



## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 282

SANTIAGO, 20 JUN 2018

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; artículo 43 del Decreto Supremo Nº 3, de 1984, de Salud, que aprueba el Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las Compin e Instituciones de Salud Previsional; 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 24 de octubre y 3 de noviembre de 2017, con el objeto de verificar el cumplimiento de los plazos instruidos en las resoluciones emitidas por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, en adelante las COMPIN, respecto del pago de subsidios por incapacidad laboral.
3. Que para dichos efectos se consideró una muestra de 210 resoluciones notificadas a la Isapre, en 14 de sus sucursales regionales, de Arica a Punta Arenas, entre los meses de abril y octubre de 2017.
4. Que, del examen efectuado, se pudo constatar 13 casos de incumplimiento de los plazos instruidos en las resoluciones de pago de las COMPIN:
  - a) En las sucursales de Iquique, Copiapó y Coyhaique, se detectaron un total de 9 casos en los cuales la Isapre había puesto los pagos a disposición de los afiliados, en forma extemporánea, con retrasos de entre 1 y 11 días.
  - b) Además, en la sucursal de Coyhaique, se detectaron 4 casos respecto de los cuales a la fecha de fiscalización, aún no se ponían los pagos a disposición de los beneficiarios, a pesar que los plazos para ello habían vencido los días 15 y 29 de septiembre de 2017.
5. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 9667, de 20 de noviembre de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento del plazo establecido por las COMPIN, para pagar los Subsidios por Incapacidad Laboral reclamados, infringiendo lo establecido en el artículo 43 del D.S. Nº 3, de 1984, del Ministerio de Salud".
6. Que en sus descargos presentados con fecha 4 de diciembre de 2017, la Isapre expone, en primer lugar, que los casos observados corresponden a una situación aislada y no de normal ocurrencia, y que tanto es así, que se trata de 13 casos en una muestra de 210, que acontecieron en sólo 3 de las 14 sucursales fiscalizadas.

Luego se refiere a cada uno de los 9 casos en que los pagos se pusieron a disposición de los afiliados en forma extemporánea, señalando respecto de 6 de estos casos, que

"la Resolución COMPIN se notificó en forma tardía a Casa Matriz" (sic), e indicando respecto de los restantes, que el retraso se había debido a la "falta de documentos para determinar el pago", el que se liquidó y generó luego de ser presentados los antecedentes faltantes. Adjunta copia de las comunicaciones enviadas a estos tres afiliados, y las nóminas de despacho de correo respectivas.

Por otro lado, respecto de los 4 casos que a la fecha de fiscalización aún se encontraba pendiente su liquidación, expresa que éstos fueron ingresados en forma inmediata para su procesamiento, generándose pago para el día 3 de noviembre de 2017.

En general, solicita se considere que la fiscalización involucró una muestra de 210 casos, cuyo resultado fue que la Isapre, en prácticamente la totalidad de éstos, dio oportuno cumplimiento a los plazos instruidos; de modo que, tratándose los casos observados de situaciones puntuales, argumenta que no existe motivo para que se le aplique sanciones, puesto que habiéndose originado en un error o inadvertencia particular, y en ningún caso sistémico, que pudiere ser demostrativo de negligencia o laxitud de la Isapre en el cumplimiento de las resoluciones de la COMPIN, quedan excluidos los elementos de dolo o culpa, que necesariamente deben encontrarse presentes en los hechos, para que éstos puedan ser punibles.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogidos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre de los cargos formulados.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que los incumplimientos detectados, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre, la que se ha limitado a indicar que en algunos casos se habría notificado en forma tardía a la casa matriz de la Isapre, y que en otros, habrían faltado antecedentes para poder efectuar el cálculo del subsidio.
8. Que, sin embargo, ninguna de dichas circunstancias exime de responsabilidad a la Isapre respecto de los retrasos observados, toda vez 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 les 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, por falta de diligencia o cuidado.
9. Que, específicamente respecto de los casos en que indica que se habría notificado tardíamente a la casa matriz, el hecho que las agencias o sucursales de la Isapre no hayan remitido oportunamente las resoluciones de pago de las COMPIN a la matriz, es una situación total y absolutamente imputable a la Isapre, y que de ninguna manera puede eximirla de responsabilidad respecto de los retrasos constatados.
10. Que, asimismo, en relación con los casos en que alega que habrían faltado antecedentes para determinar los pagos, se hace presente que este argumento no es atendible, toda vez que los datos o información que debe contener el formulario de licencia médica, son suficientes para efectuar el cálculo del subsidio, y, por otro lado, es obligación de la Isapre, al momento de recibir un formulario de licencia médica, verificar que éste contenga toda la información o antecedentes requeridos, y en el evento que no sea así, o que ella no pueda completar los datos omitidos, su obligación es devolver de inmediato el formulario, para que el empleador o trabajador independiente, proceda a completarlo y reingresarlo dentro de un plazo de dos días hábiles.
11. Que, en efecto, de conformidad con el inciso 4° del artículo 13° del D.S. N° 3, de Salud, de 1984, la omisión de los antecedentes que debe contener el formulario de licencia médica y las enmendaduras en el mismo, constituyen "*causal de devolución de la licencia por no cumplir ésta con los correspondientes requisitos*", y en el mismo sentido, el artículo 19 del mismo cuerpo legal, dispone que "*una vez recepcionado el formulario de licencia (...) en la oficina de la ISAPRE correspondiente, se examinará si*

*en él se consignan todos los datos requeridos para su resolución, y se procederá a completar aquéllos omitidos que obren en su poder" y que "de no ser esto último posible, se devolverá de inmediato el formulario al empleador o al trabajador independiente, para que lo complete dentro del 2º día hábil siguiente".*

12. Que, en consecuencia, el retraso en el pago de subsidios por incapacidad laboral en los casos que la Isapre alega que faltaban documentos, es imputable a un incumplimiento de la Isapre, puesto que legalmente el momento en que debió haber requerido la información faltante u omitida, no era después de haber recibido la resolución de la COMPIN que ordenaba el pago del subsidio, sino que mucho antes, cuando le fue presentado el respectivo formulario de licencia médica para su autorización.
13. Que, por último, se hace presente que los incumplimientos observados revisten el carácter de una falta grave por parte de la Isapre, aunque se trata de pocos casos en relación con la muestra examinada, dado que la observancia de la obligación de pagar los subsidios por incapacidad laboral en los plazos instruidos por la COMPIN, es de vital importancia para los beneficiarios, toda vez que los subsidios en cuestión reemplazan a las remuneraciones de éstos, durante los períodos de licencia médica.
14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
15. 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".*

16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que las infracciones constatadas constituyen un incumplimiento grave, que afectó derechos en salud de los beneficiarios, y en particular, el derecho a percibir íntegra y oportunamente los subsidios por incapacidad laboral correspondientes a licencias médicas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 650 UF.
17. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,


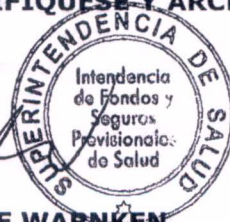
**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 650 UF (seiscientos cincuenta unidades de fomento), por haber incumplido los plazos instruidos por las COMPIN, para el pago de subsidios por incapacidad laboral.
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-39-2017).

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-39-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 282 del 20 de junio de 2018, 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, 20 de junio de 2018



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE