

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 340

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 se fiscalizó la sucursal de Antofagasta de la Isapre Cruz Blanca S.A., los días 16 y 17 de marzo de 2016, con el objeto de revisar el procedimiento de tramitación de beneficios, considerándose una muestra de 50 casos ingresados entre octubre de 2015 y enero de 2016, entrevistando a los encargados de la sucursal, y confirmando con la Casa Matriz el estado de las liquidaciones de los PAM (Programas de Atención Médica) ingresados.
3. Que, concluido el examen, se detectó que en 21 casos la Isapre demoró en efectuar la liquidación de los PAM observados, entre 61 y 106 días contados desde la fecha de recepción de las solicitudes, otorgando la cobertura fuera del plazo establecido en la normativa
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 2259, de 7 de abril de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "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 los cuales esa isapre voluntariamente adhirió, considerando los casos verificados en la ciudad de Antofagasta".
5. Que, a este respecto cabe señalar que en el inciso 2º de la letra c) de citado artículo 11 se establece 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 22 de abril de 2016, la Isapre expone, en síntesis, que la situación observada obedece a un hecho ocurrido en el período estival, entre diciembre 2015 y febrero 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.

No obstante, agrega que la cantidad de casos corresponde a un volumen menor en relación con el universo de casos que la Isapre gestiona, y que no representa un procedimiento habitual adoptado por la Isapre.

Luego 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, 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 y beneficiarios, lo aseverado por la Isapre en relación a las insuficiencias administrativas o los cambios en períodos estivales, ya que la obligación de 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.
8. Que, en cuanto a la alegación de que el número de incumplimientos detectados representa un volumen menor en relación al total de liquidaciones que efectúa la Isapre, lo cierto es que ni la normativa ni las condiciones contractuales establecen excepciones al respecto, y, además, se trata de situaciones en que los beneficiarios afectados no accedieron oportunamente a la liquidación de sus PAM, por lo que 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, 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, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho constatado de haber incurrido en los incumplimientos que se le reprochan.
11. Que, el inciso 1º 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"*.

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"*.

12. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/N° 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 la sucursal de Antofagasta en marzo del presente año, corresponden a liquidaciones realizadas entre el 30 de diciembre de 2015 y el 18 de marzo de 2016.

13. 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, y considerando que se trata de infracciones reiteradas dentro de un período de 12 meses, esta Autoridad estima que las faltas constatadas en marzo de 2016, en la sucursal de Antofagasta, ameritan una multa de 600 UF.
14. 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 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por incumplimiento reiterado de las obligaciones establecidas en el artículo 11 del Anexo N° 1 "Condiciones Generales Uniformes para el Contrato de Salud Previsional", del Capítulo III del Compendio de Instrumentos Contractuales, en lo relativo al plazo para otorgar cobertura a PAM presentados por 21 beneficiarios en la sucursal de Antofagasta.
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.

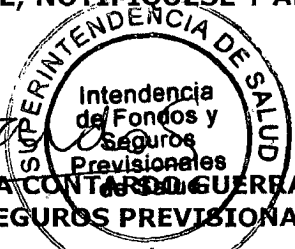
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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 PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD




MRB/MRA/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-11-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 340 del 20 de septiembre 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, 20 de septiembre de 2016


Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

