de Concepción S.A., para que luego la recurrente procediera a efectuar el copago correspondiente. Agrega que la recurrente concurrió a las oficinas de la isapre recurrida, donde se le expresó que el programa había sido devuelto a la Clínica Universitaria S.A., por cuanto contenía un error, sin entrar en mayores detalles, hecho en virtud del cual nuevamente debería esperar un nuevo plazo de 60 días hábiles para la emisión del bono correspondiente.

Así las cosas, afirma, concurrió el 27 de septiembre pasado a la Clínica Universitaria de Concepción S.A., donde se le informó que Isapre Nueva Masvida S.A. había devuelto el Programa Médico N° 2545912, por inexistente y que el cobro se debía realizar según convenio pactado entre ambas instituciones, bajo su normativa vigente (FONASA), no obstante que la recurrente no es afiliada a FONASA. Además se le indicó que todo cobro adicional al derecho de pabellón o día cama, que contravenga la aplicación de la Norma Técnica Administrativa convenida entre la Clínica y la isapre dará lugar a una devolución de la prefactura por parte de la Isapre, a fin de ajustar cobros, según dicha normativa contenida.

Indica que la Clínica le entregó a la recurrente copia de la carta de la isapre de 30 de agosto pasado y documento fechado el 27 de septiembre pasado, que informa la devolución de dicho programa de atención médico N° 2545912 de la afiliada, precisándosele que la Clínica había realizado todos los esfuerzos por gestionar directamente

OYTXXSFNWC

la cuenta ante la Isapre, pero que era más conveniente que ella misma la gestionara a fin de evitar incrementos en su cuenta, no obstante, la recurrente no obtuvo respuesta favorable de Isapre Nueva Masvida S.A., sino se le indicó que Clínica Universitaria de Concepción S.A. debía cumplir lo solicitado por ellos, remitiendo nuevo programa, tras lo cual dentro de un nuevo plazo de 60 días hábiles se pronunciaría la isapre o bien la afiliada debía pagar directamente el Programa de Atención Médica al prestador recurrido y luego tramitar reembolso en la isapre.

Estima que las respuestas recibidas son arbitrarias e ilegales y que afectan los derechos consagrados en la Constitución Política de la República, por lo que solicita que se acoja el presente recurso ordenándose:

a).- Que el prestador Clínica Universitaria de Concepción S.A., deberá abstenerse de exigir a la recurrente el pago de cualquier prestación derivada del Programa de Atención Médica N° 2545912, así como abstenerse de exigir la suscripción de cualquier nuevo instrumento o título de crédito que implique pago o garantía del mismo.

b).- Que dicha clínica, deberá hacer devolución a la paciente de cualquier título de crédito o mandato para suscripción de títulos de crédito, relativa al Programa de Atención Médica N° 2545912 que haya suscrito tanto ella.

c).- Que Isapre Nueva Masvida S.A. y deberá abstenerse de requerir a la recurrente o a su grupo familiar, el pago directo, u otorgamiento de garantía, al prestador respecto de cualquier prestación derivada del Programa de Atención Médica N° 2545912.

d).- Que ambas recurridas deberán acordar, convenir o ajustar los cobros que correspondan por cualquier prestación derivada del Programa de Atención Médico N° 2545912, 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

OYTXXSFNWC

Médica, sin perjuicio de resolver las diferencias mediante la forma que establezca el Convenio entre las recurridas o de otra forma razonable.

e).- Que la isapre deberá determinar el copago que corresponda soportar a la afiliada, para que ésta proceda a su pago.

f).- Sin perjuicio de lo anterior pide que se apliquen las medidas que esta Corte estime pertinentes para el restablecimiento del imperio del derecho.

Informa don Patricio Fernández Pérez, Superintendente de Salud, expresando que en la regulación vigente se contemplan dos situaciones distintas relativas al caso en comento, esto es, la de los planes grupales o colectivos, por una parte, y los planes con cobertura preferente o cerrada, por otra, la que cita.

