



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

608

SANTIAGO, 27 NOV. 2012

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113 y demás pertinentes del D.F.L. Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº1600 de 2008 de la Contraloría General de la República y la Resolución SS/Nº 9, de 16 de enero de 2012, de esta Superintendencia y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Resolución Exenta IF Nº389, del 12 de junio de 2012, esta Intendencia, fundada en el artículo 220 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, impuso a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 500 U.F. por el incumplimiento de instrucciones impartidas por este organismo.
2. Que las instrucciones incumplidas por la Isapre fueron las siguientes:
 - 1) Aquella contenida en la sentencia arbitral del 29 de enero de 2010, dictada por el Intendente en la causa Rol Nº250434-2009, iniciada en contra de esa Isapre por el [REDACTED], en la que se ordenó a la Isapre que otorgara la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC) a las hospitalizaciones a que había debido someterse desde su nacimiento, el beneficiario [REDACTED] y la Cobertura del Plan Complementario de Salud a las prestaciones otorgadas durante las Hospitalizaciones Domiciliarias del referido beneficiario, debiendo informar el cumplimiento de lo instruido, con los antecedentes de respaldo pertinentes, dentro de 10 días hábiles.
 - 2) Las instrucciones impartidas en el Oficio Ord. IF/Nº 1775, del 15 de marzo de 2011, que ordenaron entregar la información que se había solicitado mediante un correo electrónico del 23 de febrero de 2011, con motivo de la fiscalización del cumplimiento del fallo, dado que, según la Isapre, la activación de la CAEC quedaba supeditada a la entrega de los documentos correspondientes por parte del afiliado, quien, en diciembre de 2010, informó que los había acompañado oportunamente.

La información que esta Intendencia requirió a la Isapre Cruz Blanca, fue la siguiente:

a.- El análisis de la bonificación otorgada al [REDACTED] en el contexto del cumplimiento de la sentencia arbitral antes citada- de acuerdo al Plan de Salud Complementario, al beneficio denominado "Salud Total" y a la CAEC, todo ello conforme a los documentos individualizados por el afiliado en las 2 cartas entregadas a la Isapre al formular la correspondiente solicitud de cobertura (en la primera carta detalló 74 documentos que sumaban \$6.639.903.-, más 31 documentos por un monto de \$502.390.- y, en la segunda, individualizó prestaciones cuyo total facturado era de \$20.989.060.-).

Se le señaló a la Isapre que debía justificar por qué no había realizado ciertas bonificaciones, indicando, cuando correspondiera, qué era necesario para esos efectos, y

b.- La copia de los bonos y reembolsos respectivos, señalándole a la Isapre que, en su defecto, indicara la oportunidad, el medio a través del cual entregó lo solicitado y a quién, en el plazo de cinco días hábiles, con la finalidad de que aclarara sus afirmaciones contenidas en el correo electrónico del 25 de febrero de 2011, donde sostuvo que en reiteradas ocasiones habría respondido a esta Institución solicitudes sobre el particular, agregando que existía la posibilidad de que

hubiera remitido los antecedentes a alguna de las Agencias que tramitaban reclamos del [REDACTED]

Se le hizo presente a la Isapre, que el incumplimiento en la entrega de esa información podría dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 220 del DFL N° 1 de 2005, de Salud.

3.- Que la Isapre Interpuso un recurso de reposición -y en subsidio un jerárquico- en contra de la Resolución Exenta IF N°389 que le Impuso la multa, solicitando que se acoja la reposición y se deje sin efecto la multa de 500 U.F. por encontrarse prescrita la falta; en subsidio, solicita se sustituya la multa por otra sanción menos gravosa, y al efecto plantea las siguientes alegaciones:

1) Que el incumplimiento del fallo arbitral y de las instrucciones impartidas por el Oficio Ordinario IF N°1775 de marzo de 2011, deben ser considerados como el mismo hecho punible, toda vez que las instrucciones del citado oficio no se explican, sino, en relación con el cumplimiento de la sentencia arbitral de enero de 2010, haciendo presente que es irrelevante para estos efectos, que ambos actos emanen de distintas reparticiones de la Superintendencia.

