



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 61

SANTIAGO, 29 FEB. 2016

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Artículo 10 del Anexo N° 8 del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 109, de 19 de octubre 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., los días 28 y 29 de abril de 2015, con el objeto de revisar el procedimiento de tramitación de beneficios que fueron ingresados en la sucursal de Antofagasta, y considerándose una muestra de 10 casos ingresados entre diciembre 2014 y febrero 2015, entrevistando a los encargados de la sucursal, y confirmando con la Casa Matriz el estado de reembolsos y programas médicos que fueron ingresados.
3. Que, concluido el examen, se detectó que en 9 casos la Isapre otorgó la cobertura o reembolsos fuera del plazo establecido en la normativa. En efecto, en el caso de 5 solicitudes de reembolsos, se demoró entre 34 y 54 días en efectuarlos, y en el caso de 4 solicitudes de liquidación de PAM (Programas de Atención Médica), se demoró entre 89 y 106 días contados desde la fecha de recepción de la solicitud, en realizarlas.
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 3861, de 9 de julio de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "Incumplimiento de la obligación establecida en el Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, específicamente en el artículo 10 "Modalidades de pago de las atenciones médicas" del Anexo N° 8 "Condiciones Tipo para el otorgamiento de beneficios por parte de las Instituciones de Salud Previsional", a los cuales esa isapre voluntariamente adhirió, observado en los 9 casos de pago de reembolsos y liquidaciones de PAM detallados en el presente oficio".
5. Que, en efecto, en el inciso final de la letra b) de citado artículo 10 se establece que **"el reembolso se efectuará mediante dinero efectivo, cheque u otro medio que convengan las partes, según lo determine la isapre, exclusivamente al afiliado o beneficiario o a quien los represente legalmente, dentro del plazo de 30 días hábiles contado desde la solicitud"**; y, por otro lado, en el inciso 2° de la letra c del mismo artículo, se dispone que **"en aquellos casos en que el prestador no entregue directamente el Programa de Atención Médica a la isapre para su tramitación, el afiliado o beneficiario deberá presentar a la isapre el Programa de Atención Médica dentro del plazo de 60 días corridos desde la emisión del PAM o desde la facturación de las prestaciones, según sea el caso. La isapre deberá otorgar la cobertura requerida dentro del plazo de 60 días corridos desde la presentación del PAM"**.

6. Que en sus descargos presentados con fecha 31 de julio de 2015, la Isapre expone, en síntesis, que la situación observada obedece a un hecho ocurrido en el período estival, entre diciembre 2014 y febrero 2015, en el que la Unidad de Liquidación de Prestaciones mantuvo una dotación menor a la habitual.

No obstante, agrega que la cantidad de casos corresponde a un volumen menor en relación con el universo de casos que la Isapre gestiona. En efecto, señala que en promedio se reciben 11.200 PAM al mes, que en el señalado período fueron liquidados en 25 días hábiles promedio. Además, en relación con los PAM asociados a la ciudad de fiscalización, esto es, Antofagasta, en el mismo período se liquidaron 4.099 PAM, en un plazo promedio de 31 días hábiles.

Luego se refiere a la contratación de nuevo personal en la unidad de revisora y liquidadora de programas, a la capacitación del personal y a las medidas que ha adoptado para mejorar el flujo de ingreso y de asignación de cuentas.

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

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que los incumplimientos detectados son hechos ciertos y reconocidos por la propia institución, no resultando atendible ni oponible a los cotizantes, lo aseverado por la Isapre en relación a las insuficiencias administrativas o los cambios en períodos estivales, ya que la obligación de reembolso o liquidación recae en la institución, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad, argumentando déficit en recursos humanos o el incremento de casos o de su complejidad, siendo deber de la Isapre disponer las medidas o planes de contingencia que permitan responder íntegra y oportunamente a dichos requerimientos.
8. Que, en cuanto a la alegación de que el número de incumplimientos detectados representa un volumen menor en relación al total de reembolsos y liquidaciones que efectúa la Isapre, lo cierto es que ni la normativa ni las condiciones contractuales establecen excepciones al respecto, y que se trata de situaciones en que los beneficiarios afectados no accedieron oportunamente a los reembolsos o a la liquidación de sus PAM, por lo que se vieron afectados sus derechos en salud.
9. Que, finalmente, hay que hacer presente que constituye una obligación permanente de las Isapres el adoptar todas las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para dar estricto cumplimiento a la normativa y a sus obligaciones contractuales respecto de los beneficiarios, de manera tal que la mejora continua o disminución de los plazos, es un deber de la Isapre, que no la exime ni atenúa su responsabilidad frente a incumplimientos, y en este sentido, el perfeccionamiento de sus procesos debe ser una constante para prevenir la ocurrencia de situaciones como las observadas.
10. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en los incumplimientos que se le reprochan.
11. 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"*.
12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales, normativa y condiciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de las señaladas infracciones, así como el número de casos observados y días de retraso, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan una multa de 300 UF.

13. 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 300 UF (trescientas unidades de fomento), por incumplimiento de los plazos establecidos para los reembolsos y liquidaciones de programas de atención médica.
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, 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

*Nydia Contardo Guerra*  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*[Signature]*  
MFB/JAV/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-34-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 61 del 29 de enero de 2016, 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 de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 29 de enero de 2016

*[Signature]*  
**MINISTRO DE SALUD**  
Carolina Canessa Méndez  
**MINISTRO DE SALUD**

