



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 395**

**SANTIAGO, 20 JUN 2012**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución SS N° 9, de 16 de enero 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, en los meses de agosto y noviembre de 2011, se dispuso de fiscalizaciones a la Isapre Cruz Blanca S.A. en las regiones de la Araucanía y Antofagasta, respectivamente, con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos establecidos por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez (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.
3. Que, en el examen realizado en la región de la Araucanía, en 3 de los 62 casos revisados, se verificó que la Isapre Cruz Blanca no efectuó el pago oportuno de acuerdo a los plazos dictaminados, específicamente en las resoluciones correspondientes a la [REDACTED]

Al respecto, la Isapre informó mediante carta de 17 de noviembre de 2011, que el primero de julio de 2010 modificó el procedimiento de recepción y envío de resoluciones desde sus oficinas regionales, utilizando medios electrónicos y reiterando a sus sucursales las instrucciones sobre el particular.

4. Que, por su parte, en la fiscalización efectuada en la región de Antofagasta, revisada una muestra de 20 resoluciones, se detectaron 9 casos pagados fuera de plazo.

Sobre el particular, a través del acta de constancia de 29 de noviembre de 2011 y en su correo electrónico de 6 de diciembre de 2011, la Isapre informó que los pagos extemporáneos de los subsidios por incapacidad laboral, obedecen a una situación excepcional, cuya explicación radica en un error administrativo.

5. Que, mediante los Ordinarios IF/N° 8009 y 9149, de 2 de noviembre y 15 de diciembre de 2011, producto de las fiscalizaciones realizadas en las regiones de la Araucanía y Antofagasta, respectivamente, se formularon cargos a la Isapre Cruz Blanca 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.
6. Que, en relación al Ordinario IF/N° 8009, Isapre Cruz Blanca S.A. formuló sus descargos, aduciendo que:

Los pagos de las licencias correspondientes a la [REDACTED] fueron hechos en las siguientes fechas:

N° Licencias	Fecha de Pago	Fecha Reliquidación
32471442	12 de mayo de 2011	2 de agosto de 2011
32719362	10 de mayo de 2011	3 de agosto de 2011
33540546	2 de agosto de 2011	-

Al respecto, explica que los recursos administrativos fueron resueltos en forma muy posterior al pago de las respectivas licencias médicas. Es así como el recurso administrativo presentado por la Isapre Cruz Blanca relativo a la licencia folio 32471442, fue resuelto el 30 de junio de 2011 mediante la resolución CC8-7246, sin embargo su pago fue dispuesto con fecha 12 de mayo de 2011 y reliquidada el 2 de agosto de 2011.

Asimismo, señala que el recurso administrativo de la Isapre relativo a la licencia folio 32719362, fue resuelto el 30 de junio de 2011, mediante la resolución CC8-7245 y su pago se dispuso con fecha 10 de mayo de 2011, mediante cheque enviado a la sucursal de Temuco para ser entregado el 12 de mayo de 2011 y que posteriormente fue anulado para ser reliquidado por un nuevo monto el 3 de agosto de 2011.

Por su parte, el recurso administrativo interpuesto por la Isapre Cruz Blanca relativo a la licencia médica folio 33540546, fue resuelto el 23 de septiembre de 2011, mediante resolución CC8-11965 y su pago fue realizado con fecha 2 de agosto de 2011. En este caso la aseguradora señaló que efectivamente se pagó fuera de plazo por un error administrativo, dado que se traspapeló la nómina con el caso.

Agrega, que tiene una actitud y compromiso que la caracteriza por su voluntad de cumplimiento irrestricto de sus obligaciones de cualquier naturaleza, sean estas legales, reglamentarias o contractuales; por lo que no es efectivo, como se pretende en los fundamentos del cargo, que la Isapre subordine los pagos de los subsidios por incapacidad laboral al resultado de los recursos administrativos que deduzca; cuestión que sólo puede ocurrir si la autoridad administrativa lo autoriza.

Finalmente, manifestó que la fiscalización se llevó a cabo respecto de un gran número de subsidios por incapacidad laboral, en cuyo universo la Isapre ha demostrado un fiel y estricto cumplimiento de sus obligaciones; no siendo lógico que se instruya cargos por una situación particular, en la cual, además los fundamentos de hecho, esto es la subordinación de los pagos al resultado de recursos administrativos, simplemente no se dan.

7. Que, en relación al Ordinario IF/N° 9149, Isapre Cruz Blanca S.A. formuló sus descargos, aduciendo que:

Los pagos extemporáneos de los subsidios por incapacidad laboral, obedecen a una situación excepcional, cuya explicación radica en un error administrativo, toda vez que equivocadamente se enviaron las resoluciones COMPIN, el mismo día en que fueron recepcionadas a una persona del Departamento de Licencias Médicas y no al correo electrónico creado especialmente para estos efectos y definido en el procedimiento vigente de recepción de Resoluciones COMPIN.

En relación al caso Rut N° [REDACTED] licencia Folio 32896711, el asunto fue similar en el sentido del error administrativo, sin embargo, en este caso la resolución COMPIN fue enviada al mismo organismo en lugar de dirigirla al correo electrónico que la Isapre dispone para tales efectos.

Continúa, señalando que la situación detectada, es excepcional, dado el gran número de resoluciones de la COMPIN que se procesan y cumplen en el plazo, concentrándose los casos en días específicos, ya que la generalidad de las resoluciones se cumplen oportunamente y en caso contrario no se debe a la voluntad de incumplir los plazos.

Por último, la isapre expresa que mantiene una revisión permanente de sus procedimientos administrativos con el objeto de realizar las mejoras necesarias y en la actualidad el área de informática se encuentra desarrollando un control sistémico de la recepción y tramitación de las resoluciones COMPIN a lo largo del país, aménorando con ello al máximo los errores humanos. Por otra parte, se ha procedido a recapacitar al personal de la sucursal de Antofagasta para evitar errores como los descritos.

8. Que, como cuestión preliminar, cabe hacer presente en primer término, que habiéndose iniciado en contra de Isapre Cruz Blanca, más de un procedimiento administrativo sancionatorio por hechos de idéntica naturaleza, es del caso acumularlos, bajo los principios de economía procesal y celeridad.

Ello, además, permitirá considerar la defensa de la aseguradora en su conjunto lo que significará contar con mejores y mayores elementos al momento de examinar los hechos imputados y adoptar una decisión.

9. Que en cuanto al fondo, esto es, en relación las irregularidades detectadas y comunicadas a Isapre Cruz Blanca 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 los Servicios de Salud e Instituciones de Salud Previsional, señala en el artículo 43 inciso segundo, que la COMPIN respectiva: *"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"*.

Por su parte, el inciso tercero y cuarto del artículo 196 del DFL N° 1 de 2005, de Salud, dispone lo siguiente: *"Si la institución rechaza o modifica la licencia médica, el cotizante podrá recurrir ante la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez correspondiente, de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 194. El mismo derecho tendrá el empleador respecto de las licencias que haya autorizado la institución. Los aspectos procesales del ejercicio de las facultades establecidas en el inciso anterior, contenidas en el reglamento correspondiente, serán fiscalizadas por la Superintendencia"*.

10. Que en dicho contexto, revisados los descargos y las explicaciones formuladas por Isapre Cruz Blanca, a juicio de esta Intendencia estas no permiten justificar las irregularidades detalladas precedentemente.

En efecto, en los casos representados en el Ordinario IF/N° 8009, la Isapre acreditó que en dos de ellos los pagos fueron generados en el mes de mayo de 2011, sin embargo no se encontraban disponibles en la sucursal para su retiro por la afiliada, [REDACTED], en los plazos determinados por la COMPIN, generándose un atraso de 2 días según el siguiente detalle:

Rut Cotizante	Nombre Cotizante	N° Licencia	N° Resol. COMPIN	Fecha Resolución	Fecha Recepción Zupre	Plazo para Pagar S.I.L. según COMPIN	Fecha disponible en sucursal
[REDACTED]	[REDACTED]	32471442	CC8-3637	18-04-2011	29-04-2011	10-05-2011	12-5-2011
[REDACTED]	[REDACTED]	32759362	CC8-3856	18-04-2011	29-04-2011	10-05-2011	12-5-2011

En el caso de la licencia Folio 3271442, el pago realizado en agosto y que fue observado originalmente, fue producto de una reliquidación que se generó en forma posterior producto de otra licencia médica que dio continuidad y por lo tanto originó una nueva base de cálculo.

Por otra parte, si bien en el caso de la licencia Folio 32719362, la Isapre señaló en su recurso que el cheque fue enviado a la sucursal para ser entregado con fecha 12 de mayo de 2011, en la carta de fecha 2 de junio de 2011, dirigida a la [REDACTED] esa Institución le comunicó a la afiliada que efectivamente se encontraba

pendiente de pago la licencia médica, ya que estaba a la espera de la resolución que emitiera la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), reliquidándose finalmente con fecha 3 de agosto de 2011. No obstante, la Isapre indicó que el pago estaba disponible con fecha 12 de mayo de 2011, por \$420.649 y que fue devuelto a la casa matriz con fecha 31 de mayo de 2011, sin acreditar la causa que explica el retiro del cheque por la Isapre.

