

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2214**

**Santiago, 06-03-2025**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", previstas en el Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., con el fin de examinar el proceso de otorgamiento de los beneficios y, específicamente, el plazo de pago de los reembolsos ambulatorios requeridos por las personas beneficiarias.
3. Que, para tal efecto, se examinó una muestra de 20 solicitudes de reembolsos ambulatorios, obtenida en base a los reclamos presentados ante esta Intendencia por personas beneficiarias durante los años 2022 y 2023.
4. Que, del examen efectuado se pudo constatar a lo menos 13 casos en que el pago de los reembolsos se efectuó fuera del plazo máximo de 30 días hábiles dispuesto por la normativa, con demoras de entre 32 y 94 días hábiles en total.
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 36.452, de 20 de noviembre de 2024, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento de la obligación establecida en el Capítulo I, Título II, del Compendio de Instrumentos Contractuales, "Condiciones Generales del Contrato de Salud", que en su artículo 11 "Modalidades de pago de las atenciones médicas", letra b) establece que tratándose de reembolsos el pago deberá efectuarse en el plazo máximo de 30 días hábiles.

6. Que, a través de presentación de 4 de diciembre de 2024 la Isapre señala que formula sus descargos, argumentando, en primer lugar, que la práctica cuestionada por la Resolución Exenta IF/N° 14.832, de 16 de octubre de 2024, dice relación con el criterio de la Isapre que facilita a las personas afiliadas la presentación de varias boletas relativas a distintas prestaciones en una misma solicitud, procediendo a liquidarlas y pagarlas cada una de ellas en la misma oportunidad, procedimiento que siempre ha aplicado para los reembolsos en que hubo pago directo de la persona beneficiaria.

Agrega que el criterio dispuesto por la Resolución Exenta IF/N° 14.832, de 16 de octubre de 2024, es nuevo en el sentido que nunca había sido observado respecto de los reembolsos ambulatorios, ni se había emitido alguna normativa de carácter general que lo hubiese especificado.

Sostiene que este nuevo criterio importa que, para el control efectivo de los plazos, la Isapre haga una trazabilidad boleta por boleta, de manera que pueda controlar exactamente la oportunidad de ingreso de cada prestación para correlacionarla con la oportunidad de pago de cada una de ellas.

Transcribe la letra b) del artículo 11 de las Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional.

Aduce que la instrucción que introduce el nuevo criterio, supone que la Isapre debe asignar un mismo número de folio a un mismo "evento médico", para computar el plazo desde su

ingreso original, lo que implica que, para tener la trazabilidad deseada, la Isapre sólo admita la presentación boleta por boleta, circunstancia que requiere modificar los procedimientos y sistemas aplicados por la Isapre.

Sostiene que a la fecha de la fiscalización y de la formulación de cargos, la Isapre tenía implementado un proceso de acuerdo a la normativa vigente, la cual no considera el criterio instruido por esta Intendencia mediante la Resolución Exenta IF/N°14.832, de 16 de octubre de 2024.

En mérito de lo expuesto, pide tener por formulados los descargos, acogiéndolos y absolviendo a la Isapre del cargo que se le formuló. En subsidio, solicita se le imponga la sanción más baja posible, esto es, la de amonestación.

7. Que, en relación con la presentación de la Isapre de 4 de diciembre de 2024, cabe señalar, en primer lugar, que a través de dicho escrito la Isapre no efectúa descargos, defensas o alegaciones respecto del cargo formulado por medio del Oficio Ord. IF/N°36.452, de 20 de noviembre de 2024, en el que se le reprocha el incumplimiento del plazo máximo de 30 días hábiles dispuesto por la normativa para el pago de los reembolsos solicitados por las personas beneficiarias, sino que expone prácticamente las mismas argumentaciones vertidas en el recurso de reposición con jerárquico en subsidio que interpuso en contra de la Res. Ex. IF/N°14.832, de 16 de octubre 2024, que le instruyó que corrigiera y se abstuviera de realizar la práctica consistente en asignar un nuevo folio a un mismo evento médico, y que informara las medidas de control que iba a implementar para asegurar el pago de los reembolsos dentro de plazo.

8. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que en el mismo Oficio Ord. de cargos se hace mención a la carta de 23 de octubre de 2024, por medio de la cual la Isapre interpuso recursos en contra de la Res. Ex. IF/N°14.832, de 16 de octubre 2024, indicándose que este escrito "será respondido en la instancia pertinente", a saber, la resolución o resoluciones que se pronuncien respecto de los referidos recursos.

9. Que, así las cosas, no procede que a través de la presente resolución se emita pronunciamiento en cuanto a las argumentaciones que expuso la Isapre respecto de las instrucciones impartidas en la Res. Ex. IF/N°14.832, de 16 de octubre 2024, no sólo porque dichas instrucciones están referidas a cuestiones o asuntos diferentes al reprochado en el oficio de cargos (incumplimiento del plazo para efectuar los reembolsos), sino que además porque esas argumentaciones fueron objeto de pronunciamiento en la Resolución Exenta IF/N°2088, de 4 de marzo de 2025, que acogió parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la Isapre en contra de las citadas instrucciones, sin perjuicio de la Resolución Exenta que emita en su oportunidad el Superintendente de Salud en relación con el recurso jerárquico interpuesto en subsidio respecto de las mismas instrucciones.

10. Que, con todo, se hace presente que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales, y, en este sentido, independientemente que con anterioridad no se haya fiscalizado u observado a la Isapre el incumplimiento del plazo de reembolso de las prestaciones ambulatorias, lo cierto es que la Isapre debió haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el inciso final de la letra b) del artículo 11 de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", que establece de manera clara, precisa e inequívoca que *"el reembolso se efectuará mediante dinero efectivo, cheque u otro medio, exclusivamente al afiliado o beneficiario o a quien los represente legalmente, dentro del plazo de \_\_\_\_\_ (la isapre debe fijar un plazo igual o inferior a 30 días) hábiles, contado desde la solicitud"*.

11. Que, la referida norma no distingue ni efectúa excepciones respecto del cumplimiento del plazo, de manera que la Isapre estaba obligada a pagar los reembolsos dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde la solicitud de reembolso efectuada por la persona beneficiaria, independientemente que con posterioridad a la recepción de dicha solicitud la Isapre haya requerido que se subsanaran errores o se aportaran antecedentes faltantes.

12. Que, en este contexto, el único criterio adicional aplicado en la fiscalización de marras, no previsto en la citada normativa, es favorable a la Isapre y es el mismo que se ha utilizado en años anteriores respecto de la revisión del cumplimiento del plazo para el otorgamiento de cobertura a los Programas de Atención Médica, a saber, que sólo se considera el tiempo que las solicitudes de reembolso han estado en poder de la Isapre y no los días que se han mantenido en poder de la persona solicitante para completar o corregir antecedentes, en la medida que efectivamente exista constancia de la fecha de devolución y la de reingreso, y que la causa de la devolución sea imputable a una omisión o error de la persona solicitante. De esta manera se evitar perjudicar a las isapres por retrasos que no

son imputables a éstas, sus sistemas o su personal.

13. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que la Isapre no ha aportado argumentaciones o antecedentes que permiten eximir la responsabilidad respecto de los incumplimientos observados.

14. 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 "*.

Además, el inciso 2° 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 "*.

15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones acreditadas (13 casos), que afectaron derechos de personas beneficiarias y que representan el 65% de la muestra examinada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 650 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 650 UF (seiscientos cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento del artículo 11° de las "Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional", en lo que respecta al plazo para el pago de los reembolsos solicitados por las personas beneficiarias.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
  - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-21-2024