Posteriormente afirma que no resulta posible emitir un pronunciamiento sobre el caso específico discutido en autos, dado que al revisar el portal electrónico del Poder Judicial no se encontraron documentos adjuntos a la presente causa que informen sobre la razón esgrimida por la isapre para la negativa de cobertura ni tampoco consta si ello se relaciona con la modalidad de financiamiento del plan o con otra situación particular de la internación. En efecto, dice que tampoco fue posible tomar conocimiento del supuesto convenio que originaría la discrepancia entre la clínica y la isapre, porque no habían evacuado sus informes.

Finalmente, hace presente que la Superintendencia de Salud cuenta con un tribunal especial para resolver los reclamos que los afiliados interpongan en contra de las isapres de su adscripción, por lo que no resulta posible adelantar opiniones sobre el caso en concreto, pues podría acarrear la inhabilidad de los jueces de dicho tribunal.

Informa Tatiana Jara Melo, abogado, en representación de Clínica Universitaria Concepción S.A., indicando que su representada vela por la atención, salud y derechos de los pacientes, sujetándose éstos a la normativa legal y reglamentaria vigente, que su representada es prestadora de la Isapre Nueva Masvida S.A. y que de acuerdo al Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de

OYTXXSFNWC

Salud, la que tiene como función, primeramente, establecer los estándares mínimos que deben cumplir los prestadores institucionales de salud, con el objetivo de garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios, lo cual su representada cumple. Señala que la afiliada ingresó ante su representada, la cual recibió prestaciones que aún no han sido cubiertas, negándose la ISAPRE recurrida a la compra de bonos, sea actuando en forma personal o mediante el ejercicio del mandato conferido a la clínica, para que en su nombre y representación se lleve adelante las gestiones inherentes al envió, entrega, compra, y tramitación del programa médico, valorización, solicitud y retiro de los bonos, pudiendo realizar el co-pago o deducible correspondiente, respecto al programa de atención medica asociado al total de las prestaciones otorgadas en Clínica Universitaria de Concepción S.A.

Indica que, la actitud de la aseguradora frente al pago de un programa, fue modificado a mediados del 2019, hecho que motivó presentaciones realizadas a la Superintendencia de Salud, el 12 de septiembre de 2019 en donde se presentaban los cambios unilaterales para valorizar los programas médicos de las atenciones a pacientes hospitalizados de Isapre Nueva MasVida S.A., bajo el argumento de no cumplir como prestadores con la norma técnica Fonasa. Al respecto dice que Clínica Universitaria de Concepción, mantiene un convenio vigente con la Isapre Optima o Nueva Masvida S.A., desde el 1 de mayo del 2017, el que establece los derechos y obligaciones contraídas por cada una de las partes y que este último es el contrato que regula la relación comercial existente entre su representada y la isapre, y no así la Norma Técnica Fonasa. En consecuencia, considera que no existe motivo legal ni reglamentario para negarse al pago de lo debido a este prestador de salud, ya que fue la misma isapre la que puso a disposición de su afiliada la cobertura adicional para enfermedades catastróficas (CAEC) ante el establecimiento que representa y que de conformidad a la normativa general su representada deberá pedir el cumplimiento de la obligación de la

OYTXXSFNWC

afilada en caso de no pago de las prestaciones médicas incurridas, vencidas y no pagadas.

Informa Daniel Alejandro Salas Letelier, abogado, en representación de Isapre Nueva Masvida S.A., precisando que la señora Sylvia Carrasco Valdebenito, es afiliada vigente de Isapre Nueva Masvida S.A., desde el 01 de mayo de 2017, adscrita al Plan Grupal de Salud denominado MAS2012 y que con anterioridad al 01 de mayo de 2017, estuvo afiliada a la ex Isapre Masvida S.A., desde febrero de 1994. Que el 25 de junio de 2019, la señora Carrasco Valdebenito fue intervenida quirúrgicamente en Clínica Universitaria de Concepción (en adelante, indistintamente CUC) practicándosele una histerectomía subtotal y prolapso anterior y/o posterior, la cual optó voluntariamente hospitalizarse e intervenirse quirúrgicamente en la CUC debido al convenio existente entre ese prestador médico y su representada, Isapre Nueva Masvida S.A. Expone que la clínica procedió a emitir un programa de atención médica, PAM folio N°2545912, por un monto de $4.284.706-, sin considerar los honorarios médicos, para que procediera al pago del mismo.

