

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 902

Santiago, 10-12-2020

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 181, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales de la Superintendencia 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, durante los días 16 de octubre y 13 de diciembre de 2019, se efectuó una fiscalización a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., con el objeto de examinar, entre otras cosas, la disponibilidad del o los aranceles de prestaciones, esto, a efectos de verificar el cumplimiento de esta obligación, que se encuentra establecida en la normativa vigente en la materia.

Al respecto, fue posible verificar, que, en cinco sucursales, dicho arancel se encontraba impreso, disponible para consulta de las personas afiliadas y/o beneficiarias, sin embargo, no se encontraba disponible en la página web de la Isapre.

En ese sentido, se constató, además, que en la Sucursal de Punta Arenas, la jefa de la sucursal, indicó que el arancel se encuentra disponible en la página privada a la que accede cada persona afiliada o beneficiaria. No obstante lo anterior, al ingresar a la cuenta privada de un cotizante, solo fue posible acceder al valor de las prestaciones en la aplicación que le permite simular bonos, en la que es posible valorizar solo algunas prestaciones relacionadas con atenciones ambulatorias tales como, consultas médicas, exámenes de laboratorio, exámenes de radiología y ecotomografías.

3. Que, por otra parte, cabe establecer, que la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales establece que, "el o los aranceles vigentes deberán encontrarse disponibles para los afiliados y beneficiarios a través de las páginas web de las Isapres".

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 10.595, de fecha 20 de diciembre de 2019, se impartió instrucciones a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. y se estimó procedente formularle el siguiente cargo:

"Incumplimiento de la obligación de poner a disposición de los afiliados y beneficiarios en su página web, los aranceles de prestaciones vigentes, transgrediendo lo preceptuado en la letra e) del Título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales".

5. Que, mediante presentación de fecha 10 de enero de 2020, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., evacuó sus descargos, indicando, en lo fundamental, que lo verificado en la fiscalización no es efectivo, debiéndose a un error por parte de la consultora entrevistada, al momento de la entrega de la información, ya que, lo visualizado al momento de la fiscalización, no fue el arancel de la Isapre, sino que el simulador de bonos, situación que explicaría, el que solo se haya podido acceder a la valorización de atenciones ambulatorias.

Al respecto, sostiene, que el arancel, siempre ha estado disponible en la página privada de cada afiliado, para consulta, adjuntando para esos efectos, una captura de pantalla tomada de la página privada de un afiliado, en la que aparece la opción "Consulta de Arancel". Por lo anterior, es que al haberse visualizado por error un elemento distinto al que se estaba buscando, no fue posible revisar todas las prestaciones, lo que si sería posible al acceder al link que acompaña en dicha captura de pantalla.

Agrega, que, lo anterior ocurrió, debido a que la consultora entrevistada no tenía la condición de afiliada a Isapre Colmena Golden Cross S.A., y que consecuencia de aquello, no tenía un sitio privado de la Isapre al cual acceder, situación, que señala, habría sido debidamente informada a la fiscalizadora. En ese sentido, sostiene, que lo señalado respecto a la existencia del arancel en el sitio privado consta en el acta de fiscalización de fecha 27 de noviembre de 2019, cuya copia adjunta en su presentación.

Finalmente señala, que para evitar ese tipo de de confusiones, se encuentra reforzando a todo su personal acerca del contenido de la página web, de manera entregar información información íntegra y correcta a quien lo requiera. Asimismo, hace presente, que se reforzará el mantener visible para los afiliados el arancel, y su ubicación en el sitio privado.

6. Que, en primer término, se hace presente, que las irregularidades observadas, constituyen hechos ciertos, verificados en el ejercicio de la potestad fiscalizadora que asiste a este Organismo de control.

En ese sentido, cabe establecer, que las alegaciones de la Aseguradora, no permiten eximirla de responsabilidad, en relación con los incumplimientos observados, toda vez que, constituye una obligación permanente para las Isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera, que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, esto, por falta de diligencia o cuidado.

7. Que, al respecto, las circunstancias descritas por la Isapre, no permiten configurar, bajo ningún supuesto, una situación de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, un imprevisto imposible de resistir, y por el contrario, reflejan la existencia de dificultades para acceder a la plataforma de visualización del arancel vigente de prestaciones, por parte de su propio personal, al momento de la fiscalización.

En ese sentido, no es si no el personal de la Isapre, quien debe entregar información que sea fiable y adecuada para efectos de la fiscalización, tratándose por lo demás, de información que debe estar disponible para su revisión, de forma accesible, para las personas afiliadas y beneficiarias, situación que no pudo ser corroborada en dicha instancia.

Al efecto, cabe dejar establecido, que al momento de la fiscalización solo fue posible constatar, que los aranceles de las prestaciones vigentes se encontraban impresos en la sucursal de la Isapre, sin que fuera posible, en dicha oportunidad, observar en la plataforma web, lo señalado por la Isapre en sus descargos.

8. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten desvirtuar los hechos constitutivos de infracción, respecto de los cuales se estimó procedente formularle cargos.

9. 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 "*.

10. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la gravedad y naturaleza de la infracción constatada, esta Autoridad estima que la sanción que procede aplicar a la Isapre, es una multa de 150 UF.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la **Isapre Colmena Golden Cross S.A.**, una multa de **150 UF** (ciento cincuenta unidades de fomento), por haber incumplido su obligación de tener a disposición de las personas afiliadas, en su página web, el o los aranceles de prestaciones

vigentes, transgrediendo así, lo dispuesto en la letra e) del título I del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales.

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-28-2020).

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 acreditapagomultaF@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.

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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

SAQ/LLB/CTU

Distribución:

- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-28-2020