



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 497

SANTIAGO, 29 NOV. 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 296, de 10 de octubre de 2017, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre la notificación del pago de los subsidios por incapacidad laboral; el Título I del Capítulo II "Subsidios por Incapacidad Laboral" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/35/2018, de 19 de noviembre de 2018, de esta Superintendencia, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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., en septiembre de 2018, con el objeto de examinar el procedimiento aplicado para comunicar a los afiliados, sobre el pago de los subsidios por incapacidad laboral, en virtud de las instrucciones impartidas por la Circular IF/N° 296, de 10 de octubre de 2017, que en lo pertinente dispone que:

"La isapre debe informar al trabajador, mediante carta certificada o correo electrónico, acerca del pago del subsidio por incapacidad laboral a que tenga derecho, dentro del plazo de 15 días corridos, contado desde la recepción de la licencia médica, siempre que esta comunicación sea recibida por el trabajador, en forma previa a la fecha del pago del subsidio, (...) lo siguiente:

- a) *Fecha a partir de la cual estará disponible el subsidio.*
 - b) *Medio a través del cual se pagará el subsidio.*
 - c) *Lugar en que se debe cobrar el subsidio.*
 - d) *El plazo perentorio con que cuenta el trabajador para realizar el cobro del subsidio, ya sea personalmente o a través de un representante, y la forma en que podrá cobrar el representante.*
 - e) *Que el reclamo ante la COMPIN y la apelación ante la Superintendencia de Seguridad Social suspenden el plazo de prescripción para el cobro del subsidio, especificando la forma de su cómputo".*
3. Que, para dichos efectos se consideró una muestra de 30 casos correspondientes a licencias médicas tramitadas y autorizadas por la Isapre en junio de 2018, y se requirió a esta la remisión de las copias de las cartas o correos electrónicos por medio de los cuales notificó a cada uno de los afiliados, entre otros antecedentes.
 4. Que, sin embargo, respecto de los casos en que correspondía haber notificado a los afiliados (26 casos, de los 30 de la muestra), la Isapre sólo aportó un correo electrónico tipo, que no acreditaba el cumplimiento de la obligación. Además, cuando se le insistió en el sentido que aportara la copia de las comunicaciones remitidas a cada uno de los afiliados, informó que la notificación se efectuaba a través de un

sistema de correos electrónicos masivos, que no guardaba copia de los mensajes enviados, y cuyo único respaldo era un listado con los casos a los que se habría remitido la comunicación. Por último, informó que gestionaría con el proveedor del servicio, las capturas de pantalla que respaldaran los envíos, pero la impresión que finalmente aportó no correspondía a la información requerida.

5. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/Nº 6070, de 27 de septiembre de 2018, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:

- 1.- No acreditar el cumplimiento de la obligación de informar al trabajador, mediante carta certificada o correo electrónico, acerca del pago del subsidio por incapacidad a que tiene derecho, dentro del plazo de 15 días corridos, contado desde la recepción de la licencia en la isapre, con infracción a lo establecido en el punto II.2 de la Circular IF/Nº 296, del 10 de octubre de 2017.

- 2.- No aportar copia de la comunicación que acredite que informó al afiliado sobre el pago de su subsidio, dentro del plazo otorgado durante la fiscalización, lo que constituye un impedimento o entorpecimiento de la fiscalización, con infracción a lo dispuesto en el punto 1 "Instrucciones relativas a los procesos de fiscalización a las isapres", numeral V, del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

6. Que, en sus descargos, presentados con fecha 11 de octubre de 2018, la Isapre expone, en primer lugar, que la situación observada se debió a que los sistemas de envío masivos de correos electrónicos, no guardan una copia individual del mail enviado, y que el respaldo que entregan es un listado con el registro de los casos a los que se remitió el mensaje, pero alega que esta omisión no implica que la comunicación no se haya enviado, y menos permite concluir que el afiliado no tomó conocimiento de la disponibilidad de pago, dado que la Isapre informa en forma previa y adicional al envío de la comunicación instruida en la Circular IF/Nº 296.