Argumenta que la presente acción no puede ser acogida puesto que su representada no ha ejecutado ningún acto que pueda ser calificado como ilegal ni arbitrario desde el momento que su actuar se ha ajustado al contrato de salud de la señora Sylvia Carrasco, así como a la normativa y las disposiciones legales vigentes.

Sostiene que el Programa de Atención Médica N°2545912 emitido por la CUC, por prestaciones médicas recibidas por la actora en dicha institución de salud jamás ha sido rechazado por su representada, por lo que dicha imputación carece de fundamentos, toda vez que se basa únicamente en los dichos del abogado de la recurrente, constando en la documentación que el mismo acompaña que la institución que le solicitó proceder al pago fue la CUC y no Isapre Nueva Masvida S.A. Indica que al efecto la CUC corrigió el PAM precitado, lo que significó un manifiesto y claro reconocimiento del error en que había incurrido al momento de emitir el Programa de

OYTXXSFNWC

Atención Médica en cuestión, el que fue devuelto a la isapre el 25 de octubre del año en curso, reingresando el PAM en cuestión, asignándosele el folio N°2590479 y el complementario N°2590500 los cuales a la fecha, se encuentran en trámite para proceder a su valorización y pago, encontrándose Isapre Nueva Masvida aún dentro del plazo de 60 días concedido.

Por otra parte estima que la acción de protección no es la vía para la decisión de tal asunto toda vez que, dicha materia corresponde ser debatida en un proceso de lato conocimiento por tratarse de un eventual incumplimiento contractual.

En consecuencia infiere que su representada no ha cometido acto arbitrario e ilegal que haya vulnerado garantía constitucional alguna de la recurrente, por lo que solicita su rechazo, con costas.

Complementa su informe señalando que de los PAM individualizados en el informe anterior, solo se dio cobertura al individualizado bajo el folio N2590479 toda vez que, al momento de la valorización después del reingreso, en este programa se cobró la totalidad de la hospitalización de la recurrente, incluyendo lo que primitivamente se había de incluir en el PAM folio N°2590500.Así las cosas, afirma que el PAM folio N°2590479 se encuentra totalmente tramitado y valorizado, aprobado por Isapre Nueva Masvida S.A., el 19 de diciembre de 2019, y los respectivos bonos emitidos el 23 del mismo mes y año, tal como dan cuenta los documentos que acompaña.

Informa nuevamente don Patricio Fernández Pérez, Superintendente de Salud (s), señalando que sin perjuicio de lo expuesto en las instrucciones generales que ha dictado la Superintendencia, a las que aluden ambas recurridas, efectivamente los medios de financiamiento que utilizan las isapres -orden de atención o reembolso de pago- operan indistintamente tratándose de prestadores en convenio (como es el caso de las instituciones involucradas) o que no han suscrito dicha convención. A su vez, los plazos para determinar la procedencia de las coberturas son los que

OYTXXSFNWC

se mencionan por la isapre, según lo previsto en las condiciones contractuales vigentes que suscriben los afiliados. Por tanto, dicha materia se rige por tales normas administrativas y no por los convenios que puedan suscribir las isapres con los prestadores que integran sus redes de atención.

Complementa informe Tatiana Jara Melo, abogado, en representación de Clínica Universitaria de Concepción S.A. indicando que la clínica no ha rectificado el programa de atención médica en cuestión. Que ello es únicamente la interpretación que realizó en un principio la Isapre Nueva Masvida respecto de los insumos que quedaban contemplados por derecho a pabellón de acuerdo a norma técnica Fonasa y que los folios originales referidos a estos insumos no se alteraron, solo se generó un nuevo folio debido a que la Isapre no cubrió en principio esos insumos de acuerdo a norma técnica. Luego el 23 de diciembre de 2019 fueron bonificadas las prestaciones del PAM pero no los insumos y así el último folio agregado será bonificado, luego de la negativa de la Isapre.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1° Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción de que se trata, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1° del Código Civil, o arbitrario, o sea, producto del mero capricho de quien incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que

OYTXXSFNWC

se han indicado, afectando a uno o más de las derechos o garantías protegidos.

