

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 293

Santiago, 07 JUL. 2008

VISTO

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005 de Salud; la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República y la Resolución Exenta N° 65 de 2006 de la Superintendencia de Salud,

CONSIDERANDO

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que, en ejercicio de la antedicha función, los días 7 y 18 de febrero de 2008 se efectuó una fiscalización regular a la Isapre Consalud S.A. con el objeto de examinar el proceso de adecuación de los contratos cuya anualidad correspondía a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2007.

En dicha fiscalización se detectó que en 5 casos, correspondientes a dos planes de salud, la Isapre no hizo efectiva la adecuación a los contratos. Consultada al respecto, informó que quedaron excluidos del proceso 1.898 afiliados, con cumplimiento de anualidad en octubre, adscritos a 399 planes, debido a problemas operativos en la generación de los archivos para la emisión de las correspondientes cartas de adecuación.

- 3.- Que esta Intendencia representó a la Isapre Consalud S.A. la irregularidad citada precedentemente, mediante el oficio Ordinario SS/N° 798, del 14 de marzo de 2008, en el que, por haber vulnerado el principio de no discriminación establecido en la ley, se instruyó a esa isapre que debía tomar todas las medidas correctivas que resultaran necesarias para asegurar la exactitud de los procedimientos de adecuación en el futuro, a fin de impedir que la situación observada se repita puesto que se aparta de la normativa vigente.

Se informó también a esa isapre, que este Organismo podía hacer uso de su facultad sancionatoria y, además, de la posibilidad de dejar sin efecto las alzas que no se ajustasen a la normativa, informándolo al público en general, mediante publicación en diarios de circulación nacional, medios electrónicos u otros que determine, todo lo anterior según lo dispone el penúltimo inciso del artículo 198 del DFL N°1, de 2005, Salud.

- 4.- Que, Consalud S.A. efectuó sus descargos a través de la carta de fecha 2 de abril de 2008, reconociendo que en el proceso de adecuación de aquellos afiliados que cumplían anualidad en el mes de octubre de 2007, se produjo un error de datos en el sistema, que generó un cálculo inválido (ej. división por cero), lo que provocó que el proceso se autoabortara sin haber concluido, lo que significó que no se emitieron las cartas de adecuación de



POR UNA SALUD FUERTE

1.898 personas. Al respecto, precisó que dado que las cartas debían ser despachadas en un plazo en el que ya no era posible reprocesar todo el sistema (plazo en el que se debe incluir la impresión y mecanizado), se tomó la decisión de enviar las cartas que habían alcanzado a ser procesadas y que estaban correctas.

Señaló que, en todo caso, el error mencionado no daba cuenta de una "selección" de afiliados, sino que dejó fuera del proceso a la última parte de una secuencia, lo que eliminaría cualquier sospecha de alguna presunta discriminación por parte de esa entidad, por cuanto no se trató de sustraer de ese proceso a un determinado número de afiliados, lo que habría significado ejecutar acciones o incurrir en una omisión tendiente a que no fueran afectados por la adecuación.

Por lo expuesto, habida consideración que ninguno de los 1.898 afiliados sufrió perjuicios, solicita que no se le aplique sanción alguna puesto que ya adoptó todas las medidas adecuadas a nivel de sistemas y soporte de información con miras a asegurar que no se repitan a futuro errores como el presentado en esta ocasión.

- 5.- Que, en primer término, la situación observada da cuenta de irregularidades computacionales que alteraron significativamente el proceso de adecuación iniciado el mes de julio de 2007 recayendo en diversos planes que cumplían su anualidad en el mes de octubre de ese año.

Tal situación, por sí sola es desde ya, objeto de reproche por cuanto evidencia una falta de rigurosidad operativa toda vez que los sistemas computacionales son creados, administrados y desarrollados por la propia isapre, la que debe responder en el caso de errores informáticos, administrativos o de otra índole.

Al respecto, se debe tener presente que la isapre no aclaró cuál fue efectivamente el problema suscitado, ya que adujo varias razones por las que, en definitiva, se habrían ocasionado los errores o inconsistencias que hicieron "autoabortar" su sistema.

- 6.- Que, si bien la Isapre Consalud S.A. ha reconocido este error en sus descargos, lo cierto es que, a juicio de este Organismo, las razones esgrimidas para justificar las irregularidades observadas, dan cuenta precisamente de una forma de accionar que constituye, sin lugar a dudas, una infracción de mayor gravedad que un mero problema tecnológico.

En efecto, la isapre señala que el referido error, al deberse a una falla del soporte computacional, la eximiría de toda sospecha en cuanto a haber ejecutado una acción u omisión de carácter discriminatorio. Al efecto, en su carta del 2 de abril de 2008, textualmente señala que: "Ya producido el error y, ante la imposibilidad de corregirlo, dado que no había tiempo para hacerlo, se tomó la única alternativa posible de adoptar, consistente en enviar solamente las cartas que estuvieran correctas".

Pues bien, queda de manifiesto que esa decisión significaba discriminar entre afiliados ya que se adecuaría a unos y no a otros, independientemente que ello obedeciera a un problema de carácter operativo. Dicho de otro modo, al tomar la decisión de perseverar en un



proceso que adolecía de errores de diversa índole y que por tanto afectaba la validez de todo el proceso, la isapre adoptó, por sí y ante sí, una conducta discriminatoria que ocasionó directamente un efecto que la ley se ha encargado de impedir, sea que de él se deriven o no perjuicios para los afiliados.

- 7.- Que, en definitiva, la forma en que procedió la isapre en la situación fiscalizada por este Organismo, constituye una grave infracción a la normativa vigente, toda vez que se optó voluntariamente por una práctica discriminatoria entre afiliados a un mismo plan de salud, lo que se opone a lo dispuesto en el artículo 197 y a los N°s 2 y 4, del artículo 198, ambos del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

A juicio de esta Intendencia, la infracción en que ha incurrido la Isapre que vulnera el principio de no discriminación celosamente resguardado por el legislador, amerita la aplicación de una sanción.

- 8.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO

- 1.- Impónese a la Institución de Salud Previsional Consalud S.A., una multa ascendente a 350 U.F. (trescientas cincuenta Unidades de Fomento), por la discriminación que se produjo entre afiliados a un mismo plan de salud, al haber decidido enviar solamente cartas de adecuación a unos y no a otros por causa de un error en su sistema computacional.
- 2.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al del día del pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



FMP/LRR/BOU
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Consalud S.A.
- Fiscalía
- Intendencia Fondos y Seguros
- . Depto. Control Financiero y GES
- Subdepto. Control Régimen Complementario
- Unidad Análisis y Gestión de Información
- Of. de Partes

P/FIS: Multa Consalud (adecuación Inválida 2008)

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 293 de fecha 07 de julio de 2008, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Raúl Ferrada Carrasco, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 08 de julio de 2008


MARTA SCHNETTLER
MINISTRO DE FE