



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

406

SANTIAGO, 17 NOV. 2015

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 19, de 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud y la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República;

**CONSIDERANDO:**

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que en ejercicio de dicha facultad, el día 24 de junio de 2014 se realizó una revisión de la Red de Prestadores CAEC informada por Isapre Banmédica S.A., tanto en su página web, como a través de la extranet de esta Superintendencia, constatándose inconsistencias en la información contenida en una y otra de las mencionadas plataformas.

Es así, como se pudo comprobar que los prestadores: Clínica Indisa, Oncomed Iquique, Oncomed Antofagasta, Servicios Médicos del Bio Bio Ltda., Clínica Magallanes S.A., Hospital Clínico de Magallanes y Clínica Arica sólo eran informados en la web de esa isapre, mas no en la página de esta Superintendencia. Por su parte, se advirtió que los prestadores Oncosur Ltda., Pellón Arcaya, Sociedad de Profesionales Oncológicos de Temuco y Clínica Alemana de Osorno, correspondientes a la IX y X Región sólo eran informados en la extranet de este Organismo fiscalizador y no en el sitio web de la señalada aseguradora.

3. Que al respecto, cabe recordar que en virtud de lo dispuesto en el punto 2.1.2 del Título XV del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, las isapres tienen la obligación de mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" que se contiene en la red privada Extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, ingresando, modificando o eliminando el convenio con el prestador respectivo, a más tardar el día hábil anterior, a aquel en que entre en vigencia la respectiva modificación.

Por su parte, el punto 3.1 de ese mismo Título, señala que la Red CAEC actualizada, esto es, los prestadores individuales e institucionales, y dentro de estos últimos, los prestadores individuales que forman parte del convenio, deberá estar permanentemente a disposición de los afiliados y beneficiarios en la página web y en las agencias de la Isapre.

4. Que, producto del hallazgo indicado en el considerando 2, y mediante Oficio Ordinario IF/Nº 5468, de 30 de julio de 2014, se instruyó a la referida isapre en orden a regularizar las señaladas inconsistencias, corrigiendo la Red de prestadores publicada en su página web o aquella registrada a través de la extranet del portal de esta Superintendencia, según correspondiera.

Asimismo, se le formuló cargo a Isapre Banmédica S.A. por no mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" contenida en la red privada extranet del portal web de la Superintendencia de Salud y/o la página web de la isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre ambos medios de información, contraviniendo lo establecido al efecto en los numerandos 2.1.2 y 3.1 del Título XV, del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información.

5. Que, mediante carta presentada con fecha 18 de agosto de 2014, el Sr. Nicolás cabello Eterovic, Gerente Legal de Isapre Banmédica S.A., formuló los correspondientes descargos señalando que debido a un error puntual, no atribuible a una intencionalidad por parte de la isapre, y que ocurrió como consecuencia de la renuncia de un administrativo, la cargatura de los prestadores de la Red CAEC de la isapre, en la extranet de esta Superintendencia, no se actualizó conforme a los parámetros indicados en la normativa vigente. Lo anterior, desencadenó que la información analizada por esta Superintendencia adoleciera de inconsistencias entre uno y otro repositorio de datos.

Sostiene sin embargo, que dicho error en ningún caso generó algún perjuicio o inconveniente a sus afiliados, ya que como la CAEC supone necesariamente la derivación por parte de la isapre a alguno de los prestadores que conforman su Red cerrada de atención, en todo momento sus beneficiarios accedieron a éstos, por haber sido correctamente derivados por el personal de la isapre.

Afirma, que el canal oficial para que sus afiliados se informen sobre el beneficio CAEC y la correspondiente Red de prestadores, es el sitio web de la isapre –y no la extranet de la Superintendencia- el que en todo momento ha estado actualizado y ha contado con la información correcta respecto de los prestadores CAEC de que dispone la isapre. Por lo mismo, señala no tener constancia de reclamos interpuestos por los afiliados y/o beneficiarios en relación con la inconsistencia detectada por esta Superintendencia.

Agrega que la mayoría de las inconsistencias detectadas corresponden a prestadores de regiones, en las que existe un número muy reducido de prestadores de la Red CAEC de la isapre, lo que en gran medida aminora la posibilidad de haberse generado algún tipo de perjuicio a sus afiliados.