2° Que son hechos no controvertidos de esta causa los siguientes:

a).- Que la recurrente se encuentra afiliada a la Isapre Nueva Masvida, recurrida en estos antecedentes, manteniendo con ella un contrato vigente con el Plan Médico Grupal Mas 2012 a la fecha de interposición del presente recurso.

b).- Que la Clínica Universitaria Concepción S.A es prestadora de la Isapre Nueva Masvida S.A.

c).- Que el 25 de junio de 2019, la recurrente fue intervenida quirúrgicamente, practicándosele una histerectomía subtotal y prolapso anterior y/o posterior en Clínica Universitaria de Concepción.

d).- Que a raíz de diferencias interpretativas en el cumplimiento de los convenios suscritos entre las recurridas, no se ha determinado completamente el monto que cubrirá la Isapre Nueva Masvida, no emitiéndose todos los bonos correspondientes para su pago.

e).- Que la recurrida, Clínica Universitaria, mediante carta de fecha 27 de septiembre de 2019, acompañada a estos autos, ha solicitado a la recurrente retire su programa médico, debiendo documentarlo a 60 días o firmar una pagaré, mientras obtiene la liquidación y reembolso respectivo.

3° 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 suscrita con la 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.

4° Que, del mismo modo, los actos ejecutados por las recurridas afectan el derecho de propiedad de la recurrente causando perjuicio a su patrimonio, garantizado por nuestro ordenamiento constitucional, al negarse, por una parte, la Isapre Nueva Masvida a emitir la totalidad de los bonos por la atención médica recibida y por la otra, al imponerle

OYTXXSFNWC

la Clínica Universitaria el 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.

5° Que, así las cosas, el presente recurso de protección de garantías constitucionales será acogido en la forma que se dirá.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **SE ACOGE,** con costas, el recurso de protección interpuesto por don Jaime Felipe Faúndez en representación de doña Sylvia Rina Carrasco Valdebenito, en contra de Isapre Nueva Masvida S.A, y en contra de la Clínica Universitaria de Concepción S.A. y en consecuencia se ordena:

I.- Que el prestador Clínica Universitaria de Concepción S.A., deberá abstenerse de exigir a la recurrente el pago directo de cualquier prestación derivada del Programa de Atención Médica N° 2545912, con excepción de aquellas que expresamente estén excluidos del plan de salud respectivo.

II.- Que ambas recurridas deberán acordar, convenir o ajustar los cobros que correspondan por cualquier prestación derivada del Programa de Atención Médico N° 2545912, 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.

III.- Que la isapre deberá determinar el copago que corresponda soportar a la afiliada, para que ésta proceda a su pago.

Déjese sin efecto la orden de no innovar concedida, ejecutoriada que sea esta sentencia.

Regístrese, notifíquese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

OYTXXSFNWC

Redacción del ministro suplente Roberto Parra Alvear.

Rol 49889-2019. Recurso de Protección.

Carlos del Carmen Aldana Fuentes
Ministro
Fecha: 03/03/2020 16:31:10

Gonzalo Luis Rojas Monje
Ministro(S)
Fecha: 03/03/2020 16:19:07

Roberto Antonio Parra Alvear
Ministro(S)
Fecha: 03/03/2020 16:16:00

OYTXXSFNWC

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministro Carlos Del Carmen Aldana F. y los Ministros (as) Suplentes Roberto Antonio Parra A., Gonzalo Rojas M. Concepcion, tres de marzo de dos mil veinte.

En Concepcion, a tres de marzo de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

OYTXXSFNWC

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 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl