



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

339

SANTIAGO, 20 SEP 2016

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Artículo 11 del Anexo Nº 1 del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 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, entre los días 25 de abril y 9 de mayo de 2016, se efectuó a nivel nacional una fiscalización a la Isapre Cruz Blanca S.A., en 13 de sus sucursales regionales (Arica, Iquique, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas), con el objeto de revisar el procedimiento de tramitación de beneficios, y específicamente el plazo de pago de las coberturas requeridas por los beneficiarios.
3. Que, para tales efectos se seleccionó una muestra de 20 Programas de Atención Médica (PAM) y 20 solicitudes de reembolso ingresadas en cada una de dichas sucursales, entre los meses de octubre de 2015 y abril de 2016, salvo en la sucursal de Iquique, en que la muestra fue de 22 PAM y 21 solicitudes de reembolso, lo que da una muestra total de 523 casos (262 PAM y 261 solicitudes de reembolso).
4. Que, de la revisión efectuada a dichos casos, se pudo constatar que en 41 de ellos (37 PAM y 4 solicitudes de reembolso), la Isapre otorgó la cobertura o los reembolsos fuera de los plazos establecidos en las condiciones contractuales. En efecto, en el caso de las 37 solicitudes de liquidación de PAM, la Isapre demoró entre 62 y 110 días contados desde su recepción en realizarlas, y en el caso de los 4 reembolsos observados, la Isapre demoró entre 43 y 79 días en efectuarlos.
5. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 3290, de 23 de mayo de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló cargo por incumplimiento de la obligación establecida en el Compendio de Instrumentos Contractuales en el Capítulo III, artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas" del Anexo Nº 1 "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", a las cuales esa isapre voluntariamente adhirió, considerando los casos observados a nivel nacional en las citadas sucursales nacionales.
6. Que a su respecto, en el inciso final de la letra b) de citado artículo 11 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 2º 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"*.

7. Que en sus descargos presentados con fecha 6 de junio de 2016, la Isapre expone, en síntesis, que la situación observada obedece a un hecho ocurrido en el período estival, entre diciembre 2015 y abril 2016, en el que la Unidad de Liquidación de Prestaciones mantuvo una dotación menor a la habitual, lo que produjo el mayor plazo de liquidación de los casos observados, que corresponden a eventos de tipo hospitalario, y además, existió un aumento de casos normales y otros de mayor nivel de complejidad en cuanto a su liquidación.

Además, se refiere 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, acogidos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre de los cargos.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 33 de la Ley N° 19.880, solicita se acumule este procedimiento sancionatorio, al que se tramita paralelamente en contra de la misma Isapre; y que se originó en el Oficio Ord. IF/N° 2259, de 7 de abril de 2016.

8. 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 y beneficiarios lo aseverado por la Isapre, en relación a las insuficiencias administrativas o los cambios en períodos estivales, ya que la obligación de reembolso y liquidación recae en la institución, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad, argumentando déficit en recursos humanos, incremento de casos o el mayor nivel de complejidad que implicó la liquidación de algunos casos, siendo deber de la Isapre disponer las medidas o planes de contingencia que permitan responder íntegra y oportunamente a dichos requerimientos.
9. Que, en relación con las medidas que señala haber adoptado para mejorar el flujo de ingreso y de asignación de cuentas, cabe señalar 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, cuya observancia no la exime de responsabilidad frente a incumplimientos o infracciones en las que incurra, y en este sentido, el perfeccionamiento de sus procesos debe ser una constante para prevenir la ocurrencia de situaciones como las observadas.
10. Que, por otro lado, si bien la cantidad de casos observados representan un 7,8% de la muestra examinada, lo cierto es que esta clase de incumplimientos revisten la mayor gravedad, toda vez que afectan directamente derechos en salud de los afiliados y beneficiarios de la Isapre, y además en este caso hay que considerar que las alegaciones esgrimidas por la Isapre y las medidas de mejora a que alude, ya fueron mencionadas en los descargos que dedujo en el año 2015, respecto de los cargos que se formularon mediante Oficio. Ord. IF/N° 3861, de 9 de julio de 2015, por incumplimientos de la misma naturaleza detectados en su sucursal de Antofagasta, de tal manera que era esperable que en el tiempo intermedio, la institución hubiese adoptado medidas con el fin de subsanar los problemas de dotación que sostuvo que se le generaban en el período estival, y además, hubiese implementado medidas de mejora efectivas.
11. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho constatado en cuanto a haber incurrido en los incumplimientos que se le reprochan.
12. Que, en cuanto a la solicitud de acumulación, fundada en lo preceptuado en el artículo 33 de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, que en su inciso 1° dispone que *"el órgano administrativo que inicie o trámite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer su acumulación a*

*otros más antiguos con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación"; esta Autoridad no estima procedente en este caso ejercer dicha facultad, toda vez que el procedimiento sancionatorio iniciado por el Oficio Ord. IF/Nº 2259, de 7 de abril de 2016, está referido a una fiscalización en particular que se efectuó específicamente en la sucursal de Antofagasta de la Isapre; a diferencia del procedimiento sancionatorio que se resuelve a través de la presente resolución, que se originó en una fiscalización desplegada a nivel nacional, y que dio cuenta de una práctica generalizada en relación con el incumplimiento de los plazos para el otorgamientos de las coberturas.*

13. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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 2º 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".*

14. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/Nº 61, de 29 de enero de 2016, esta Intendencia impuso a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 300 UF, por incumplimiento de los plazos establecidos para los reembolsos y liquidaciones de programas de atención médica, irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, en abril de 2015, en la sucursal de Antofagasta de la señalada Isapre, y que involucró casos reembolsados o liquidados entre el 15 de marzo y el 15 de abril de 2015.

Por consiguiente, se verifica en la especie la hipótesis de "infracciones reiteradas de una misma naturaleza" prevista en el citado artículo 220, toda vez que los incumplimientos detectados en la fiscalización efectuada a nivel nacional entre abril y mayo del presente año, corresponden a liquidaciones o reembolsos efectuados entre el 9 de febrero y el 10 de mayo de 2016.

15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales, normativa y condiciones citadas, teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constadas, así como el número de casos observados y días de retraso, además del hecho de haberse constatado en 11 de las 13 sucursales fiscalizadas, y considerando que se trata de infracciones reiteradas dentro de un período de 12 meses, esta Autoridad estima que dichas faltas ameritan una multa de 900 UF.
16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

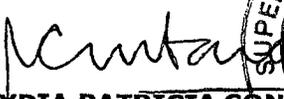
1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 900 UF (novecientas unidades de fomento), por incumplimiento reiterado de las obligaciones establecidas en el artículo 11 del Anexo Nº 1 las "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", del Compendio de Instrumentos Contractuales en relación con los plazos establecidos para los reembolsos y liquidaciones de PAM, a nivel nacional, en 11 de sus sucursales regionales.
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 Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

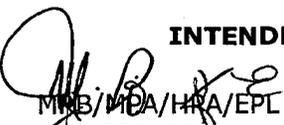
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

  
MMB/MDA/HRA/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-10-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 339 del 20 de septiembre de 2016, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 20 de septiembre de 2016

  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE  
