

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 78**

**Santiago, 17-02-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 196, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Capítulo IV "Licencias Médicas", Título II "Disposiciones Comunes para el Otorgamiento y Tramitación de Licencias Médicas", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud; Decreto Supremo N°3, de 1984, del Ministerio de Salud; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 7, de 2019, 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, esta Superintendencia tomó conocimiento, a través de correo electrónico de fecha 12 de agosto de 2020, de la Sra. Soledad Cheuquiente Pastrana, jefa de la Unidad de Gestión de Licencias Médicas del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, de la no recepción de 43 formularios de licencias médicas, en la Agencia de la Isapre Banmédica S.A., ubicada en la calle Agustinas N° 1022, comuna de Santiago.

Al respecto, es dable destacar, que la situación antes expuesta, ya se había observado, respecto de esta Isapre, a través de denuncia efectuada ante este Organismo, por funcionarias del Hospital Provincia Cordillera, en cuanto a la no recepción de dos formularios de licencia médica, situación que fue representada, en su oportunidad, mediante correo electrónico de fecha 26 de junio de 2020, dirigido al Sr. Juan Carlos Maturana y a la Sra. Janet Gaete, funcionarios de Banmédica S.A.

3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 11276 de 24 de agosto de 2020, se impartió instrucciones a la Isapre, reiterándole su obligación de recibir y tramitar las licencias que le sean enviadas por correo electrónico o presentadas físicamente por empleadores en alguna agencia o sucursal, procediéndose, además, a formular el siguiente cargo:

"Incumplimiento en la tramitación de licencias médicas en las oficinas de la Isapre, infringiendo lo establecido en el Capítulo IV, Título II, del Compendio de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, en relación al artículo 2° del Decreto Supremo N° 3, de 1984, del Ministerio de Salud".

4. Que, mediante presentación de fecha 8 de septiembre de 2020, evacuó sus descargos, señalando que ha implementado un protocolo de recepción de licencias médicas por medios digitales, y que en ningún caso ha suspendido la recepción presencial de los formularios de licencias médicas, ya sea por un afiliado o su empleador.

Agrega que, el módulo de la agencia de Agustinas, que recibe licencias médicas también atiende consultas de prestadores y desafiliaciones, sin que exista un comprobante asociado al número de cédula de identidad, como en el caso de los afiliados de la Isapre, por lo que no le es posible acreditar la oportunidad en que la funcionaria del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río acudió a la sucursal.

Sin perjuicio de lo anterior, refiere, que consultados los colaboradores de su Agencia Agustinas, estos indicaron que de acuerdo a las directrices y protocolos implementados por la Isapre, a ningún afiliado o tercero en este caso, se le niega la posibilidad de efectuar la entrega de licencias médicas de manera presencial en caso que acudan a la sucursal con ese objeto, sino que, por el contrario, con la intención de otorgar una mejor atención, se les orienta acerca de la posibilidad de efectuar el ingreso de manera remota a través de la casilla de correo electrónico dispuesta por la Isapre para tal efecto, mismo protocolo que aplica en el resto de las sucursales.

Señala que respecto a las licencias médicas correspondientes a los funcionarios del Complejo Asistencial el único registro que se cuenta es el reclamo posterior realizado por la Sra. Cheuquiente, a través del portal de empleadores, el cual fue respondido por la Isapre, reiterando que en ningún caso ha eliminado la posibilidad de presentar las licencias médicas de forma presencial.

Hace presente, que las licencias médicas individualizadas en el Oficio IF/N° 11276, fueron presentadas por el empleador en la agencia de la Isapre ubicadas en Agustinas, con fecha 20 de agosto de 2020, respecto de las cuales, se remitió el correspondiente comprobante de ingreso.

Agrega que según lo instruido en el Oficio Circular IF/N°12 implemento un procedimiento de tramitación a través de correo electrónico de los formularios de licencia medicas de origen común o maternal en período de alerta sanitaria, con el fin de evitar aglomeraciones y resguardar la salud tanto de los afiliados, empleadores y colaboradores de la isapre, evitando que deban desplazarse hasta las oficinas de la isapre exponiéndose innecesariamente a posibles contagios.