Al respecto, en correo electrónico de fecha 22 de diciembre de 2011, remitido por esa Isapre a esta Superintendencia, aquella señaló que por error, el Área de Atención Especializada, informó a la afiliada que existía pendiente una resolución de la SUSESO para este caso, lo cual no fue efectivo y por lo tanto no correspondía dicha respuesta.

Finalmente, en el caso que se detalla a continuación, la Isapre reconoce el incumplimiento, señalando que el atraso en el pago se debió a un error administrativo.

Rol Cotizante	Nombre Cotizante	N° Licencia	N° Resol. Compin	Fecha Resolución	Fecha Recepción Isapre	Plazo para Pagar S.I.L. según COMPIN	Fecha disponible en sucursal
[REDACTED]	[REDACTED]	33540545	008-6094	02-06-2011	5-07-2011	14-07-2011	2-8-2011

11. Que, respecto al Ordinario IF/N° 9149, la Isapre reconoce expresamente los casos que fueron detectados durante el examen, admitiendo un error administrativo.
12. Que, en relación a ambos procesos de fiscalización, cabe hacer presente, en primer término, que no resulta atendible ni oponible a los cotizantes lo señalado por la Institución, toda vez que la obligación de pago recae en la Isapre, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad argumentando errores de tipo administrativo.
13. Que, asimismo, el cumplimiento de la obligación de pagar los subsidios por incapacidad laboral en los plazos instruidos por la COMPIN, 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 subsidio, debido a que la Isapre rechazó la licencia médica originalmente otorgada, decisión que posteriormente resultó desestimada por parte de la COMPIN, sin perjuicio que el bien protegido por el subsidio por incapacidad laboral es la subsistencia del trabajador y su familia.  
  
Luego, si bien los retrasos detectados en el pago de los subsidios por incapacidad laboral, no daban cuenta de un procedimiento sistemático aplicado por la Isapre, quedó demostrado que se trataba de errores administrativos cometidos en la tramitación de los pagos de las licencias, sin que los controles aplicados por la Isapre fueran los adecuados y permitieran el cumplimiento de lo instruido en todos los casos, lo que requirió recapacitar a los encargados.
14. Que, en cuanto a que la situación detectada si bien es anómala y tenía el carácter excepcional, por cuanto se procesan y cumplen gran número de resoluciones COMPIN, la Isapre no considera que tras el incumplimiento detectado hay beneficiarios afectados en sus derechos, sufriendo en su oportunidad una merma económica que no es posible menospreciar.
15. Que, finalmente es menester hacer presente que mediante Resolución Exenta IF/N° 643 de 25 de noviembre de 2009, se cursó a Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 300 U.F., toda vez que en ocho casos se había verificado el incumplimiento en el plazo establecido por la COMPIN.

En efecto, en dicho proceso la Isapre informaba como plazo de recepción la fecha en que eran recibidas las resoluciones por la casa Matriz de la aseguradora en Santiago y no cuando eran notificadas en su sucursal, lo cual sirvió de antecedente para la citada sanción.

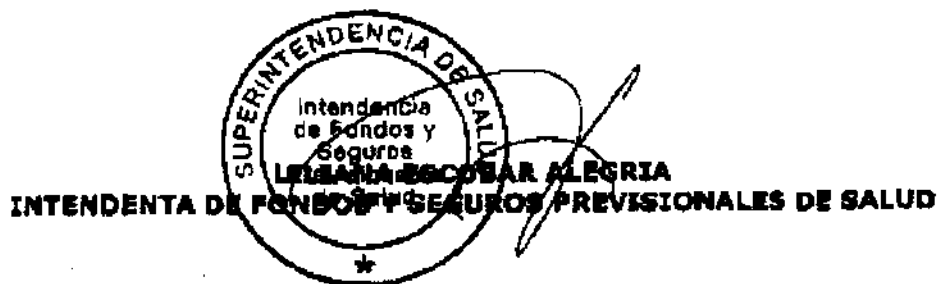
Por tanto, ésta no es la primera oportunidad en que se representa la misma infracción a Isapre Cruz Blanca S.A.

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

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A una multa de 450 UF (cuatrocientas 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,**



**MBA/LLB/SRE**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca 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°395 del 20 de Junio de 2012, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Liliana Escobar Alegría, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de Junio de 2012.

