

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 643**

**Santiago, 25 NOV 2009**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005 de Salud; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Afecta N° 57 de 2009 de la Superintendencia de Salud, y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que, la Superintendencia tiene entre sus facultades, la de fiscalizar los aspectos procesales respecto del cumplimiento por parte de las isapres de lo resuelto por la COMPIN, en relación a los reclamos por rechazo o modificación de las licencias médicas por parte de las instituciones de salud previsional, según lo establece el artículo 196 del DFL N° 1 de 2005, de Salud.
- 3.- Que, durante los días 4 y 6 de marzo de 2009, se realizó una fiscalización a Isapre Cruz Blanca S.A., con el propósito de verificar el cumplimiento de los plazos de pago ordenados por la COMPIN, derivados de las resoluciones sobre licencias médicas reclamadas.

Por lo anterior, se seleccionaron 45 resoluciones emitidas por las COMPIN, durante el primer trimestre del año 2008, las que acogían total o parcialmente los reclamos. La fiscalización arrojó que en 6 de las resoluciones analizadas hubo retraso en el plazo otorgado para efectuar el pago, siendo en 5 de ellos el retardo de 1 día, mientras que en 1 caso el atraso fue de 2 días, lo que significa un retraso promedio de 1,2 días y equivale al 13,3% de la muestra.

Por otra parte, y a raíz del reclamo de una afiliada, en la Agencia Regional de La Araucanía, se examinaron 13 licencias médicas correspondientes a 5 afiliados, de las que se pudo observar que en 8 casos el retraso se debió a que la Isapre informa como fecha de recepción de la resolución de la COMPIN Araucanía, cuando éstas son recibidas por el Departamento de Licencias Médicas y Subsidios de la Isapre, ubicado en Santiago, estampándose en ese momento el timbre de recepción, en circunstancias que habían sido registradas en la sucursal de Temuco en una fecha anterior.

Los otros 5 casos de la Agencia Regional indicada, presentan un retraso de más de 14 días cada uno, encontrándose dos de ellos aún no pagados al momento de la fiscalización, a pesar de haber sido correctamente ingresados en la fecha correspondiente en la sucursal, el 18 de junio de 2008, sin que estos retrasos tengan ninguna justificación.

- 4.- Que, en razón de lo anterior y mediante el Oficio Ordinario N° 1071, de fecha 17 de abril de 2009, esta Superintendencia formuló cargos a la Isapre Cruz Blanca S.A., por no pagar los subsidios derivados de licencias médicas reclamadas ante la COMPIN, dentro del plazo dispuesto en las respectivas resoluciones, constatándose que el atraso en el pago en algunos de los casos fiscalizados de la Agencia Zonal de La Araucanía se

debió a que la Isapre contabilizaba erróneamente la fecha de recepción de la respectiva resolución.

- 5.- Qué, en sus descargos la Isapre argumenta que el procedimiento vigente establecido para la correcta recepción y contabilización de los plazos de pago de licencias médicas, consiste en que todas las resoluciones de la COMPIN recepcionadas en regiones deben ser enviadas el mismo día de la recepción no sólo por valija sino también vía fax al Departamento de Licencias Médicas, con el fin de agilizar el trámite.

No obstante lo anterior, señala que la situación en los casos fiscalizados corresponde a errores administrativos en que el personal reemplazante encargado del despacho no envió vía fax en forma oportuna las resoluciones recepcionadas en la sucursal. Agregando que lo anterior, no constituye una infracción normativa que sea susceptible de ser sancionada administrativamente.

En relación con los casos en que no se pagaron oportunamente las licencias en las fechas fijadas en las resoluciones de la COMPIN, señala que se trata de casos puntuales en que los antecedentes dejaban en evidencia la improcedencia del beneficio. Al respecto, expone la Isapre dos casos en que interpuso un recurso de reposición ante la COMPIN. En el primero de ellos señala que a pesar que el afiliado estaba en condiciones de reintegrarse al trabajo, no lo hizo, mientras que en el segundo caso no existe relación laboral vigente ni remuneración que sustituir, toda vez que el afiliado se encuentra finiquitado pero se negó a firmar la carta de desahucio.

Agotadas las gestiones de la Isapre, continúa, no fue posible obtener una resolución del recurso por parte de la COMPIN y a pesar de su convicción respecto de su improcedencia, la Isapre igualmente pagó los subsidios, aunque con el retraso que se observó.

