



## SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

380

SANTIAGO, 25 OCT. 2016

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 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 Banmédica S.A., entre los días 30 de mayo y 14 de junio de 2016, con el objeto de examinar el segundo proceso de devolución masiva semestral de excesos, realizado en el mes de marzo de 2016, y el seguimiento de las instrucciones referidas a la difusión de la información a los beneficiarios en la aplicación web de la Isapre, detectándose, entre otras irregularidades, que no incluyó en la devolución masiva del ejercicio 2015, un monto ascendente a M\$193.165, correspondiente a documentos caducos y a excesos operacionales que formaban parte del saldo al 31 de diciembre de 2015, afectando con ello a 6.370 destinatarios.

Sobre el particular, la Isapre informó que dichos destinatarios no tenían registro de información respecto del despacho de correspondencia, por lo que procedió a revalidar los documentos y a despachar nuevamente la notificación con fecha 31 de mayo de 2016.

3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/Nº 4182, de 6 de julio de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: incumplimiento de la obligación contenida en el punto V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", del Título VIII del Capítulo III del Compendio de Procedimientos, al haber remitido fuera de plazo la comunicación de devolución de excesos, en los términos descritos.
4. Que, en sus descargos presentados con fecha 20 de julio de 2016, la Isapre argumenta que no es efectivo el cargo que se le formuló, toda vez que sí incluyó en la devolución masiva de excesos del ejercicio 2015, la revalidación de los documentos caducos por M\$193.165, generando además oportunamente la devolución a los cotizantes que registraban saldos de excesos operacionales, los cuales se encontraban disponibles en el banco para su cobro, desde el día 31 de marzo de 2016.

Agrega que asimismo en dicha oportunidad se generaron las cartas para notificar a los cotizantes que no tenían un correo electrónico, las que de acuerdo a sus registros internos fueron enviadas materialmente a la empresa de correos que presta servicios a la Isapre, y al efecto adjunta disco compacto que contiene las nóminas.

Sostiene que por una situación fortuita y ajena a la voluntad de la Isapre, cuando fueron enviadas las cartas a la empresa de correos, se produjo el extravío de las 6.370 cartas observadas, motivo por el cual no fueron notificadas oportunamente.

Señala que tan pronto tomó conocimiento de esta situación, procedió a notificar a los destinatarios faltantes, de los cuales, a la fecha de los descargos, 327 ya habían cobrado los respectivos documentos.

Alega que debe tenerse en especial consideración que no se produjo perjuicio a los afiliados, y que se han adoptado todas las medidas tendientes a evitar que en el futuro se puedan producir situaciones como las observadas.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier sanción, atendido los argumentos expuestos y, en especial, que la omisión en que se incurrió se debió a una situación fortuita, respecto de la cual se han adoptado medidas.

5. Que, si bien la Isapre alega en un primer momento que no sería efectivo el cargo formulado, luego reconoce que las comunicaciones correspondientes a la devolución masiva de excesos, respecto de 6.370 destinatarios, no fueron materialmente remitidas a éstos dentro del plazo establecido en la normativa, que en este caso expiraba el 31 de marzo de 2016, sino que en definitiva fueron enviadas a los domicilios registrados por los destinatarios en la Isapre, el día 31 de mayo de 2016, de manera tal que el hallazgo constituye un hecho cierto y reconocido por la propia institución.
6. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en el sentido que ella envió material y oportunamente las comunicaciones a la empresa de correos que le presta servicios, pero que por una situación fortuita y ajena a la voluntad de la institución, se extraviaron 6.370 cartas, cabe señalar que, sin perjuicio que no se acreditó que en la especie se haya verificado un caso fortuito o fuerza mayor, esto es, un imprevisto al que no era posible resistir; lo cierto es que la Isapre es la responsable de dar cumplimiento de la obligación de remitir en tiempo y forma las comunicaciones correspondientes a la devolución masiva de excesos, y, por consiguiente, dado que el servicio de correo lo efectúa una empresa externa, dicha obligación forzosamente implica que la Isapre debe adoptar las medidas que sean necesarias para verificar el cumplimiento oportuno del despacho de la correspondencia, de modo tal que los incumplimientos que se constaten en esta materia, le son imputables a la Isapre, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y subsanar las omisiones oportunamente, o a la brevedad posible.
7. Que, en relación con las alegaciones en orden a que tan pronto tomó conocimiento de la situación, se envió las comunicaciones a los destinatarios faltantes, muchos de los cuales ya cobraron los documentos, y que no existió perjuicio a los afiliados; hay que hacer presente que recién transcurrido dos meses de vencido el plazo para la remisión de las cartas, y sólo con ocasión de la fiscalización efectuada por esta Superintendencia, fue que se detectó y subsanó la omisión que había afectado a 6.370 destinatarios.
8. Que, en todo caso, de conformidad con el artículo 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, no constituye un requisito sine qua non para poder sancionar a una Isapre, la circunstancia que los incumplimientos constatados hayan causado perjuicio a los beneficiarios.
9. Que, en cuanto a las medidas que la Isapre señala haber adoptado con posterioridad a la fiscalización, cabe señalar que éstas no permiten eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos detectados.
10. 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".*

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la entidad y naturaleza de la infracción constatada, esta Autoridad estima que la falta amerita una multa de 200 UF.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento) por haber remitido fuera de plazo comunicaciones sobre devolución de excesos.
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 PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

  
MMB/MRA/HRA/EPL

**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-7-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 380 del 25 de octubre de 2016, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 26 de octubre de 2016



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE