



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 118**

**SANTIAGO, 31 MAR. 2015**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 189, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución SS/Nº 106, de 27 de octubre de 2014, de la Superintendencia de Salud, y la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República;

**CONSIDERANDO:**

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que en ejercicio de dicha facultad, entre los días 4 y 10 de abril de 2014, se realizó una fiscalización a Isapre Cruz Blanca S.A., destinada a revisar el otorgamiento de los beneficios pactados, en relación a la cobertura aplicada a los honorarios médicos quirúrgicos.

En dicha fiscalización, y sobre la base de la información contenida en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, se consideró una muestra de 50 eventos hospitalarios que fueron otorgados en la modalidad de libre elección y liquidados entre noviembre de 2013 y enero de 2014, constatándose que en 2 de ellos, la isapre otorgó una menor bonificación a los honorarios médicos quirúrgicos que la que correspondía aplicar según el plan de salud de los afiliados.

3. Que, producto del referido hallazgo y mediante el Oficio Ordinario IF/Nº 3464, de 14 de mayo de 2014, se instruyó a la isapre en orden a pagar las diferencias de cobertura adeudadas a los beneficiarios involucrados y a todos los demás afectados por las misma irregularidad, a contar de enero de 2014; debiendo acompañar los antecedentes para acreditar la reliquidación y los correspondientes pagos.

Por su parte, se le formuló cargo a Isapre Cruz Blanca S.A. por "otorgar bonificaciones menores a las pactadas en el plan de salud, incumpliendo los derechos emanados del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 189 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud".

4. Que, mediante carta presentada con fecha 30 de mayo de 2014, el Gerente General de Isapre Cruz Blanca S.A. formuló sus descargos señalando que las situaciones observadas se debieron a que producto de liquidaciones mal efectuadas -por errónea calificación del convenio que correspondía aplicar para determinar la bonificación- hubo que eliminar los bonos emitidos, tras lo cual, la persona que procedió a rehacer la liquidación -mediante un procedimiento manual- omitió emitir los bonos referidos a honorarios médicos quirúrgicos, conforme a lo que según la nueva liquidación correspondía.

Sostiene que las irregularidades representadas no ameritan la aplicación de una sanción por parte de esta Superintendencia, debido a que se trató de situaciones puntuales, originadas en errores o inadvertencias particulares y no en conductas que

podrían considerarse demostrativas de negligencia o laxitud de la isapre, en el cumplimiento de las obligaciones contractuales; lo que a su vez excluye los elementos de culpa o dolo necesarios para que una determinada conducta sea punible.

5. Que, analizados los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
6. Que en efecto, es la propia isapre la que reconoce en su escrito el haber incurrido en las irregularidades que motivaron la formulación de cargos en su contra, atribuyéndolas en una primera instancia a errores de interpretación del convenio que correspondía aplicar para determinar la bonificación y en una segunda instancia al hecho de que la nueva reliquidación se habría realizado a través de un procedimiento manual; alegaciones que en ningún caso pueden ser atendidas para justificar su obrar.
7. Que de acuerdo a ello, encontrándose acreditada la infracción y no existiendo ningún indicio de circunstancias que eximan de responsabilidad a la isapre respecto de los incumplimientos constatados, no cabe sino concluir que la conducta imputada obedeció a una falta de acuciosidad por parte de la institución, consistente en no haber adoptado las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para evitar los hechos representados.
8. Que en relación a lo afirmado por la mencionada institución de salud previsional, en cuanto a que los hechos representados fueron situaciones puntuales, lo cierto es que tras analizar los antecedentes acompañados por la isapre dando cuenta de las reliquidaciones y pagos instruidos por esta Superintendencia, respecto de bonificaciones efectuadas a contar de enero de 2014, se pudo advertir que sólo en el primer trimestre de dicho año se verificó la misma irregularidad en otros 15 casos, por lo que cabe concluir que las infracciones detectadas han sido de frecuente ocurrencia; lo que además, y tal como se señaló en el considerando séptimo, da cuenta de la falta de controles que permitan prevenir este tipo de irregularidades.
9. Que, se procederá a desestimar la afirmación de que las irregularidades constatadas no ameritan la aplicación de una sanción debido a que sólo habrían tenido su origen en errores o inadvertencias particulares y no en conductas negligentes o dolosas de parte de la isapre, toda vez que ni en el DFL N° 1, de 2005, de Salud, ni en la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, establecen tal regla o principio, y, por otro lado, es un hecho que la mayor parte de las faltas, irregularidades e incumplimientos en que incurren las entidades y personas fiscalizadas por esta Superintendencia, no se cometen de manera intencional o dolosa, sino que como consecuencia de falta de diligencia o cuidado, o de no haber adoptado las medidas necesarias para evitar que se produjese la infracción, y con distintos niveles o grados de negligencia, descuido o inobservancia.
10. Que, en consecuencia, de conformidad con la normativa infringida y teniendo presente que la Isapre otorgó una menor bonificación a los honorarios médicos quirúrgicos que la que correspondía aplicar según el plan de salud de los afiliados, esta Autoridad estima que dicha infracción amerita la sanción de multa, cuyo monto se avalúa en 300 Unidades de Fomento.
11. Que para determinar el monto de la multa aplicada se tuvo en consideración la gravedad de las faltas cometidas, toda vez que el incumplir con la normativa sobre otorgamiento de los beneficios pactados en el plan de salud genera una afectación en el goce pleno de los derechos emanados del contrato de salud, por parte de los afiliados a una institución de salud previsional.
12. 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”.

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

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento), por haber otorgado una menor bonificación a los honorarios médicos quirúrgicos en relación a la cobertura que correspondía aplicar según el plan 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.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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, 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,**

*Nydia Contardo Guerra*  
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)



*[Signature]*  
CTI/MGA/LLB/HPA  
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-28-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 118 del 31 de marzo de 2015, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 06 de abril de 2015  
*[Signature]*  
Loreña Argomedo Díaz  
MINISTRO DE FE