Sostiene que la resolución incurre en una contradicción al considerar que el incumplimiento del citado Oficio Ord. IF/ N°1775 es una agravante del incumplimiento del fallo arbitral -lo que obliga a considerarlos como un mismo hecho punible- y, sin embargo, los ha sancionado por separado, como si se tratara de hechos diversos, en vez de considerar que el segundo incumplimiento incide en el grado de la pena correspondiente al primero, por su condición de agravante de responsabilidad.

2) Que en la especie habría operado la prescripción de la acción sancionadora de este organismo.

Invocando los principios de objetividad e imparcialidad que deben regir los procedimientos administrativos, manifiesta que previo a aplicar la sanción, correspondía considerar en la especie, si la falta estaba prescrita. En este sentido, sostiene que le asistiría el derecho a que se le aplique el criterio establecido en el Dictamen N°14.571 del 22 de marzo de 2005 de la Contraloría General de la República, reiterado en el Dictamen N° 68.086 de fecha 15 de noviembre de 2010, que señala, en lo fundamental, que el plazo de prescripción que corresponde aplicar es de seis meses y, al respecto, indica que el incumplimiento de la Sentencia Arbitral de enero de 2010 se produjo en febrero de ese año y el de las instrucciones específicas del Oficio IF/ N°1775, del 15 de marzo de 2011, se verificó ese mismo mes de marzo de 2011, concluyendo que, en ambos casos, al 14 de octubre de 2011, fecha de la instrucción del proceso mediante la formulación de cargos, había transcurrido en exceso el plazo de seis meses de prescripción, debiendo haberse declarado de oficio, que las faltas estaban prescritas.

4.- Que, resulta fundamental destacar, que en ninguna de sus alegaciones la Isapre Cruz Blanca S.A. niega, discute o intenta desvirtuar los hechos descritos en la resolución impugnada, ni controvierte que ellos sean constitutivos de infracción, admitiendo en la práctica que incurrió en el incumplimiento sancionado, limitándose a reiterar que los hechos por los cuales se le multó constituyen una sola falta y no dos y, por otra parte, que las infracciones sancionadas se encontraban prescritas a la fecha de inicio del procedimiento sancionatorio.

5.- Que, en virtud de lo expuesto precedentemente, no resulta controvertido el hecho que la Isapre no había cumplido, a la fecha de la formulación de cargos, con lo ordenado en la sentencia de fecha 29 de enero de 2010, dictada por el Sr. Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud en la causa Rol N° 250434-2009, ni con las instrucciones específicas impartidas en el Oficio Ord. IF N° 1775, del 15 de marzo de 2011, del Subdepartamento de Control de Régimen Complementario y Financiero de esta institución.

Tales instrucciones continúan sin cumplimiento hasta ahora, conforme se expondrá, en todo caso, esa circunstancia queda de manifiesto al no haber negado la recurrente el incumplimiento imputado, tal como se refiere en el considerando 4° precedente.

- 6.- Que, respecto a la primera alegación formulada por la Isapre en su recurso, en cuanto a que lo instruido en el Oficio Ord. IF N° 1775, de marzo de 2011, esté en íntima e indisoluble conexión con el incumplimiento de la sentencia recaída en el juicio Rol N°250434-2009, cabe manifestar que, luego de un nuevo análisis de los antecedentes, esta Intendente ha llegado a la conclusión de que lo planteado por la Isapre Cruz Blanca resulta atendible, toda vez que efectivamente, la información solicitada en el citado oficio dice relación con los antecedentes que debió acompañar esa institución al informar el cumplimiento del fallo de enero de 2010.
- 7.- Que, en consecuencia, dado que es posible concluir que la instrucción contenida en el fallo no es distinta a las instrucciones descritas en el acto administrativo de marzo de 2011, independientemente de la mayor especificidad de esta últimas, se ha de reconsiderar la aplicación de una sanción por cada uno de los cargos formulados a la Isapre, estableciéndose que los hechos descritos en la resolución impugnada corresponden a una única infracción consistente en el incumplimiento flagrante y reiterado de instrucciones de la Superintendencia, que derivan de los mismos hechos, existiendo un solo incumplimiento sancionable, el que resulta agravado por verificarse en distintas instancias y oportunidades, persistiendo en el tiempo.
- 8.- Que, dada la mayor especificidad de las instrucciones impartidas mediante el Oficio Ord. N°1775 de marzo de 2011, las que subsumen aquélla contenida en el fallo arbitral y, atendido que el proceso sancionatorio es un procedimiento administrativo, el cargo en el cual se ha de centrar el análisis para efectos de reevaluar la procedencia de la sanción y su envergadura, es el segundo cargo formulado en la resolución impugnada, esto es, el incumplimiento de las instrucciones específicas del citado oficio.
- 9.- Que, antes de analizar la segunda alegación de la recurrente, esto es, que habría operado la prescripción de la infracción cabe, primeramente, hacer una reseña de los hechos y circunstancias esenciales que dan cuenta de que las obligaciones impuestas por el Oficio Ord. IF N° 1775 de 2011, siguen estando incumplidas a la fecha.

