



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 420

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 26 de junio de 2014 se realizó una revisión de la Red de Prestadores CAEC informada por Isapre Consalud S.A., detectándose que el prestador Hospital de Coyhaique sólo era informado en la web de esa isapre, mas no en la página de esta Superintendencia. Asimismo, y mediante carta SGS-JAS/239205/2014, de 7 de julio de 2014, que esa Isapre envió a esta Superintendencia en el marco de la tramitación del Juicio arbitral Rol 1050078-2013, se tomó conocimiento que actualmente mantiene vigente un convenio CAEC con la Clínica Indisa, prestador que no figura dentro de la Red publicada en su página Web y que en la Extranet de este Organismo fiscalizador aparecê registrado – para la Región Metropolitana- con vigencia desde el 12 de enero de 2004 hasta el 1 de abril de 2011.
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, 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 5466, 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 ó aquella registrada a través de la extranet del portal de esta Superintendencia, según correspondiera.

Asimismo, se le formuló cargo a Isapre Consalud S.A. 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 11 de agosto de 2014, Isapre Consalud S.A., formuló los correspondientes descargos informando que el prestador Hospital de Coyhaique dejó de pertenecer a su Red CAEC en el mes de diciembre de 2013, por lo que se procedió a actualizar oportunamente dicha información en la Extranet de la Superintendencia. Sin embargo, señala que la persona que realizó tal gestión, incurrió en una omisión involuntaria y no actualizó en ese mismo acto el sitio web de esa aseguradora; y que en un proceso normal de actualización de la Red CAEC, realizado los días 12 y 13 de julio, la isapre detectó dicha inconsistencia y procedió a eliminar al Hospital de Coyhaique como prestador CAEC.

Solicita considerar que la mencionada inconsistencia no ocasionó perjuicios -ya que incluso a aquellos beneficiarios que fueron atendidos en el referido Hospital en el período diciembre 2013 a julio 2014, se les otorgó CAEC- y que fue solucionada antes que se recibiera el Ordinario IF/Nº 5466.

Añade, que se tomaron medidas para evitar repetir estas situaciones a futuro, designando una nueva persona en reemplazo de la anterior, que se ha hecho cargo de mantener la Red CAEC actualizada, tanto en la página web de la isapre como en la Extranet de la Superintendencia.

En relación con la Clínica Indisa, señala que ésta dejó de pertenecer a su Red CAEC en abril de 2011, tal como se encuentra registrado en la Extranet de esta Superintendencia. Sin perjuicio de lo anterior, indica que con la referida Clínica existe un convenio vigente para otorgar cobertura CAEC en aquellos casos en que la Red tenga insuficiencia de prestadores como ocurre por ejemplo en época de invierno con las enfermedades respiratorias en menores, especialidad en la que dicha Clínica, cuenta con la infraestructura adecuada para brindar la atención médica que requieren los pacientes.

Considera, que además de los prestadores de su Red CAEC -que mantiene publicados para todos sus afiliados y beneficiarios- es indispensable contar con este otro prestador que pueda brindar las atenciones médicas en caso de insuficiencias transitorias técnicas y/o insuficiencia de camas críticas o de médicos de especialidades para resolver la patología dentro de la Red, para lo cual, la isapre hace la derivación luego de analizar la referida insuficiencia y estudiar caso a caso.

Es por ello, que a su entender, el hecho que exista un convenio de atención médica vigente con Clínica Indisa, no debe significar que ese prestador deba estar incorporado e informado como integrante de su Red CAEC.

Finalmente, señala que para el afiliado el tema es transparente, ya que conoce cuál es la Red CAEC de la isapre y por lo mismo, está en conocimiento que cualquier enfermedad que tenga derecho a utilizar dicha cobertura, debe ser otorgada exclusivamente por alguno de los prestadores que se encuentran incorporados en la nómina de la Red. Agrega que la existencia de convenios de atención en condiciones de precio más favorables no tiene otra finalidad que la isapre tenga la posibilidad de derivar al paciente a otro prestador cuando la Red sea insuficiente y el costo de las atenciones esté regulado y no se apliquen aranceles de libre elección, con lo cual en definitiva el afiliado es beneficiado.

6. Que, analizados los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones en las que incurrió.
7. Que en efecto, es la propia Isapre la que reconoce en su escrito el haber incurrido en una omisión involuntaria y no actualizar en su sitio web, el término de la vigencia del convenio con el Hospital de Coyhaique, lo que no es admisible para justificar su obrar y eximirla de responsabilidad por la infracción constatada.
8. Que en este sentido, cabe recalcar que constituye una obligación permanente de las Isapres, el adoptar e implementar de manera preventiva, todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones que se le imparten, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque éstas sean aisladas o puntuales le son imputables, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le permitiesen advertir y corregir los errores oportunamente.
9. Que el hecho que la isapre haya detectado y regularizado la mencionada omisión entre el 12 y 13 de julio de 2014, durante un proceso normal de actualización, y con anterioridad a la recepción del Ordinario IF/Nº 5466, de 30 de julio del mismo año, no atenúa su responsabilidad en la referida infracción, sobre todo si se considera que ya habían pasado más de seis meses desde que había terminado la vigencia del convenio con el mencionado prestador y no se había actualizado la información en su sitio web.
10. Que lo afirmado por la Isapre, en cuanto a que la Clínica Indisa había dejado de pertenecer a su Red CAEC desde abril de 2011, tal como estaría registrado en la Extranet de esta Superintendencia, no se condice con lo señalado en la carta presentada en el marco de la tramitación del Juicio arbitral Rol 1050078-2013 con fecha 7 de julio de 2014, en la que sostiene: "Al respecto informamos a usted, que actualmente Clínica Indisa mantiene un convenio CAEC vigente con Isapre Consalud"(sic).
11. Que junto con la mencionada carta, Isapre Consalud S.A. adjuntó al señalado juicio arbitral, copia del referido convenio, en el que además de advertirse que la fecha de suscripción de dicho instrumento -12 de enero de 2004- coincide con la data registrada en la Extranet de la Superintendencia, como inicio de vigencia del convenio con Clínica Indisa, se puede apreciar en su cláusula duodécima que la duración de dicho convenio es indefinida. Lo anterior, no hace sino corroborar que el sitio web de la isapre no mantenía actualizada la información en lo relativo a su Red de prestadores CAEC.
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 Nº 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 Consalud S.A. 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.
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, 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)



[Handwritten initials]
CPI/MDA/HEA
DISTRIBUCIÓN:

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

I-55-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 420 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

[Handwritten signature]
Carolina Carreassa Méndez
MINISTRO DE SALUD

