



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

171

SANTIAGO,

29 MAR 2018

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 11 del Anexo N° 1 del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/N° 182, de 12 de febrero de 2015, 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 ejercicio de dicha facultad se fiscalizó a la Isapre Cruz Blanca S.A., los días 15, 16 y 28 de diciembre de 2016, con el propósito de revisar el procedimiento de tramitación de beneficios que fueron ingresados en su sucursal de calle Moneda, en la ciudad de Santiago, analizándose al efecto 51 PAM (Programas de Atención Médica) ingresados los días 1 y 2 de agosto, 8 y 12 de septiembre de 2016. Además se revisaron reclamos ingresados a esta Superintendencia en esta materia.
3. Que, de la revisión efectuada se pudo constatar que respecto de 15 de los 51 PAM examinados, la Isapre había otorgado la cobertura fuera de los plazos establecidos en la normativa, con demoras de entre 2 y 18 días de retraso.

Por otro lado, en relación con los reclamos revisados, se pudo constatar que de 12 PAM liquidados, 5 de éstos habían sido tramitados fuera de plazo, y que de 4 PAM en proceso de visación, uno ya se encontraba fuera del plazo para el otorgamiento de la cobertura.

4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 250, de 12 de enero de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento de la obligación establecida en el Compendio de Normas Administrativas de la Superintendencia de Salud en materia de Instrumentos Contractuales, en el Capítulo III, artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas" del Anexo N°1 "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", a las cuales esa isapre voluntariamente adhirió (...)"

5. Que, en efecto, en el inciso final de la letra b) de citado artículo 11 se establece que "el reembolso se efectuará mediante dinero efectivo, cheque u otro medio que convengan las partes, según lo determine la isapre, exclusivamente al afiliado o

beneficiario o a quien los represente legalmente, **dentro del plazo de 30 días hábiles contado desde la solicitud**"; y, por otro lado, en el inciso 2° de la letra c del mismo artículo, se dispone que "en aquellos casos en que el prestador no entregue directamente el Programa de Atención Médica a la isapre para su tramitación, el afiliado o beneficiario deberá presentar a la isapre el Programa de Atención Médica dentro del plazo de 60 días corridos desde la emisión del PAM o desde la facturación de las prestaciones, según sea el caso. **La isapre deberá otorgar la cobertura requerida dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación del PAM**".

6. Que, en sus descargos presentados con fecha 26 de enero de 2017, la Isapre se refiere, en primer lugar, al Ord. IF/N° 3290 (de mayo de 2016, mediante el cual se le formuló cargos por la misma infracción materia de la presente resolución sancionatoria, constatada en una fiscalización efectuada a nivel nacional, entre abril y mayo de 2016), aseverando que es necesario considerar que en este oficio se le impartió la instrucción de "diseñar e implementar un plan de mejora preventivo", por el cual debía remitir mensualmente un informe, con indicación de grado de avance y resultados de las medidas adoptadas, y estadística de los PAM y reembolsos tramitados y resueltos durante el mes; y mencionando al respecto el número y fecha de las cartas enviadas en cumplimiento de lo anterior, desde junio de 2016 a enero de 2017.

Por otro lado, específicamente en relación con los casos observados en la revisión de reclamos, argumenta que corresponden a eventos ocurridos en octubre y noviembre de 2016, y que fueron reportados en dos de los informes de avance del plan de mejora a que ha hecho referencia, y en los que se dan las explicaciones y medidas adoptadas, y que solicita se consideren al momento de pronunciarse sobre los cargos que se le imputan.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, toda vez que, respecto de los hechos imputados, la Isapre ha tomado medidas conforme al plan de mejora preventivo.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, en primer lugar, se hace presente que los retrasos observados son hechos ciertos y reconocidos por la Isapre, la que se ha limitado a hacer referencia al plan de mejora preventivo que se le instruyó implementar en mayo de 2016, y a los informe mensuales de estado de avance que ha enviado a esta Superintendencia en cumplimiento de lo instruido.
8. Que, específicamente en cuanto a los informes de avance que la Isapre asevera que darían las explicaciones respecto de los casos observados en la revisión de reclamos, a saber, los informes contenidos en las cartas GGI/233-2016, de 8 de noviembre de 2016, y GGI/260-2016, de 7 de diciembre de 2016; es preciso mencionar que en la primera de las indicadas, se informa que la variación respecto de la tendencia a la baja de los meses anteriores, "obedece a situaciones puntuales en los recursos humanos y tecnológicos vinculados a los procesos de liquidación de programas médicos", y particularmente "bajas transitorias en el equipo a cargo de la liquidación de programas médicos", e intermitencias de servicio que se presentaron en la "plataforma tecnológica que sustenta las prefacturas, facturas y/o documentos presentados para cobro en forma digitalizada".

La segunda carta mencionada, sólo informa las cifras totales de PAM y reembolsos y su tramitación fuera y/o dentro de plazo, pero no contiene ninguna explicación respecto de los atrasos, ni medidas adoptadas.

9. Que, en relación con las explicaciones contenidas en la primera de las señaladas cartas, esto es, insuficiencia de personal y problemas en la plataforma tecnológica, se trata de situaciones que no permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los retrasos detectados, puesto 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 e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en

sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la 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, no habiendo la Isapre aportado argumentos o antecedentes que permitan concluir que concurrieron circunstancias que pudiesen eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento detectado, no procede sino desestimar sus descargos.
11. Que, el inciso 1º 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 2º 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, por tanto, en virtud de los preceptos legales, normativa y condiciones citadas, teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, que han afectado los derechos en salud de las personas, y que en el contexto de las observaciones e instrucciones que se han impartido en forma reiterada a la Isapre en esta materia, configuran un conducta contumaz de su parte, esta Autoridad estima que dichas faltas ameritan una multa de 600 UF.
13. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 11 de las "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", en relación con los plazos establecidos para los reembolsos y liquidaciones de PAM.
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 y RUT de la Isapre, y el número y fecha de la presente Resolución Exenta.

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 [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@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.

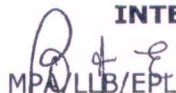
4. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
**OSVALDO VARAS SCHUDA**



**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-2-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 171 del 29 de marzo de 2018, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Osvaldo Varas Schuda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de abril de 2018



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE