

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 905**

**Santiago, 10-12-2020**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 20 del DFL N° 44, de 1978, del Trabajo y Previsión Social; el artículo 43 del Decreto Supremo N° 3, de 1984, de Salud, que aprueba el Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las Compín e Instituciones de Salud Previsional; el numeral 1 "Pago de los subsidios por incapacidad laboral" del Título I del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/35/2018, de 19 de noviembre de 2018, de esta Superintendencia, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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 9 y 10 de septiembre de 2019, con el objeto de examinar el proceso de otorgamiento de beneficios, específicamente el cumplimiento del plazo para el pago de los reembolsos requeridos por los beneficiarios.
3. Que para dichos efectos, de un universo depurado de 1.589 solicitudes, se seleccionó, desde el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, una muestra de 30 solicitudes de reembolsos ambulatorios, bonificadas entre los meses de abril y mayo de 2019.
4. Que, del examen realizado, se pudo constatar que a lo menos en 7 casos se efectuaron los reembolsos fuera de plazo, con retrasos de entre 2 y 12 días.
5. Que producto de los citados hallazgos, mediante Oficio Ord. IF/N° 8877, de 25 de octubre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló por incumplimiento de la obligación contenida en el Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, que contiene las Condiciones Generales del contrato de salud.
6. Que, mediante escrito presentado con fecha 15 de noviembre de 2019, la Isapre evacuó sus descargos, alegando en primer término, en relación al caso de la solicitud de reembolso N° 26925425, de fecha 11 de marzo de 2019, que el retraso se debió exclusivamente a que el pago inicial no se pudo efectuar a la cuenta corriente informada, por lo que se reingresó un nuevo programa, efectuándose correctamente el pago en cuenta corriente.

A continuación, realiza alegaciones respecto de casos que no fueron contemplados ni sirvieron de fundamento para formular cargos en su contra, por lo que no resulta atinente emitir pronunciamiento alguno a su respecto.

Agrega, que los restantes casos reprochados fueron liquidados dentro de los 60 días, sin embargo, el proceso de emisión del pago del reembolso que aplica el Banco, tomó un par de días adicionales, lo que implicó que se excedieran los plazos.

En mérito de lo expuesto, solicita acoger sus descargos, y resolver no dar lugar a la aplicación de sanciones.

7. Que con posterioridad a la fiscalización de que da cuenta el Oficio Ord. IF/N° 8877, de 25 de octubre de 2019, entre los días 15 de octubre y 6 de diciembre de 2019, se fiscalizó a Isapre Cruz Blanca, con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos instruidos por las COMPIN para el pago de subsidios, y de aquel establecido para el pago de reembolsos ambulatorios y hospitalarios requeridos por los beneficiarios. A su vez, se revisó la disponibilidad para consulta de los beneficiarios, de los aranceles vigentes de prestaciones

de salud, tanto en sucursales, como en la página web de la institución.

8. Que para dichos efectos se consideró una muestra de 188 resoluciones de pago emitidas por las COMPIN, y de 210 solicitudes de reembolsos ambulatorios y hospitalarios, notificadas o presentadas en 13 sucursales regionales de la Isapre, entre los meses de abril y octubre de 2019.

9. Que, del examen efectuado, se pudo constatar 2 casos, en que los pagos de los subsidios, se pusieron a disposición de los afiliados, fuera de los plazos instruidos por las COMPIN, según el siguiente detalle:

Ciudad	N° Licencia	N° Res COMPIN	Fecha Res COMPIN	Fecha recepción Isapre	Plazo Pago SIL	Fecha Pago	Días hábiles de retraso
Iquique	3-30777622	4958	03-09-2019	03-09-2019	12-09-2019	16-09-2019	2
Talca	3-23157705	12809	21-08-2019	22-08-2019	02-09-2019	08-10-2019	23

10. Que, por su parte, en la Sucursal de Rancagua, se detectaron 14 casos en que los pagos de reembolsos hospitalarios, se pusieron a disposición de los afiliados, fuera del plazo establecido en la normativa, según el siguiente detalle:

N° reembolso	Fecha recepción isapre	Plazo reembolso pago	Fecha de pago	Días de atraso
8195649	14-08-2019	13-10-2019	15-10-2019	2
8195803	14-08-2019	13-10-2019	17-10-2019	4
8195940	14-08-2019	13-10-2019	15-10-2019	2
8167509	07-08-2019	06-10-2019	08-10-2019	2
8313538	11-09-2019	10-11-2019	14-11-2019	4
8315110	11-09-2019	10-11-2019	14-11-2019	4
8307630	10-09-2019	09-11-2019	13-11-2019	4
8307736	10-09-2019	09-11-2019	13-11-2019	4
8308218	10-09-2019	09-11-2019	13-11-2019	4
8276346	03-09-2019	02-11-2019	07-11-2019	5
8278378	03-09-2019	02-11-2019	05-11-2019	3
8278594	03-09-2019	02-11-2019	04-11-2019	2
8285056	04-09-2019	03-11-2019	07-11-2019	4
8285359	04-09-2019	03-11-2019	04-11-2019	1

11. Que a su vez, se constató que ni en las sucursales, ni en la página web de la institución (sección "Mi Cruz Blanca") se encontraban disponibles para consulta, el o los aranceles vigentes de prestaciones de salud.

12. Que producto de los citados hallazgos, mediante Oficio Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:

- "Incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN para pagar los Subsidios por incapacidad Laboral, infringiendo lo establecido en el artículo 43 del D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud.

- "Incumplimiento del plazo estipulado en el Contrato de Salud para el pago de reembolsos de prestaciones hospitalarias, contraviniendo lo establecido en la letra a) del Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, en relación con el Artículo 11, letra c), de las Condiciones Generales del contrato.

- "Incumplimiento de la obligación de poner a disposición de los afiliados y beneficiarios en su página web, los aranceles de prestaciones vigentes, transgrediendo lo preceptuado en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales.

13. Que, mediante escrito presentado con fecha 10 de enero de 2020, la Isapre evacua sus descargos, señalando en relación al primero de los cargos imputados, lo siguiente:

- Respecto del caso de la Sucursal de Iquique, señala que el retraso se debió a que una vez recepcionada la Resolución COMPIN, esta quedó en estado "autoriza sin pago", a la espera de antecedentes necesarios para determinar la procedencia del pago y el monto del subsidio a pagar. En efecto, indica que al no contar con todos los respaldos que exige la normativa, no era posible establecer el monto a pagar. Agrega, que el día 16 de septiembre de 2019 se recibió el documento faltante (certificado de cotizaciones de AFP de los últimos 6 meses), generándose el proceso de cálculo, autorización y pago respectivo. De acuerdo a lo anterior, señala que en este caso no hubo incumplimiento del plazo instruido por la COMPIN, sino

que, por el contrario, la Isapre diligentemente realizó todas las acciones necesarias para efectuar el pago del subsidio, por lo que no puede ser objeto de reproche.

- Respecto del caso de la Sucursal de Talca, señala que tal como se acreditó durante la fiscalización, el retraso se debió al hecho de que la licencia médica (electrónica) autorizada, identificaba erróneamente al trabajador en calidad de "trabajador del sector público afecto a la ley N° 18.834", por lo que se entendió que no correspondía efectuar un pago directo al beneficiario. Agrega, que tras advertir dicha situación, realizó la respectiva corrección y emisión del pago al cotizante.

En relación con el segundo cargo, señala que todos los casos reprochados fueron liquidados dentro de los 60 días, sin embargo, el proceso de emisión del pago del reembolso que aplica el Banco, tomó un par de días adicionales, lo que implicó que se excedieran los plazos. Respecto del referido cargo, y dada la identidad sustancial o íntima conexión existente, solicita la acumulación del presente procedimiento sancionatorio a aquel iniciado mediante el Ord. IF/N° 8877, de 25 de octubre de 2019, para efectos de eventualmente aplicar una sanción por este cargo.

En relación con los hechos fundantes del tercer cargo, señala que por una omisión involuntaria, no publicó los aranceles al momento de efectuar el "rebranding" de su página web privada. Informa, que dicha situación será regularizada a través de la publicación del arancel en la página web de la Isapre, y en una fase posterior, mediante la implementación de un módulo de consulta en el ambiente privado del usuario.

Conforme a lo indicado, solicita acoger sus descargos a tramitación, y resolver su absolución, o en subsidio, la imposición de la sanción menos onerosa posible.

14. Que, no obstante haberse originado en dos fiscalizaciones diferentes, y haberse formulado cargos por separado, respecto del incumplimiento de los plazos establecidos para el otorgamiento de las coberturas requeridas, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los procedimientos sancionatorios iniciados por el Oficio Ord. IF/N° 8877, de 25 de octubre de 2019 (caso I-19-2020) y por el Oficio Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019 (caso I-29-2020), por involucrar a una misma entidad fiscalizada, un mismo período y una misma materia fiscalizada.

15. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, respecto de los hallazgos en que se funda el primero de los cargos contenidos en el Oficio Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019, cabe señalar que no resultan atendibles dichas alegaciones, toda vez que 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.

16. 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 2° día hábil siguiente"*.

17. Que, en consecuencia, el retraso en el pago de subsidios por incapacidad laboral en los casos que la Isapre alega falta de documentos, o error en cuanto a la calidad del trabajador, es imputable a esta puesto que legalmente el momento en que debió haber requerido la información faltante o corregido la información errónea, 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.

18. Que, por último, cabe agregar que los referidos incumplimientos 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.

19. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, respecto de los

hallazgos en que se funda el cargo formulado a través del 8877, de 25 de octubre de 2019 y el segundo de los cargos contenidos en el Oficio Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019, cabe señalar en primer término, que no resultan admisibles las alegaciones planteadas en relación al caso de la solicitud de reembolso N° 26925425, de fecha 11 de marzo de 2019, toda vez, que junto con no dar razones de por qué no se pudo efectuar el pago a la cuenta corriente informada, estas hacen alusión a labores administrativas que deben desarrollarse de tal manera, que aseguren el pago oportuno de los reembolsos requeridos, como lo es, la corroboración de los datos comerciales de los beneficiarios.

20. Que, lo señalado en cuanto a que los restantes casos fueron liquidados dentro de los 60 días, pero pagados fuera de dicho plazo, debido al proceso seguido por el Banco para la emisión del pago del reembolso, hay que tener presente que es la Isapre y no el Banco, la institución responsable de poner los pagos a disposición de los afiliados dentro de los plazos establecidos en la normativa, de manera tal que en los casos que los pagos se efectúen a través de un Banco, la Isapre se encuentra obligada a adoptar las medidas, controles o resguardos de carácter preventivo, que aseguren que dichos pagos queden disponibles en los plazos instruidos, y por tanto, en el evento que éstos no se cumplan, el retraso es imputable a la Isapre, por falta de diligencia o cuidado.

21. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, respecto de los hallazgos en que se funda el tercero de los cargos contenidos en el Oficio Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019, cabe señalar que el incumplimiento detectado, constituye un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, limitándose a indicar que por una omisión involuntaria, no publicó los aranceles al momento de efectuar el "rebranding" de su página web privada.

22. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se estima que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

23. Que, el inciso 1° 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 2° 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 "*.

24. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/N° 40, de 31 de enero de 2019, esta Intendencia impuso a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 750 UF, por incumplimiento de los plazos instruidos por las COMPIN para el pago de subsidios por incapacidad laboral, irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, durante el mes de noviembre de 2018, y que involucró incumplimientos de plazos que vencieron entre el 11 de octubre y el 5 de noviembre de 2018.

Por consiguiente, se verifica en la especie la hipótesis de "infracciones reiteradas" prevista en el citado artículo 220, respecto de los incumplimientos de plazos instruidos por las COMPIN, observados en el Ord. IF/N° 10596, de 20 de diciembre de 2019, que involucran plazos que vencieron entre el 2 y el 12 de septiembre de 2019, esto es, dentro del rango de 12 meses posteriores a los casos detectados en la fiscalización del año 2018.

25. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que a excepción de la falta que motiva el tercero de los cargos contenidos en el Oficio Ord. IF/N° 10596, relativa al incumplimiento del deberes de información hacia los beneficiarios, las infracciones constatadas constituyen incumplimientos graves, que afectaron derechos en salud de los beneficiarios, y que, además, en el caso del cargo por incumplimiento de los plazos instruidos por las COMPIN, para el pago de subsidios por incapacidad laboral, se trata de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre: una multa de 1.300 UF por incumplimiento reiterado de los plazos instruidos por las COMPIN, para el pago de subsidios por incapacidad laboral; una multa de 850 UF por incumplimiento del artículo 11 de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta a los plazos de otorgamiento y pago de las coberturas requeridas por los beneficiarios y una multa de 150 UF por incumplimiento de la obligación de poner a disposición para consulta de los afiliados y beneficiarios, los aranceles vigentes de prestaciones de salud, tanto en sucursales, como en la página web de la institución.

26. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Acumúlese el expediente del proceso sancionatorio identificado con el ROL: I-29-2020 al del procedimiento identificado con el ROL: I-19-2020, en virtud de los principios de economía procedimental, eficiencia y eficacia.

2. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 1.300 UF (mil trescientas unidades de fomento), por incumplimiento reiterado de los plazos instruidos por las COMPIN, para el pago de subsidios por incapacidad laboral, con infracción a lo establecido en el artículo 43 del D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud.

3. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 850 UF (ochocientos cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de los plazos establecidos para el pago de los reembolsos requeridos por los beneficiarios, con infracción a la letra del artículo 11 de las Condiciones Generales del Contrato de Salud contenidas en la letra a del Título II, del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales.

4. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de la obligación de poner a disposición para consulta de los afiliados y beneficiarios, los aranceles vigentes de prestaciones de salud, con infracción en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales.

5. 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 de la isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número de los procesos sancionatorios (I-19 e I-29, ambos de 2020).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

6. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@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.

7. Además, se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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. Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número de los procesos sancionatorios (I-19 e I-29, ambos de 2020), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico [oficinadepartes@superdesalud.gob.cl](mailto:oficinadepartes@superdesalud.gob.cl), para efectos de la entrega o envío de dicha documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de  
Salud**

**Distribución:**

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
  - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
  - Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
  - Oficina de Partes.
- I-19-2020  
I-29-2020