



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 417**  
**SANTIAGO, 25 NOV. 2015**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 19, de 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud y la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República;

**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, el día 25 de junio de 2014 se realizó una revisión de la Red de Prestadores CAEC informada por Isapre FUSAT Ltda., tanto en su página web, como a través de la extranet de esta Superintendencia, detectándose inconsistencias en la información contenida en una y otra de las mencionadas plataformas.

Es así, como se pudo comprobar que los prestadores: Hospital Clínico Fusat, Oncomed, Clínica Dávila, Mediplus–Homecare Ltda y Adi Service Ltda. sólo se encontraban publicados en la web de esa isapre, y que respecto de ellos, tampoco se informaba su dirección, la ciudad donde se ubica, teléfono, especialidad, tipo de habitación y tiempos de espera. Por su parte, se advirtió que el prestador Dirección de Previsión de Carabineros de Chile sólo era informado en la extranet de este Organismo fiscalizador y no en el sitio web de la señalada aseguradora.

3. Que al respecto, cabe recordar que en virtud de lo dispuesto en el punto 2.1.2 del Título XV del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, las isapres tienen la obligación de mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" que se contiene en la red privada Extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, ingresando, modificando o eliminando el convenio con el prestador respectivo, a más tardar el día hábil anterior, a aquel en que entre en vigencia la respectiva modificación.

Por su parte, y en lo atinente al caso, el punto 3.1 de ese mismo Título, señala que la Red CAEC actualizada, esto es, los prestadores individuales e institucionales, y dentro de estos últimos, los prestadores individuales que forman parte del convenio, deberá estar permanentemente a disposición de los afiliados y beneficiarios en la página web y en las agencias de la Isapre y que la información respecto de los prestadores institucionales deberá contemplar, como mínimo, el nombre del prestador, la dirección, ciudad donde se ubica, teléfono, especialidad, tipo de habitación y tiempos de espera.

4. Que, producto del hallazgo indicado en el considerando 2, y mediante Oficio Ordinario IF/Nº 5464, de 30 de julio de 2014, se instruyó a la referida isapre en orden a regularizar las señaladas inconsistencias, corrigiendo la Red de prestadores publicada

en su página web o aquella registrada a través de la extranet del portal de esta Superintendencia, según correspondiera.

Asimismo, se le formuló cargo a Isapre FUSAT Ltda. "por no mantener actualizada la aplicación informática denominada Información de Prestadores Convenidos contenida en la red privada extranet del portal web de la Superintendencia de Salud y/o la página web de la isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre ambos medios de información, contraviniendo lo establecido al efecto en los numerandos 2.1.2 y 3.1 del Título XV, del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información.

5. Que, mediante carta presentada con fecha 13 de agosto de 2014, Isapre FUSAT Ltda., formuló los correspondientes descargos informando que sólo quedaron como vigentes en su Red: el Hospital Clínico Fusat, Hospital Clínico de la Universidad de Chile, y Oncovida S.A. (ex Oncomed S.A.) y que el Hospital de Carabineros y la Clínica Mella habían sido eliminados, consignándose una fecha de expiración del convenio anterior a la de presentación de sus descargos.

Sostiene que los convenios con los prestadores Hospital Clínico Fusat y Oncomed se encuentran registrados en ambas plataformas, pero en la extranet tienen una fecha de vigencia determinada que sólo se empleó para poder ingresarlos. Agrega, que ambos prestadores en realidad se han mantenido vigentes de manera continua y que nunca fue su intención que sus convenios efectivamente expiraran, máxime si se considera que el Hospital Fusat es el establecimiento más usado por los beneficiarios de la isapre.

Indica, que de lo anterior se desprende que los centros de la Red CAEC: Hospital Clínico de la Universidad de Chile, Hospital Clínico Fusat, y Oncovida S.A. (ex Oncomed S.A.) en los hechos, no han puesto término a sus servicios, aún cuando de los 2 últimos se indicó erróneamente una fecha de expiración, con el objeto de ingresarlos al sistema Extranet. En cuanto al Hospital Clínico de la Universidad de Chile, se mantiene vigente tanto en la web de la isapre como en la Extranet de la Superintendencia.

Agrega que de acuerdo a la normativa vigente, el fundamento para la aplicación de una eventual sanción sería *"el no haber ingresado, modificado, o eliminado con el prestador respectivo, a más tardar el día hábil anterior a aquel en que entre en vigencia la respectiva modificación"*. En ese sentido, sostiene que si bien corresponde regularizar la información sobre los prestadores de salud, no es menos cierto que en la práctica, los mencionados centros nunca dejaron de prestar los servicios contratados y por lo tanto, la situación no calza exactamente con lo previsto en la norma, la que requiere para su aplicación, que efectivamente se haya producido o la expiración del convenio o una nueva suscripción de éste, lo que no ocurre con estos establecimientos de salud.

