



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 174**

**SANTIAGO, 26 MAYO 2015**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/Nº 221, de 30 de julio de 2014, que imparte instrucciones respecto de la obligación de efectuar reembolsos en efectivo; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Nº 19, de 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud, y

**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, entre los días 15 y 16 de octubre de 2014, se realizó una fiscalización a la Isapre Consalud S.A., con el objeto de revisar el procedimiento de tramitación de beneficios en las sucursales, especialmente en lo relativo al pago en efectivo de las solicitudes de reembolsos requeridas por los beneficiarios. Al efecto, se visitaron las sucursales de calle San Martín y de Nueva Providencia, y además el día 27 de octubre de 2014, se efectuaron llamadas al servicio telefónico habilitado por la Isapre para consultas, informado en su página web.
3. Que, en la sucursal de calle San Martín, de la comuna de Santiago, se acompañó a un beneficiario, a quien el funcionario encargado de entregar los números de atención, le informó que para el cobro de reembolsos sólo existían dos modalidades: a través de sobre en caja buzón, o vía página web. Entrevistada la Jefa de Sucursal, ésta indicó que además de dichas modalidades, existían el reembolso en efectivo, pero con tope de \$5.000. Conforme a ello, el beneficiario tramitó su solicitud de reembolso directamente ante dicha Jefa, el cual le sería depositado en su cuenta corriente.

En la sucursal de Nueva Providencia, comuna de Providencia, la funcionaria encargada de entregar los números de atención, informó que no se efectuaban reembolsos en efectivo, debiendo solicitarse los reembolsos vía sobre buzón o a través de la página web, lo que fue confirmado por dos ejecutivas de atención. Entrevistada la Jefa de Sucursal, señaló que además de las modalidades señaladas, existía la alternativa de reembolso en efectivo, con un tope de \$5.000, monto que hasta el 7 de agosto de 2014 ascendía a la suma de \$10.000. Requerida la información sobre el número de reembolsos pagados en efectivo durante ese día, se entregaron dos casos, uno por \$7.614 y el otro, por \$7.693.

En cuanto a las consultas efectuadas al servicio telefónico habilitado por la Isapre, el día 27 de octubre de 2014 se realizaron dos llamadas, y en ambos casos las asistentes telefónicas informaron que ninguna oficina efectuaba reembolsos en efectivo, y que las modalidades de reembolsos eran vía página web y en las sucursales, a través del sistema de sobre buzón.

4. Que, producto de los referidos antecedentes y a través del Oficio Ord. IF/Nº 7454, de 29 de octubre de 2014, se estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplir con la obligación de tener disponible en todas sus sucursales y puntos de atención, el mecanismo de pago de reembolso de prestaciones de salud en efectivo,



10. Que, por último, en cuanto a los dos reembolsos efectuados al beneficiario acompañado por un fiscalizador de esta entidad a la sucursal de calle San Martín, hay que indicar que éstos no fueron en efectivo, sino que vía transferencia electrónica a la cuenta corriente, días después.
11. Que, en consecuencia, analizados los antecedentes del caso, así como los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta efectivamente incurrió en la falta que se le imputa, y que contraviene la Circular IF/Nº 211, de 30 de julio de 2014, la que establece que: "No obstante la libertad de las isapres de implementar nuevos mecanismos y procedimientos para el otorgamiento de los beneficios, siempre deberán considerar entre ellos el pago de las solicitudes de reembolso en dinero efectivo, en las sucursales o puntos de atención, con la finalidad de garantizar el acceso expedito a los beneficios por parte de los afiliados y beneficiarios. Respecto de lo anterior, la isapre podrá establecer montos máximos en atención a medidas de seguridad, lo que deberá ser informado a los beneficiarios, tanto al momento en que concurra a realizar un reembolso, como en forma permanente a través de los medios de difusión con que cuente la isapre".
12. Que, al respecto, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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 2º 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"*.
13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre ha infringido la normativa que la obliga a tener disponible en sus sucursales y puntos de atención, la modalidad de reembolso en efectivo; esta Autoridad estima que la irregularidad constatada amerita una sanción de multa, la que atendida la gravedad de la falta cometida, y que ésta, por su naturaleza, afectó directamente a cotizantes y beneficiarios, se fija en 600 unidades de fomento.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a Isapre Consalud S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento), por haber infringido la obligación de tener disponible en sus sucursales y puntos de atención, la modalidad de reembolso en efectivo.
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 Nº 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

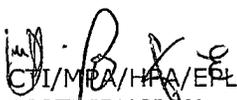
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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 ARCHÍVESE,**

  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**  
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA

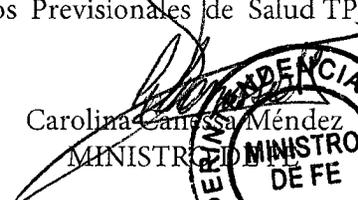
  
CTI/MFA/HFA/EP  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-53-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 174 del 26 de mayo 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, 27 de mayo de 2015

  
Carolina Carrasco Méndez  
MINISTRO DE FE