Por otra parte, hace referencia a la situación observada por funcionarias del Hospital Provincia Cordillera, en relación a la no recepción de dos formularios de licencia médica, al respecto señala que lo sucedido con dicho Hospital se debió a campos críticos incompletos, por lo que les pidió remitirlos nuevamente, puesto que no contaban con la información necesaria para poder ser visadas por la Isapre.

Finalmente, sostiene que el cargo formulado carecería de sustento fáctico que permita sostener que se ha incurrido en la conducta imputada, esto ya que, la existencia de un protocolo digital para la presentación de licencias, no excluiría la posibilidad de que las licencias sean presentadas de manera presencial.

5. Que, en primer término, cabe recordar, que el Título II "Disposiciones Comunes para el Otorgamiento y Tramitación de Licencias Médicas", del Capítulo IV "Licencias Médicas" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, establece que las Isapres, en la tramitación de las licencias médicas, deberán sujetarse a las instrucciones contenidas en el DS N° 3, de 1984, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento de autorización de licencias médicas por las Compín e Instituciones de Salud Previsional y a las instrucciones de la Superintendencia.

Por su parte, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 3, de 1984 del Ministerio de Salud, establece en su inciso 4°, que "en el caso de trabajadores dependientes afiliados a una Isapre, la tramitación y autorización de las licencias corresponderá a la oficina de la Isapre en la cual suscribió su contrato el trabajador o en aquella oficina de la misma Institución más cercana al lugar donde presta sus servicios el trabajador, a elección de este último".

6. Que, por su parte, la Isapre sostuvo en sus descargos, que en ningún caso se niega a las personas afiliadas la posibilidad de efectuar la entrega de licencias médicas de manera presencial, sino que por el contrario, se les orienta en relación a la posibilidad de efectuar el ingreso de manera remota, a través de su casilla de correo electrónico, esto, sumado al procedimiento implementado en periodo de alerta sanitaria, con el fin de evitar aglomeraciones y resguardar la salud de cotizantes, empleadores y colaboradores de la Isapre.

No obstante lo anterior, de la revisión de las 43 licencias médicas, observadas en el Oficio Ord. IF/N° 11276 de 24 de agosto de 2020, se evidenció que en seis casos se inició el reposo en el mes de marzo de 2020, en cinco casos en abril, en quince en el mes de mayo, diez casos en junio y siete en el mes de julio.

Al respecto, la Isapre en su presentación reconoció, que dichas licencias fueron presentadas por el empleador en la agencia de la Isapre ubicada en Agustinas, con fecha 20 de agosto de 2020, emitiéndose en esa oportunidad el comprobante de ingreso.

En ese sentido, el correo electrónico emitido por la jefa de la Unidad de Gestión de Licencias Médicas del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, da cuenta de irregularidades acaecidas con anterioridad a esa fecha de recepción, solicitudes respecto de las cuales no constan comprobantes de recepción, al haber sido las mismas denegadas, reconociendo además, la misma Aseguradora, la existencia de un reclamo de la denunciante, sobre los mismos hechos en el portal de Empleadores de la Institución.

Por último, se hace presente, que, con anterioridad a dicha denuncia, ya constaban reclamos realizadas, tal como se señaló anteriormente, por funcionarias del Hospital Provincia Cordillera, en relación a la no recepción de dos formularios de licencias médicas en la misma sucursal, situación que fue debidamente representada a la Isapre Banmédica S.A.,

en dicha oportunidad.

7. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo además presente, la gravedad y naturaleza de la infracción constatada, así como la cantidad de casos detectados, esta autoridad estima que la sanción que procede aplicar en este caso, es la de amonestación.

8. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. **AMONESTAR** a la **Isapre Banmédica S.A.**, por el incumplimiento en la tramitación de las licencias médicas en las oficinas de la Isapre, infringiendo lo establecido en el Capítulo IV, Título II, del Compendio de Procedimientos de la Superintendencia de Salud en relación con el artículo 2º del Decreto Supremo N° 3, de 1984, del Ministerio de Salud.

2. 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 (S)**

**FSF/LLB/CTU**

**Distribución:**

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-33-2020