Al efecto, cabe citar un reciente Informe de Fiscalización, del 13 de septiembre de 2012, que señala que el 8 de agosto de 2012 se solicitó a la Isapre un cuadro explicativo en relación con la bonificación de las prestaciones detalladas en las cartas entregadas a esa institución por el [REDACTED] el 21 de julio y el 9 de agosto de 2010, pidiéndole el detalle de las coberturas y montos reliquidados y una copia de los programas, bonos y/o reembolsos, cheques, comprobantes de egresos, cartolas bancarias, etc., que sirvieran de respaldo a esa información, sin embargo, pese a haberle reiterado tal solicitud a través de correos electrónicos del 8, 14, 17, 20, 27 y 28 de agosto de 2012, tal información no fue aportada, situación que persiste a la fecha de la presente resolución.

Además, es del caso señalar que con motivo de sus descargos realizados el 4 de noviembre de 2011, la Isapre había informado que realizó un análisis pormenorizado de las coberturas correspondientes a la CAEC y al beneficio adicional Seguro Salud Total, resultando diferencias a favor del cotizante cuyo pago efectuaría el día 14 de Noviembre de 2011 en su sucursal de La Serena, con lo que completaría el cumplimiento del fallo. Sin embargo, no se recibió ese detalle de coberturas por lo que no se ha podido verificar que el pago mencionado, se haya ajustado a lo instruido, más aún cuando el afiliado manifiesta su disconformidad, mediante una carta fechada el 30 de enero de 2012.

Es preciso tener presente que, tal como se señaló en la letra b.- del numerando 2), del Considerando 2° de esta resolución, en el correo electrónico del 25 de febrero de 2011, la Isapre señaló que en reiteradas ocasiones respondió a esta institución solicitudes sobre el particular, haciendo presente que existía la posibilidad de que hubiese remitido los antecedentes a alguna de las Agencias que tramitaban reclamos del [REDACTED] por lo que en el Oficio N°1775 en referencia se le concedió la oportunidad de que acreditara esa circunstancia, lo que nunca hizo.

- 10.- Que, lo precedentemente expuesto, permite establecer que la Isapre no ha cumplido cabalmente el requerimiento formulado por el Oficio Ord. IF/N°1775 de 2011, tantas veces citado, por cuanto no ha entregado a este organismo ni información completa, ni la documentación de respaldo necesaria para acreditar que ha efectuado de manera correcta las reliquidaciones que ha anunciado en sus presentaciones y,

consecuentemente, no ha acreditado el cumplimiento de lo resuelto en el Juicio Rol 250434-2009, lo que hasta la fecha sigue siendo reclamado por el [REDACTED]

