



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 521**

**SANTIAGO, 21 OCT. 2013**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución N° 49, de 25 de junio de 2013, de la Superintendencia de Salud, y la Resolución N° 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 el ejercicio de dicha función, y con el objeto de examinar el cumplimiento de los plazos establecidos por las Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez, en adelante 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, se dispuso realizar una fiscalización a Isapre Colmena Golden Cross S.A., entre los días 24 de mayo y 4 de junio de 2013.
3. Que para dichos efectos se consideró una muestra de 147 resoluciones notificadas a la isapre entre los meses de octubre de 2012 y mayo de 2013, abarcando casos tramitados tanto en la Casa Matriz de la isapre, como en las sucursales que dicha entidad mantiene en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca y Puerto Montt.
4. Que, del examen efectuado en la sucursal de Copiapó, sobre una muestra de 15 casos, se pudo comprobar que en tres de ellos, la isapre puso a disposición de los beneficiarios, con 7 días hábiles de retraso, los subsidios por incapacidad laboral. En efecto, y habiéndose resuelto por la COMPIN que el pago del subsidio por incapacidad laboral fuera puesto a disposición del afiliado con fecha 15 de febrero de 2013, éste quedó disponible en la sucursal con fecha 26 de febrero de 2013.
5. Que, por su parte, del examen efectuado en la sucursal de Viña del Mar, sobre una muestra de 12 casos, se comprobó que en uno de ellos, la isapre puso a disposición de manera extemporánea el pago del subsidio resuelto a favor del afiliado. En efecto, y habiéndose resuelto por la COMPIN que el pago del subsidio fuera puesto a disposición del afiliado con fecha 10 de mayo de 2013, éste quedó disponible en la sucursal con fecha 14 de mayo de 2013, esto es, con 2 días hábiles de retraso.
6. Que, producto de los referidos hallazgos y mediante Ordinario IF/N° 3910, de 24 de junio de 2013, se formuló cargos a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., por 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.
7. Que, mediante carta de 9 de julio de 2013, y reiterando las explicaciones dadas en el marco del proceso de fiscalización, Isapre Colmena Golden Cross S.A. formuló sus descargos, en los siguientes términos:

- a) Respecto a los tres casos detectados en la sucursal de Copiapó, el pago extemporáneo se debió al factor humano que resulta imprescindible e irremplazable en la carga inicial de las resoluciones en el sistema de licencias médicas.
  - b) En relación al caso detectado en la sucursal de Viña del Mar, el pago extemporáneo obedeció exclusivamente al atraso del ingreso de la resolución por la persona encargada de dicha tarea en la sucursal, es decir, se debió a un error humano muy difícil de controlar y fiscalizar.
  - c) Que el resultado de la fiscalización no hizo más que demostrar que las medidas adoptadas por la Isapre han sido correctas y eficaces, pues las situaciones observadas en ambas sucursales se deben exclusivamente al factor humano, y no a la falta de procedimientos o sistemas que controlen adecuadamente el cumplimiento del pago de resoluciones COMPIN en los plazos establecidos. De esta forma señala, el hecho de que los 4 casos observados hayan sido inmediatamente visados, autorizados y su pago puesto a disposición de los respectivos afiliados, al tomar conocimiento a nivel central del retraso en el ingreso, no hace más que reforzar que el cumplimiento de los plazos de resoluciones COMPIN es motivo de la más alta preocupación para la Isapre.
  - d) Finalmente, solicita a esta Superintendencia considerar que los casos observados son excepcionales y muy difíciles de controlar y fiscalizar pues dependen exclusivamente del factor humano y que, a pesar de haber decidido amonestar a las funcionarias que no cumplieron con sus obligaciones, al no ingresar oportunamente las resoluciones al sistema, es imposible asegurar en el futuro un 100% de cumplimiento mientras no se elimine el factor humano del proceso.
8. Que en relación con las Irregularidades detectadas y comunicadas a la Isapre Colmena Golden Cross 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 las COMPIN e Instituciones de Salud Previsional, dispone en su artículo 43 que: "La COMPIN 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. Copia de la resolución se enviará a la Superintendencia de Salud, para su conocimiento y efectos legales procedentes".
  9. Que, en dicho contexto, y efectuada la revisión de los descargos presentados por Isapre Colmena Golden Cross S.A., a juicio de esta Intendencia, éstos no permiten justificar las irregularidades detalladas precedentemente.
  10. Que, en efecto, los incumplimientos constatados por este Organismo de Control, constituyen un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, la que argumenta que ellos se debieron a errores humanos.

Sin embargo, no resulta atendible ni oponible a los cotizantes lo alegado por la institución, toda vez que la obligación de pago recae en la Isapre, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad argumentando errores o retardos de funcionarios de su dependencia, máxime si se considera que pagar los subsidios por incapacidad laboral en los plazos instruidos por la COMPIN, es de vital relevancia para los beneficiarios, toda vez que el referido subsidio reemplaza la remuneración de los afectados.


11. Que, además, y tal como lo reconoce la Isapre, los retrasos detectados en el pago de los subsidios por incapacidad laboral, dan cuenta de una debilidad que persiste a pesar de las mejoras implementadas, lo que hace necesario reforzar el seguimiento y rendición diaria de las resoluciones COMPIN en casos como los observados, especialmente en el punto crítico que representa el ingreso manual de las resoluciones al sistema en donde éstas son procesadas.

12. Que la normativa vigente no establece excepciones en cuanto al número de resoluciones COMPIN que deben ser cumplidas, ya que de ser así, se estaría definiendo arbitrariamente un margen de tolerancia en perjuicio de los beneficiarios cuyos derechos deben ser resguardados sin discriminación alguna, por parte de este Organismo de Control.
13. Que, a mayor abundamiento, debe considerarse que el mismo tipo de irregularidad ya había sido representada a la Isapre en agosto de 2012 y sancionada mediante Resolución Exenta IF/N° 158, de 25 de febrero de 2013; oportunidad en la que sobre una muestra de 220 resoluciones COMPIN notificadas a la Isapre, entre los meses de enero y junio de 2012, se detectaron diez casos con pago extemporáneo del subsidio por incapacidad laboral.
14. Que debido a ello, el incumplimiento a la normativa representado mediante el citado Ord. IF/N°3910, configura una infracción de la misma naturaleza que se ha reiterado dentro del período de 12 meses; circunstancia que de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 220 del D.F.L. N°1 de 2005, faculta a esta Superintendencia para aplicar una multa de hasta cuatro veces el monto máximo permitido por la ley.
15. 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".
16. Que, por tanto, en virtud del precepto legal citado y teniendo presente que la Isapre ha incurrido en faltas reiteradas en cuanto al pago extemporáneo del subsidio por incapacidad laboral, afectando con ello los derechos de los afiliados, esta Autoridad estima que esas infracciones ameritan la sanción de multa.
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 Colmena Golden Cross S.A. una multa de 455 UF (cuatrocientas cincuenta y cinco unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de la presente 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 debe interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,**


  
*María Angélica Duvauchelle*
  
**MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI**
  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE**

**MBA/LLB/HRA**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross 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°521 del 21 de octubre de 2013, que consta de 2 páginas y que se encuentra suscrita por la Sra. María Angélica Duvauchelle Ruedi, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 21 de octubre de 2013.


  
*Carolina Vanessa Méndez*
  
**MINISTRO DE FOMENTO, ECONOMÍA Y TURISMO**