



## 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"**.



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 Intendente 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**