Sin perjuicio de lo ya indicado, señala que no ha existido perjuicio para los beneficiarios de la isapre, debido a que el procedimiento aplicado, permite asesorarlos y orientarlos hacia los prestadores en convenio, lo que hace casi imposible que pueda existir un afiliado o beneficiario que se haya visto expuesto a una limitación en sus derechos de opción.

6. Que, analizados los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximir la responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
7. Que, en primer lugar, al informar sobre las regularizaciones realizadas con ocasión de las instrucciones impartidas mediante el citado Oficio IF/Nº 5464 -y que consistieron en dejar vigente a los prestadores: Hospital Clínico Fusat, Hospital Clínico de la Universidad de Chile, y Oncovida S.A. (ex Oncomed S.A.) y en eliminar de su Red al Hospital de Carabineros y a la Clínica Mella- quedó acreditado que Isapre FUSAT Ltda. incurrió en la infracción que motivó la formulación de cargos en su contra, esto es, no mantener actualizada la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" contenida en la red privada extranet del portal web de la

Superintendencia de Salud y/o la página web de la isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre ambos medios de información.

8. Que al revisar nuevamente la extranet de esta Superintendencia, se corroboró que respecto de los prestadores Hospital Fusat y Oncomed (Oncovida) -que figuraban con convenios vigentes desde septiembre de 2010 hasta septiembre de 2011- se procedió a modificar y establecer una nueva vigencia de los respectivos convenios, desde el mes de agosto de 2014 hasta el mes de agosto de 2020; lo que da cuenta de que en realidad no existían impedimentos o dificultades para actualizar ambas plataformas de acuerdo a las condiciones establecidas en la normativa vigente y que la inobservancia constatada se debió a una falta de cuidado imputable a la Isapre.
9. Que no exime de responsabilidad a la isapre en la falta cometida, la circunstancia de que tanto el Hospital Clínico Fusat como Oncovida S.A. (ex Oncomed S.A.) hubiesen continuado prestando servicios como prestadores integrantes de la Red CAEC de esa Isapre. Es más, dicha situación no hace más que corroborar que a pesar de que en los hechos estos prestadores formaban parte de su Red CAEC, la información para sus afiliados no se encontraba actualizada en alguno de los canales que la normativa dispone al efecto; pudiendo generar información confusa y con ello un potencial desmedro en perjuicio de los beneficiarios.
10. Que no es efectivo lo afirmado por Isapre FUSAT Ltda. en cuanto a que no se ha configurado el presupuesto fáctico para aplicar una sanción en su contra -ya que este supondría que se hubiere producido la expiración del convenio o una nueva suscripción de éste, lo que en la práctica no aconteció debido a que el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, Hospital Clínico Fusat, y Oncovida S.A. siguieron prestando sus servicios-, toda vez que respecto de dichos prestadores la aseguradora no actualizó, mediante la correspondiente modificación, la información relativa a la vigencia de los respectivos convenios; incumpliendo con ello una instrucción de general aplicación impartida por esta Superintendencia.
11. Que tampoco resulta admisible lo señalado por la Isapre en cuanto a que no ha existido perjuicio para los beneficiarios de la isapre -debido a que el procedimiento aplicado, permite asesorarlos y orientarlos hacia los prestadores en convenio-, toda vez que lo que se le reprocha a esa Institución es el incumplimiento de un deber de información establecido en la normativa vigente.
12. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, encontrándose acreditada la infracción y no existiendo ningún indicio de circunstancias que eximan de responsabilidad a la isapre respecto de los incumplimientos constatados, no cabe sino concluir que la conducta imputada obedeció a una falta de acuciosidad por parte de la institución, consistente en no haber adoptado las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para evitar los hechos representados.
13. 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".
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre FUSAT Ltda. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por no mantener actualizada la información de su Red de Prestadores CAEC en la aplicación informática denominada "Información de Prestadores Convenidos" de la red privada extranet del portal web de la Superintendencia de Salud, ni en el sitio web de dicha Institución, incorporando antecedentes inconsistentes en dichos medios de información.
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, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,**

*Nydia Contardo Guerra*  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

*[Signature]*  
**DTI/MDA/HRA**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre FUSAT Ltda.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-5-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 417 del 25 de noviembre 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 de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 26 de noviembre de 2015

*[Signature]*  
**Carolina Ganesse Méndez**  
**MINISTRO DE FAMILIA Y SALUD**