Indica la Isapre que no tiene inconvenientes en rectificar sus resoluciones cuando ello tiene fundamento, por lo general, en antecedentes nuevos no tenidos a la vista en la resolución original, pero que en casos como los descritos se terminan avalando situaciones de abuso en la obtención de beneficios que a la larga perjudican al resto de los afiliados.

Hace presente en este punto que en el mes de octubre de 2008, esa Isapre solicitó un pronunciamiento a la SUSESO, la que habría instruido a las COMPIN, entre otras materias, para que se abstuvieran de ciertas prácticas y regularizaran ciertas situaciones mencionadas en el Oficio.

Finalmente, la Isapre señala que la situación representada dista de ser una conducta habitual de la Isapre y tiene que ver con la especialísima naturaleza de los casos referidos, indicando que como ha sido constatado en otras fiscalizaciones, los plazos son cumplidos por la Isapre, tal como en una fiscalización del año 2007, en que no se sancionó a esa Institución.

Señala que esta Superintendencia no debe perder de vista que el pago de subsidios en casos en que finalmente resultan ser improcedentes, implica una distracción de los recursos de la Isapre que perjudica al resto de los afiliados, toda vez que la recuperación de dichos dineros es ilusoria en la práctica, al ser necesario un juicio ordinario declarativo para que posteriormente, con sentencia ejecutoriada pueda dar inicio a un procedimiento ejecutivo en el que probablemente no existirán bienes para hacer efectivo el crédito.

Indica además entender que por motivos normativos no es posible que esta Superintendencia se haga cargo del fondo de estos temas. No obstante ello, la exposición de los casos en particular, ha tenido por objeto que sean considerados ciertos aspectos a la hora de evaluar una eventual sanción, que considera sería una muy mala señal en la materia, constituyendo un precedente que daría pie a futuros abusos en perjuicio de la totalidad del sistema.

6.- Que, analizados los antecedentes en virtud de los cuales se le formularon cargos a la Isapre Cruz Blanca S.A., así como los descargos formulados a su respecto por la institución de salud previsional, es preciso formular las siguientes observaciones:

- Que, en relación con los retrasos detectados en el pago de los subsidios por incapacidad laboral de la región de La Araucanía, cabe señalar que, en efecto, el número de casos detectados no da cuenta de un procedimiento aplicado por la Isapre que vulnere la normativa, no obstante queda demostrado que se trata de errores administrativos cometidos en la tramitación de los pagos de las licencias, sin que los controles aplicados por la Isapre sean los adecuados y permitan el cumplimiento de lo instruido en todos los casos.
- Que, el cumplimiento de la obligación de pagar en los plazos instruidos por parte de la COMPIN es de vital relevancia, toda vez que se trata del pago de un subsidio que reemplaza la remuneración de los afectados, quienes han visto retardado el pago del subsidio, debido a que la Isapre rechazó o redujo la licencia médica originalmente otorgada, decisión que posteriormente resultó desestimada por parte de la COMPIN.
- Que, en relación con lo señalado por Isapre Cruz Blanca S.A., respecto de los casos en que han interpuesto recursos en contra de lo resuelto por la COMPIN, debe tenerse presente que la decisión acerca de la procedencia del beneficio está por ley asignada a entes distintos de la Isapre, por lo que esa institución debe abstenerse de retrasar los pagos de los subsidios fundamentados en la improcedencia del mismo.
- Que, en ese mismo orden de ideas, cabe señalar que en el año 2005, este Organismo instruyó a esa Isapre la obligatoriedad del cumplimiento de lo resuelto por la COMPIN, independientemente de la interposición de recursos que efectúe, por lo que se debe hacer presente que se trata de una materia que ya ha sido observada con anterioridad por este Organismo.
- Que, a mayor abundamiento, la Isapre al intentar explicar el retraso en el pago, hace mención de 2 casos en que existirían argumentos que fundamentarían – de acuerdo a su parecer - la improcedencia del beneficio. Dichos casos corresponden a los observados en la Región de la Araucanía, pero nada dice respecto del retraso en el pago de la licencia médica de otra de las personas afectadas en dicha región (subsidios que debieron ser pagados en el año 2008 y que a la fecha de la fiscalización no habían sido pagados por la Isapre), así como tampoco de los casos con retraso que se obtuvieron de la muestra de 45 casos que fueron objeto de la fiscalización.