Finalmente, informa que han adoptado todas las medidas necesarias para que en el futuro la información contenida en la página web y en la extranet de la Superintendencia de Salud sea absolutamente consistente, de modo que no se visualicen errores en las redes de prestadores CAEC informadas por la isapre, de acuerdo a la normativa vigente.

En atención a los descargos presentados, solicita desestimar la aplicación de cualquier tipo de sanción o en su defecto limitarla a la aplicación de una amonestación, atendida la naturaleza y bajo impacto de la infracción en que se ha incurrido, respecto de la cual se han adoptado todas las medidas tendientes a evitar que la situación descrita se vuelva a repetir.

6. Que, analizados los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
7. Que en efecto, es la propia Isapre la que reconoce en su escrito el haber incurrido en las irregularidades que motivaron la formulación de cargos en su contra, atribuyéndolas a un error puntual originado en la renuncia de uno de sus funcionarios, lo que no resulta atendible para justificar su obrar y eximirla de responsabilidad por las infracciones constatadas.
8. Que en este sentido, cabe recalcar que constituye una obligación permanente de las Isapres, el adoptar e implementar de manera preventiva, todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le

imparten, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque éstas sean aisladas o puntuales le son imputables, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.

9. Que respecto de lo sostenido por Isapre Banmédica S.A. en cuanto a que la falta detectada en ningún caso generó algún perjuicio o inconveniente a sus afiliados, toda vez que el beneficio de la CAEC supone *necesariamente* la derivación por parte de la isapre a alguno de los prestadores que conforman su Red cerrada de atención, cabe señalar que no es dable que ocurra dicha derivación, cuando se trata de una hospitalización en un prestador de la Red CAEC, originada en una urgencia con riesgo vital o secuela funcional grave. Al respecto, cabe recordar que de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del Título III del Capítulo IV del Compendio de Normas Administrativas en materia de Beneficios, cuando se verifica una hospitalización en un prestador de la Red CAEC, originada por una urgencia con riesgo vital o secuela funcional grave, el beneficiario o su representante tiene el deber de dar aviso a la Isapre dentro de las primeras 48 horas, contadas desde el ingreso al centro asistencial, con el objeto que la institución pueda administrar el caso y controlar que las condiciones de atención del paciente se ajusten a los términos pactados para el otorgamiento de esa cobertura, lo que necesariamente supone que el beneficiario o su representante tenga conocimiento de que dicho prestador forma parte de la Red CAEC de la Isapre.
10. Que no es efectivo lo indicado por la aseguradora en cuanto a que su sitio web –que según señala, constituiría el canal oficial para que sus afiliados se informen sobre el beneficio CAEC y la correspondiente Red de prestadores- habría estado actualizado en todo momento, toda vez que como ya se indicó, los prestadores Oncosur Ltda., Pellón Arcaya, Sociedad de Profesionales Oncológicos de Temuco y Clínica Alemana de Osorno de la IX y X Región sólo estaban siendo informados en la extranet de este Organismo fiscalizador y no en la plataforma de la señalada Isapre.
11. Que también se desestimarán lo señalado por Isapre Banmédica S.A. en cuanto a que habría aminorado la posibilidad de provocar algún perjuicio a sus afiliados, el hecho de que la mayoría de las inconsistencias detectadas corresponden a prestadores de regiones, en las que existe un número muy reducido de prestadores de la Red CAEC de la isapre, toda vez que lo que se le reprocha a la Institución es el incumplimiento de un deber de información establecido en la normativa vigente.
12. Que en cuanto a las medidas que asevera haber adoptado para cumplir con la normativa, se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no pueden incidir en la determinación de la responsabilidad de la aseguradora en dicho incumplimiento.
13. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, encontrándose acreditada la infracción y no existiendo ningún indicio de circunstancias que eximan de responsabilidad a la isapre respecto de los incumplimientos constatados, no cabe sino concluir que la conducta imputada obedeció a una falta de acuciosidad por parte de la institución, consistente en no haber adoptado las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para evitar los hechos representados.
14. 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".
15. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por no mantener actualizada la información de su Red de Prestadores CAEC en la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" de la red privada extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, ni en el sitio web de dicha Institución, incorporando antecedentes inconsistentes en dichos medios de información.
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](mailto: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, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,**



CT/MFA/HRA  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-54-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 406 del 17 de noviembre de 2015, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 17 de noviembre de 2015

Carolina Sotessa Méndez  
MINISTRO DE SALUD  
DE FE