Agrega que lo anterior se puede corroborar al analizar la información de los 30 casos analizados, cuyo resumen es el siguiente: en 4 casos la empleadora de los afiliados mantenía convenio de pago con la Isapre, por lo que no existía obligación de enviar la comunicación; en 19 casos, el pago se efectuó por medio del depósito en las cuentas corrientes de los afiliados, por lo que no existía la posibilidad de no cobro del subsidio, y en 7 casos, los cotizantes efectuaron los cobros respectivos.

Por lo tanto, se corrobora que los cotizantes conocían la información sobre la disponibilidad de los pagos y la forma como estos estaban disponibles.

Adjunta disco compacto con archivo de detalle de casos, e impresiones del sistema de pagos como respaldo.

En cuanto al segundo cargo, sostiene que desde un principio se informó que la Isapre no conservaba copia de la comunicación, que por ello sólo aportó la comunicación tipo junto con la información entregada por el sistema de remisión de comunicaciones, y que, por tanto, nunca pretendió impedir o entorpecer el proceso de fiscalización.

Al respecto, hace presente que en fiscalizaciones anteriores, dicha modalidad de remisión masiva de comunicaciones no ha sido objeto de observaciones, como por ejemplo, en la fiscalización sobre proceso de envío de la comunicación GES, en la que la Isapre aportó la comunicación tipo, el listado de casos a los que se había remitido la información y la impresión del sistema que certifica el envío de la comunicación.

Finalmente arguye que es la misma normativa la que contempla la sanción que acarrea la omisión de la comunicación instruida, al disponer que *"la Isapre podrá alegar la prescripción de la acción del cobro del subsidio por incapacidad laboral, en la medida que acredite el envío al cotizante de la comunicación que informa sobre el pago del mismo, debiendo demostrar su entrega en el domicilio o remisión del correo electrónico, según corresponda"*.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos y resolver en definitiva, no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, absolviendo a la Isapre de los cargos formulados.

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que la Isapre incurre en un error al expresar que la normativa ya contempla una sanción por la omisión de la comunicación exigida, toda vez que si bien el texto original de la citada Circular, insertaba el siguiente nuevo párrafo cuarto al numeral 3 del Título I del Capítulo II del Compendio de Beneficios: *"La Isapre podrá alegar la prescripción de la acción del cobro del subsidio por incapacidad laboral, en la medida que acredite el envío al cotizante de la comunicación que informa sobre el pago del mismo, debiendo demostrar su entrega en el domicilio o remisión del correo electrónico, según corresponda"*; este texto fue reemplazada por la Resolución Exenta IF/Nº 392, de 5 de diciembre de 2017, que acogió parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las Isapres Banmédica S.A., Consalud S.A., Colmena Golden Cross S.A. y por la propia Isapre Cruz Blanca S.A., quedando como texto definitivo de dicho párrafo el actualmente vigente, que instruye que: *"La Isapre deberá acreditar el envío al cotizante de la comunicación que informa sobre el pago del subsidio por incapacidad laboral, debiendo demostrar su entrega en el domicilio o remisión del correo electrónico, según corresponda"*.
8. Que, a mayor abundamiento, aun el evento que la Resolución Exenta IF/Nº 392, no hubiese reemplazado el texto previsto inicialmente para el nuevo párrafo cuarto al numeral 3 del Título I del Capítulo II del Compendio de Beneficios, y aquel se hubiese incorporado a la normativa vigente, lo cierto es que lo establecido en dicha instrucción que no prosperó, no correspondía a una sanción ni tampoco habría obstado la iniciación de un procedimiento sancionatorio en contra de la Isapre, toda vez que se trataba simplemente de una medida, carga o condición previa que debía cumplir la Isapre, para poder alegar la prescripción del cobro del subsidio por incapacidad laboral.
9. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en el sentido que con anterioridad, en el caso de la fiscalización del proceso de envío de la comunicación GES, no se le observó el hecho que sólo aportara una comunicación tipo, el listado de envíos y la impresión que certificaba el envío; cabe señalar que ello se explica por la sencilla razón de que en el caso de la comunicación del nuevo precio de las GES, se trata de una información única, uniforme e idéntica que debe ser enviada por la Isapre a todos los cotizantes y que, por tanto, necesariamente corresponde a una comunicación tipo, a diferencia de lo que ocurre en este caso, en que cada una de las comunicaciones que deben ser enviadas a los afiliados, contienen información diferente, específica y particular.
10. Que, con respecto a las argumentaciones de la Isapre, en orden a que la circunstancia que el sistema de envío masivo de correos electrónicos, no haya guardado copia de las comunicaciones enviadas, no implica que estas no hayan sido remitidas a los afiliados, y que lo anterior se corrobora con los depósitos y cobros efectuados por los cotizantes; es menester precisar que los cargos formulados a la Isapre, no se fundan en el hecho que los afiliados no hayan estado en conocimiento de que tenían derecho a los subsidios, ni menos que éstos no hayan recibido o cobrado los montos respectivos, sino que en el hecho que la Isapre no pudo comprobar el cumplimiento de la normativa, en cuanto al plazo exigido para la remisión de las comunicaciones, ni en cuanto a la información concreta y específica que debía ser comunicada a cada uno de los afiliados.
11. Que, en relación con lo anterior, conviene recordar que, tal como explicitó la Resolución Exenta IF/Nº 392, de 5 de diciembre de 2017, que acogió parcialmente los recursos de reposición interpuestos en contra de la Circular IF/Nº 296, la finalidad de esta normativa fue solucionar *"el problema referido a la falta de información que las isapres proporcionan a sus afiliados para que éstos materialicen el cobro del subsidio"*, y que su origen fue precisamente el hecho que *"en esta Intendencia se han recibido algunos reclamos de afiliados en contra de sus isapres por la prescripción del cobro del subsidio, verificándose que esta situación se produce por la deficiente información acerca del pago del referido beneficio que les entregan y mediante los*