7.- Que, el incumplimiento por parte de Isapre Cruz Blanca S.A., de los plazos otorgados por las COMPIN para el pago de los subsidios por incapacidad laboral, es un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, tanto al señalar por una parte que se debió a un error administrativo cometido por personal de reemplazo y por otra a que no compartía lo resuelto por la COMPIN.

En tal sentido, cabe señalar que no resultan oponibles a este Organismo Fiscalizador los supuestos errores en que incurran sus empleados, atendido que las isapres, como entidades fiscalizadas por esta Autoridad Administrativa, deben velar porque sus dependientes cumplan cabalmente con la normativa y las instrucciones que rigen a tales instituciones de salud.

Por otro lado, sus argumentaciones para justificar los atrasos, en los casos en que señala no estar de acuerdo con lo resuelto por la COMPIN, no atenúa ni menos la eximen de su responsabilidad al respecto. Lo anterior, por cuanto las instituciones de salud previsional se encuentran obligadas a acatar lo que la COMPIN respectiva determine en cuanto a los reclamos interpuesto ante ellas, por rechazo total o parcial de pagos de los referidos subsidios, según lo dispone expresamente tanto el artículo 194 del DFL N° 1, de Salud, de 2005 como el artículo 43 del D.S. N°3 de 1984, de Salud, que aprueba el Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional, agregando dichas normas que la referida comisión conoce en única instancia del reclamo, siendo su decisión obligatoria para las partes, lo que significa que la isapre debe cumplir con los plazos, condiciones y modalidades que fije la misma resolución dictada al efecto.

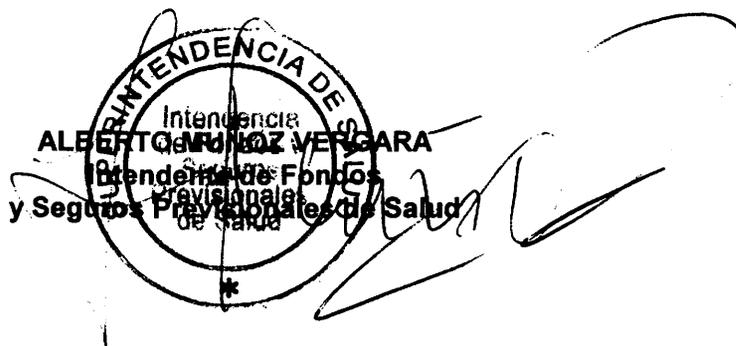
- 8.- Por otra parte, se debe enfatizar que la Isapre anteriormente ya había sido instruida, en el año 2005, específicamente sobre la obligatoriedad de dar cumplimiento a lo resuelto por la COMPIN, independiente de la interposición de recursos que pudiera efectuar.
- 9.- Que, en consecuencia, el incumplimiento del plazo para pagar las licencias médicas reclamadas ante la COMPIN, por parte de la Isapre Cruz Blanca S.A., constituye una infracción a la normativa legal, reglamentaria e instrucciones expresas dadas por este Organismo de Control, lo que amerita la aplicación de una sanción.
- 10.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

- 1.- Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 300 U.F. (trescientas unidades de fomento), por el incumplimiento del plazo establecido por la COMPIN, en el pago de los subsidios por incapacidad laboral reclamados ante ella.
- 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 el Jefe 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.

El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al del día del pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

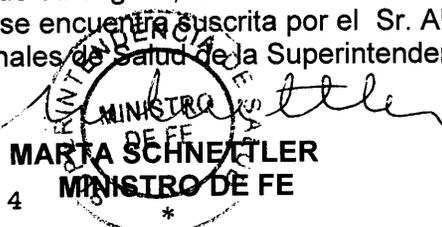

  
 Intendencia de Salud  
**ALBERTO MUÑOZ VERGARA**  
 Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

*D.ck*  
 LRF/CEM  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Isapre Cruz Blanca S.A.
- Depto. Control y Fiscalización
- Subdepto. Control de Régimen Complementario
- Unidad de Fiscalización Legal
- Fiscalía
- Unidad de Análisis y Gestión de Información
- Of. de Partes

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF N° 643 de fecha 25 de noviembre de 2009, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Alberto Muñoz Vergara en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la Superintendencia de Salud.

Santiago, 26 de noviembre de 2009


  
 MINISTERIO DE FOMENTO Y EMPLEO  
**MARTA SCHNETTLER**  
 MINISTRO DE FE