



**RESOLUCIÓN EXENTA IE/N° 185**

**SANTIAGO, 16 MAYO 2016**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Título IX "Excedentes de Cotización", del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 109, de 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 Óptima S.A., entre los días 26 de agosto y 17 de septiembre de 2015, con el objeto de examinar el proceso de notificación y uso de excedentes de cotización, considerando los inventarios al 31 de marzo de 2015 y el inventario de los usos ocurridos durante el año 2014 y hasta mayo de 2015, detectándose entre otras irregularidades, que la Isapre había implementado un plan piloto para ofrecer telefónicamente a los afiliados vigentes, la compra de beneficios adicionales (en realidad, sólo descuentos por compras en Farmacia Cruz Verde), con cargo a los excedentes, sin contar con los respaldos de su autorización por parte de los afiliados.

Al respecto, de acuerdo con lo informado por la Isapre, los ejecutivos de "call center" se contactaban con los afiliados que contaran con saldo de excedentes y sin deuda de cotizaciones, y si éstos aceptaban el beneficio, se procedía a despachar carta con información sobre éste, y se realizaba la rebaja de excedentes.

Este procedimiento, en el período mayo a agosto 2015, afectó a 190 afiliados, por un total de \$3.221.262, de los cuales sólo 10 aceptaron el beneficio en forma expresa: 5 firmando la carta en las sucursales, durante el mes de mayo de 2015, y 5 enviando correo electrónico a la Isapre en el que manifestaban su aceptación, durante el mes de agosto de 2015.

3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 6054, de 19 de octubre de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el punto 5.5 del Título IX, Excedentes de Cotización, del Capítulo III del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, rebajando usos de excedentes sin contar con los respaldos que acrediten la autorización por parte de los afiliados".



saldo correspondiente, sin una constancia de autorización expresa por parte del afiliado.

8. Que, en consecuencia, el sólo llamado telefónico, del que no ha quedado registro o grabación, y sin una constancia o comprobante que permita acreditar debidamente la aprobación del descuento por parte del afiliado, no cumple con la exigencia de la normativa.
9. Que, en cuanto a la instrucción impartida por esta Superintendencia, en orden reenviar las cartas certificadas que presentaban inconsistencias o errores de domicilio, ello de ninguna manera implica que este Organismo de Control haya validado o autorizado la rebaja de excedentes con el sólo envío de dicha carta, sino que dicha instrucción sólo tuvo por finalidad que los afiliados tomaran conocimiento del procedimiento que estaba aplicando la Isapre, y que, por lo demás, en tanto no conste la autorización expresa de los afiliados, no podía surtir efectos.
10. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en el incumplimiento que se le reprocha, ni la eximen de responsabilidad respecto de éste.
11. 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"*.
12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales e instrucciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de la señalada infracción, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 250 UF.
13. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

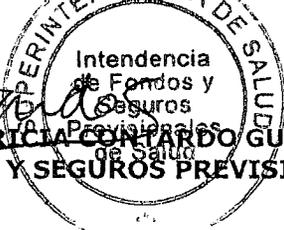
1. Imponer a la Isapre Óptima S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de la obligación establecida en el punto 5.5 del Título IX, Excedentes de Cotización, del Capítulo III del Compendio de Procedimientos.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
*Nydia Contardo Guerra*  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*J. Pérez*  
MRB/MFA/HRA/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-45-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 185 del 16 de mayo de 2016, 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 de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 16 de mayo de 2016

*Carolina Cereza Méndez*  
Carolina Cereza Méndez  
MINISTRO DE FE  