medios de comunicación que estiman convenientes, lo que no garantiza que el trabajador efectivamente se informe acerca de dicho pago".

12. Que, por tanto, independientemente que los afiliados incluidos en la muestra revisada hayan recibido o cobrado los subsidios correspondientes, la Isapre debió estar en condiciones de acreditar debidamente el envío de las comunicaciones dentro del plazo exigido y con el contenido específico que debía ser comunicado a cada afiliado, toda vez que lo tutelado a través de esta normativa, es el derecho de los afiliados a recibir información suficiente y oportuna en relación con el cobro de los subsidios por incapacidad laboral.
13. Que, por último, analizados nuevamente los antecedentes, se estima procedente levantar el segundo cargo, constitutivo de "impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", pero no por las argumentaciones expuestas por la Isapre, toda vez que es un hecho objetivo que esta no entregó uno de los antecedentes que le fue requerido (copias de las cartas o correos electrónicos por medio de los cuales notificó a cada uno de los afiliados), dentro del plazo que fue otorgado durante la fiscalización; sino que por la circunstancia que la falta de diligencia que implicó que la Isapre no adoptara las medidas para que quedara copia, respaldo o registro del contenido de las comunicaciones que habría enviado, es la misma que determinó que no pudiese acreditar el cumplimiento de la obligación de informar, constitutiva del primer cargo, y por consiguiente, si no se levanta el segundo cargo, se la estaría sancionando dos veces por un mismo hecho.
14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de la infracción constitutiva del primer cargo.
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"*.

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"*.
16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción constada, que implicó el incumplimiento de normativa que tutela el derecho de los afiliados a recibir información suficiente y oportuna, en este caso en relación con el cobro de los subsidios por incapacidad laboral, esta Autoridad estima que dicha falta amerita una multa de 150 UF.
17. 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 200 UF (doscientas unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Circular IF/N° 296, de 2017, en relación con la notificación del pago de los subsidios por incapacidad laboral.
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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-20-2018).

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

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
4. 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,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

MLC/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-20-2018

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 497 del 29 de noviembre de 2018, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 03 de diciembre de 2018



Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE