



## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 219

SANTIAGO, 27 ABR 2018

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 189, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/Nº 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., entre los días 8 y 18 de agosto de 2017, con el objeto de verificar la correcta carga o ingreso de planes de salud en el sistema de otorgamiento de beneficios, seleccionándose 17 planes de salud, en las modalidades de prestador preferente, cerrados con copago fijo y libre elección, que concentraban la mayor cantidad de cotizantes en cada línea de plan, de acuerdo a información contenida en el Archivo Maestro de Planes de mayo de 2017.
3. Que, del examen efectuado se pudo constatar las siguientes irregularidades:
  - a) En el Archivo Maestro Arancel se informaba en forma duplicada la prestación Derecho de Pabellón, toda vez que se consignaba con los códigos 1 a 14 definidos en el Arancel del Fonasa Libre Elección, y además, se registraba con los códigos 2901001 al 2901014 como prestación adicional, siendo los valores de estos últimos códigos distintos a los del Fonasa.
  - b) Algunos topes fueron erróneamente cargados, situación que si bien fue corregida durante la fiscalización, afectó coberturas requeridas por los beneficiarios, según se comprobó al revisar el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, del período enero a junio de 2017.
  - c) En dos casos se aplicó la cobertura proporcional de parto a prestaciones de recién nacido.
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 7989, de 29 de septiembre de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: *"Otorgar coberturas inferiores a las pactadas por efectos de cargar al sistema de beneficios topes de bonificación inferiores a los establecidos en el plan, aplicar restricciones que exceden las contempladas en el plan e informar valores arancelarios duplicados para una misma prestación, utilizando para el cálculo de la cobertura los de menor valor, todo lo cual infringe lo pactado en el contrato de salud y el artículo 189 del DFL Nº 1, de Salud"*.
5. Que en sus descargos presentados con fecha 16 de octubre de 2017, la Isapre expone que la primera irregularidad observada se debió a un error puntual de carga del Archivo Maestro Arancel; que la segunda fue subsanada durante la fiscalización, sin perjuicio que procedería a revisar los topes de cobertura de los planes observados y de todos los demás que pudiesen presentar una situación semejante, y que la tercera, se trató de una situación de carácter puntual que fue subsanada en la forma instruida.

Además, respecto de las tres situaciones reprochadas, sostiene que tienen su origen en errores propios de la actividad humana, y que considera que no deben ser motivo de sanción, debido a que se originan en una inadvertencia particular, la que en ninguno de los casos es demostrativa de negligencia o laxitud de la Isapre en el cumplimiento de sus obligaciones, la que ha adoptado medidas destinadas a redoblar la supervisión de las cargas de los sistemas y de las liquidaciones.

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.

6. Que, sin perjuicio que en sus descargos, respecto de la primera situación observada, la Isapre se limitó a expresar que se había tratado de un error puntual de carga del Archivo Maestro Arancel, con posterioridad, al informar el cumplimiento de las instrucciones impartidas en el oficio de cargo, la Isapre hizo presente una serie de situaciones, que motivaron una nueva revisión de los antecedentes por parte de esta Intendencia, y que permitió verificar que dicha irregularidad no había tenido efectos perjudiciales en las coberturas efectivamente otorgadas a los cotizantes y beneficiarios, de manera tal que esta Autoridad estima procedente excluir del cargo formulado, la imputación relativa a haber informado "valores arancelarios duplicados para una misma prestación, utilizando para el cálculo de la cobertura los de menor valor".
7. Que, en relación con la segunda y tercera irregularidad observada, la Isapre no ha expuesto ningún argumento ni acompañado ningún antecedente que permita eximirlo de responsabilidad respecto de dichas infracciones, limitándose a expresar en relación con la segunda irregularidad, que había sido corregida durante la fiscalización, y respecto de la tercera, que se había tratado de una situación puntual, y que había sido corregida de acuerdo a las instrucciones impartidas.
8. Que, tampoco permiten eximir de responsabilidad a la Isapre, sus alegaciones en el sentido de que todas las irregularidades reprochadas, se habrían originado en errores humanos o inadvertencias particulares, y que no concurriría en estos casos negligencia por parte de la Isapre; toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa, instrucciones que se le impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones 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 adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
9. Que, en cuanto a la corrección de irregularidades durante o con posterioridad a la fiscalización, así como las medidas de control que la Isapre señala haber adoptado a partir de ésta, se hace presente que se enmarcan dentro de la referida obligación permanente que tienen las isapres, de implementar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa, instrucciones y obligaciones con sus afiliados, de modo tal que dichas acciones no alteran la responsabilidad de la Isapre en relación con las infracciones establecidas en la presente resolución.
10. 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"*.

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones indicadas en las letras b) y c) del considerando tercero, que afectaron derechos en salud de afiliados y beneficiarios, esta Autoridad estima que ameritan una multa de 450 UF.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

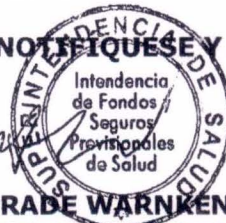
**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 450 UF (cuatrocientas cincuenta unidades de fomento), por otorgar coberturas inferiores a las pactadas, como consecuencia de cargar en el sistema de beneficios, topes de bonificación inferiores a los establecidos en los planes de salud, y por aplicar la cobertura proporcional de parto a prestaciones de recién nacido, infringiendo lo pactado en los contratos de salud y en el artículo 189 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
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, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-36-2017).

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,**



**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN**

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

*MPA/LLB/EPL*

**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-36-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 219 del 27 de abril de 2018, que consta de 3 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, 30 de abril de 2018



Ricardo Cereseda Adaro  
MINISTRO DE FE