



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 158

SANTIAGO, 25 FEB. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del D.F.L. Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta Nº 2064, de 24 de diciembre de 2012, 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, en el ejercicio de dicha función, y con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos establecidos por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, en adelante COMPIN, para el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. Nº 3/84, de Salud, se dispuso realizar una fiscalización a Isapre Colmena Golden Cross S.A., entre los días 18 de junio y 6 de julio de 2012.
3. Que para dichos efectos se consideró una muestra de 220 resoluciones notificadas a la Isapre entre los meses de enero y junio de 2012, abarcando casos tramitados tanto en la Casa Matriz de la aseguradora, como en las sucursales que dicha entidad mantiene en las ciudades de Arica, Antofagasta, Valdivia y Punta Arenas.
4. Que, en el examen efectuado en la Casa Matriz, sobre una muestra de 50 casos, se encontraron dos resoluciones en que el pago de los correspondientes subsidios por incapacidad laboral, fueron puestos a disposición de los afiliados fuera del plazo establecido por la COMPIN, y que corresponden a los cotizantes RUN Nº 15.381.226-8 y RUN Nº 22.246.044-1.

Sobre el particular, y mediante correo electrónico de 22 de junio de 2012, respecto de la licencia médica Nº 35807330, ordenada pagar por la Resolución COMPIN Nº 11939, correspondiente al cotizante RUN Nº 15.381.226-8, la Isapre adujo que la afiliada no aportó los antecedentes para justificar el subsidio, pero que una vez recibido el certificado de pago de cotizaciones, procedió al pago de dicha licencia.

Sin embargo, revisados los antecedentes, se verificó que no era necesario requerir dicha información, atendido que con motivo de la liquidación de la licencia médica Nº 33375689, otorgada a contar del 28 de noviembre de 2011, la Isapre ya contaba con los antecedentes que acreditaban el derecho al beneficio del cotizante.

5. Que, además, en dos casos en los cuales la Superintendencia de Seguridad Social revocó el fallo de la COMPIN, ordenando la aprobación de las respectivas licencias, y que corresponden a los cotizantes RUN Nº 10.931.096-4 y RUN Nº 11.954.105-0, la Isapre no aportó la resolución emitida por esta última.

En relación con lo anterior, y mediante correos electrónicos de fechas 22 y 29 de junio de 2012, la Isapre informó que el pago de las licencias se realizó con la recepción del documento de la Superintendencia de Seguridad Social, agregando que en forma voluntaria y con el fin de agilizar el proceso de pago, anticipó el cumplimiento de lo que debería instruir la COMPIN, indicando, además, que en los casos individualizados no tenía registro que se hubiesen recibido las resoluciones de la COMPIN.

Con todo, cabe señalar que con fecha 9 de mayo de 2012, esta Intendencia recibió las resoluciones de la COMPIN que revocaron su fallo original, y que establecieron un plazo de 7 días hábiles para que se ejecutara el pago de los respectivos subsidios, esto era a más tardar el día 18 de mayo de 2012, conforme a lo cual el pago de la Isapre se habría materializado fuera de plazo.

6. Que, por otro lado, en el examen efectuado a las 4 sucursales de la Isapre, sobre una muestra de 170 casos, se encontraron 8 resoluciones en que el pago de los correspondientes subsidios por incapacidad laboral, fueron puestos a disposición de los afiliados fuera del plazo establecido por la COMPIN, y que corresponden a los cotizantes RUN N° 15.398.905-2, RUN N° 10.863.711-0, RUN N° 6.300.564-9, RUN N° 11.818.001-1, RUN N° 10.976.631-3, RUN N° 16.225.749-8, RUN N° 10.943.264-4 y RUN N° 15.006.865-7.
7. Que, sobre el particular, en sus correos electrónicos de fechas 6, 10 y 26 de julio de 2012, la Isapre arguyó que los filtros del sistema para extraer los casos pendientes de resoluciones COMPIN, no están considerando casos excepcionales de naturaleza inusual como los observados, y que queda reflejado en la muestra, que no se trata de algo generalizado.
8. Que, mediante el Ordinario IF/N° 6255, de 10 de agosto de 2012, producto de las fiscalizaciones referidas, se formuló cargos a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., por el incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN, en el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados, de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 del D.S. N° 3/84, de Salud, en relación con 10 de los 12 casos detectados, excluyéndose los dos correspondientes a las revocaciones que efectuó la Superintendencia de Seguridad Social.
9. Que, mediante carta FIS/072/2012, de 28 de agosto de 2012, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. evacuó sus descargos, argumentando que:
 - a) En relación con los dos casos correspondientes a la Casa Matriz por los que se le formuló cargos, uno tenía sólo un día de atraso, lo que se explica por lo ajustado del plazo para este proceso, y el otro se debió a que por error involuntario, el liquidador solicitó al afiliado los documentos para acreditar el derecho al beneficio, sin revisar que existía una licencia pagada previamente y, por lo tanto, que la Isapre contaba con los antecedentes.
 - b) En lo que respecta a las sucursales, reconoció los casos detectados, reiterando lo expuesto durante la fiscalización, en orden a que los atrasos obedecieron a situaciones excepcionales y que se ha observado que los filtros del sistema, para extraer los casos pendientes de resoluciones Compin, no están considerando casos excepcionales de naturaleza inusual. Además, agregó que en 5 de los 8 casos, hubo una demora de 1 ó 2 días en la fecha de pago, que se explicarían por un atraso máximo de un día en alguna de las cuatro etapas del proceso de pago (recepción, visación, liquidación o generación del cheque), lo que sumado a lo ajustado de los tiempos, determinó que una pequeña demora hiciera inevitable el pago fuera de plazo.

En los otros 3 casos, el pago fuera de plazo obedecería exclusivamente a errores humanos puntuales e involuntarios, en los que las personas que debían tramitar la resolución, no lo hicieron dentro del plazo correspondiente.

c) Por último, aseveró que la conducta de la isapre no ha implicado negligencia ni mala fe, sino que es la consecuencia de un error provocado por las razones ya expuestas y cuyo origen está siendo modificado, con el fin de evitar que este tipo de situaciones se repitan en el futuro. Así las cosas, estima que no correspondería la aplicación de una sanción administrativa.

10. Que en relación con las irregularidades detectadas y comunicadas a Isapre Colmena Golden Cross S.A., cabe tener presente que el Decreto Supremo N° 3 de Salud de 1984, que aprueba el reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las Compín e Instituciones de Salud Previsional, dispone en su artículo 43 que: "La Compín conocerá del reclamo en única instancia y su resolución será obligatoria para las partes. Ella se notificará al reclamante y a la ISAPRE para su cumplimiento en el plazo, condiciones y modalidades que fije la misma resolución. Copia de la resolución se enviará a la Superintendencia de Salud, para su conocimiento y efectos legales procedentes".

11. Que, en dicho contexto, revisados los descargos y las explicaciones formuladas por Isapre Colmena Golden Cross S.A., a juicio de esta Intendencia, aquéllos no permiten justificar las irregularidades detalladas precedentemente.

12. Que, en efecto, los incumplimientos constatados por este Organismo de Control, constituyen un hecho cierto y reconocido por la propia isapre, la que argumenta que ellos se debieron a errores administrativos y a lo ajustado de los plazos.

Sin embargo, no resulta atendible ni oponible a los cotizantes lo alegado por la institución, toda vez que la obligación de pago recae en la isapre, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad argumentando errores o retardos de funcionarios de su dependencia, o lo exiguo de los tiempos de tramitación.

13. Que, además, tal como lo reconoció la isapre durante el examen, los retrasos detectados en el pago de los subsidios por incapacidad laboral, dan cuenta de una debilidad en los sistemas de la isapre, que no le permitía distinguir, prevenir ni anticiparse a las situaciones excepcionales.

14. Que, por último, los incumplimientos detectados revisten el carácter de una falta grave por parte de la isapre, dado que la observancia de la obligación de pagar los subsidios por incapacidad laboral en los plazos instruidos por la Compín, es de vital relevancia para los beneficiarios, toda vez que el subsidio en cuestión reemplaza la remuneración de los afectados, quienes han visto retardado el pago del mismo.

15. Que, en consecuencia, a juicio de esta Autoridad, la irregularidad a la normativa detectada, amerita una sanción en los términos del artículo 220 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, que preceptúa: "El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones, dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestación o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere".

16. Que, en virtud de lo señalado precedente, y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Colmena Golden Cross S.A una multa de 350 UF (trecientos cincuenta unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de esta Resolución Exenta.
2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

3. 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, el que puede interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)
*

Wte
JW/HPA/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°158 del 25 de febrero de 2013, que consta de 4 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, 26 de febrero de 2013.