- 11.- Que, resulta inexplicable que la Isapre no haya podido entregar una información detallada y completa de los reembolsos que ha realizado y los que le resta por efectuar ni haya indicado el motivo preciso por el cual no ha entregado todas las coberturas reclamadas por el cotizante, considerando que tiene o debiera tener en su poder los antecedentes del caso, habiéndose limitado la Institución a manifestar, en distintas ocasiones, que el cotizante no le habría proporcionado la documentación correspondiente para liquidación de los beneficios que se le ha ordenado entregar, lo que resultó desvirtuado con los antecedentes aportados por el afiliado. Por lo demás, en este aspecto la Isapre ha entrado en contradicciones, toda vez que, no obstante haber sostenido que le faltan antecedentes, ha informado luego que ha hecho un análisis pormenorizado de las coberturas en cuestión, comprometiéndose a cumplir el fallo.
- 12.- Que, lo anterior, permite concluir que en la especie, la Isapre Cruz Blanca ha sido contumaz en su actitud de no dar cumplimiento definitivo a las instrucciones impartidas por esta autoridad, manteniéndose hasta la fecha dicho incumplimiento, atendido lo cual, no es posible entender que ha operado en la especie la prescripción de la acción sancionatoria de este organismo -la que tiene lugar cuando transcurren 6 meses desde cometida la infracción- en circunstancias que el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el aludido Oficio Ord. IFN°1775 de 2011 no sólo se verificó al vencer el plazo concedido en él para enviar la información requerida, sino que se ha reiterado cada vez que se le ha vuelto a solicitar a la Isapre información sobre el particular -como consta de lo expuesto en el considerando 9° de esta resolución- sin que haya dado una respuesta satisfactoria que permita entender cumplido el fallo.
- 13.- Que, tan evidente es el hecho de que no es posible circunscribir el incumplimiento en cuestión a un solo momento determinado, a partir del cual fuere posible comenzar el cómputo del plazo de prescripción, que la propia Isapre, consciente de su incumplimiento permanente, renunció a alegar la prescripción en la oportunidad en que realizó sus descargos y sólo lo hizo en esta instancia, con ocasión de impugnar la multa que se le aplicó.

Pues bien, si resultaba improcedente entender prescrita la acción para sancionar el incumplimiento de la Institución de salud al momento de formularse los cargos, más improcedente resulta ahora, atendido el largo tiempo transcurrido sin que se haya dado cabal cumplimiento a lo instruido por este organismo fiscalizador y sin que se advierta una disposición concreta a poner término a esta situación irregular que afecta los derechos del cotizante y su beneficiario, el menor [REDACTED] quien padece una penosa enfermedad.

- 14.- Que, si bien, de acuerdo a lo señalado en los considerandos 7° y 8° de la presente resolución se ha de considerar que los hechos que motivaron la formulación de los cargos constituyen una misma infracción y no 2 distintas, lo que amerita una revisión del monto de la sanción aplicada por la resolución recurrida, dado que el incumplimiento de la Isapre se ha sostenido en el tiempo sin que aquélla haya adoptado las medidas necesarias para corregir la situación, teniendo una actitud que denota una desidia inusitada y, que la gravedad de los hechos constitutivos de falta motivó inicialmente la determinación de una multa de 500 UF, en consideración a la envergadura y persistencia del incumplimiento, considerado en su totalidad -pese a haberse formulado 2 cargos distintos- no es posible ni razonable disponer una rebaja que constituya una división aritmética del monto de la multa cursada, sino que aquella debe atender a las circunstancias descritas.

En mérito de lo expuesto y en uso de las facultades que detenta este Intendente,

RESUELVO:

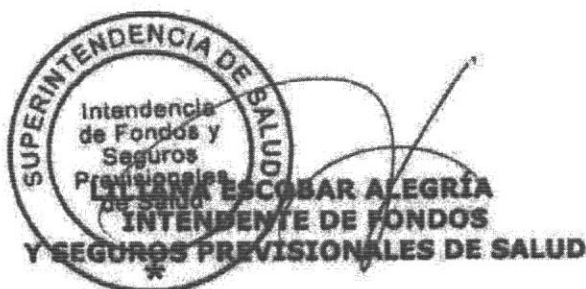
- 1.- Acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Cruz Blanca S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N°389 de 2012, de esta Intendencia, mediante la cual se le aplicó una multa de 500 U.F. por incumplimiento de instrucciones, dejándose sin efecto el primer cargo formulado en la resolución

Impugnada, en virtud de lo expuesto en los considerandos séptimo y octavo de la presente resolución, por haberse determinado que únicamente resultaba procedente la formulación del segundo de ellos.

- 2.- Atendido lo anterior, corresponde rebajar la multa aplicada, la que, en atención a lo expuesto en el Considerando 14 precedente, se fija en 300 U.F. (trescientas unidades de fomento).
- 3.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de quince días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa de Finanzas de esta Superintendencia.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



MRA/ESMZ/LUB
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Cruz Blanca S.A.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones
- Subdpto. de Fiscalización de Beneficios
- Depto. de Administración y Finanzas
- Oficina de Partes

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°608 del 27 de noviembre de 2012, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Liliana Escobar Alegría, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 27 de noviembre de 2012.



