



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.cl

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

454

SANTIAGO, 26 DIC. 2016

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Capítulo V, Título I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información; 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 Óptima S.A., entre los días 4 y 25 de julio de 2016, con el objeto de examinar los procesos de notificación y uso de excedentes realizados entre septiembre de 2015 y abril de 2016, incluyendo el seguimiento de las instrucciones impartidas sobre el particular a esta Isapre durante el año 2015, constatándose, entre otras irregularidades, que de una muestra de 64 carpetas contractuales de afiliados vigentes, 38 se encontraban incompletas, faltando Formularios Únicos de Notificación (FUN) de distintos tipos.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 5014, de 16 de agosto de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "Incumplimiento de la obligación establecida en el Capítulo V, Título I, punto 1 del Compendio de Normas Administrativas en materia de Información, en orden a mantener en la carpeta de los cotizantes todos los FUN emitidos en relación con el contrato de salud desde su incorporación a la isapre".
4. Que en sus descargos presentados con fecha 31 de agosto de 2016, la Isapre cita las respuestas que en su oportunidad dio a las observaciones que este Organismo le formuló en esta materia, mediante Ord. IF/Nº 4763, de 21 de agosto de 2015, y Ord. IF/Nº 6054, de 19 de octubre de 2015, y en las que la entidad fiscalizada señalaba que se encontraba en proceso de revisión del contrato con la empresa externa que almacena los documentos contractuales, dado que éste contemplaba un modelo de archivo por tipo de documento y no por carpeta de cotizante, y que, además, en relación con lo anterior, estaba efectuando un catastro de la documentación histórica almacenada y una revisión del flujo mensual de archivo, por lo que solicitaba a esta Autoridad que se considerara el tiempo de implementación de dicho cambio.

Reitera lo señalado en las citadas respuestas, y asevera que dada la complejidad del cambio de contrato y las actividades previas que involucró, recién en julio de 2016 se llegó a un acuerdo con la empresa externa, encontrándose a la fecha de los descargos en la etapa de redacción del nuevo contrato, el que debiese ser suscrito en septiembre de 2016.

Luego se refiere a la respuesta que dio a la fiscalizadora sobre el estado de avance de la normalización del archivo de documentos contractuales, y alega que dada la situación descrita, no podía acceder a toda la documentación de los afiliados requerida en los procesos regulares de fiscalización, dentro de los plazos estándares, lo que explica que no se haya encontrado todos los FUN dentro de las carpetas revisadas.

Agrega que lo anterior no implica que la documentación no exista o que no se haya efectuado la notificación respectiva, y adjunta cuadro detalle del que se colegiría que se halló el 88% de los FUN faltantes.

Reitera que esta Autoridad estaba en conocimiento de las mejoras operativas y contractuales que se estaban implementando, y que la Isapre solicitó se consideraran para las fiscalizaciones que se efectuaran en esta materia.

Por último, arguye que no se produjo perjuicio a los afiliados ni a los empleadores, y solicita que se levante el cargo formulado.

5. Que, en relación con las alegaciones de la Isapre, cabe recordar que en el punto 1 "Archivo de Cotizantes", del Título I "Archivos que las isapres deben mantener en relación a los contratos de salud", del Capítulo V del Compendio de Información, se establece que *"la isapre deberá mantener a disposición de la Superintendencia, un archivo de cotizantes en su casa matriz o en otro lugar, siempre que éste último haya sido previamente autorizado por este Organismo"* y que *"deberá velar, en todo caso, por la expedita disponibilidad de los antecedentes para efectos del ejercicio de la facultad de esta Superintendencia"*. Además, se dispone que la carpeta de cada persona cotizante debe contener, al menos, entre otros documentos *"todos los FUN emitidos en relación con el contrato del cotizante desde su incorporación a la isapre"*.
6. Que, considerando que la citada instrucción es de larga data (contenida originalmente en el punto 7.1 "Archivo de Cotizantes" de la Circular N° 36, de 22 de julio de 1997), no cabe sino desestimar las alegaciones de la Isapre, toda vez que el contrato de almacenamiento de documentos que celebró con una empresa externa, desde un principio debió haber contemplado un modelo que le permitiese a la Isapre disponer de manera expedita, de todos los antecedentes que le fuesen requeridos por esta Superintendencia, y en particular, de todos los FUN correspondientes a cada cotizante.
7. Que, en este sentido, las explicaciones que haya expuesto en relación con las observaciones que en esta materia se le formularon mediante los Ordinarios IF/N° 4763 e IF/N° 6054, de 2015, de ninguna manera alteran el hecho que la Isapre aplicaba una modalidad de almacenamiento que le impedía cumplir con la citada normativa, y menos obstan a que, habiéndose detectado 9 meses después del último oficio de instrucciones en que se le observó dicha falta, que se mantenía la misma situación de irregularidad, esta Autoridad haya optado por formularle cargos.
8. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que no se produjo perjuicio a los afiliados ni a los empleadores, cabe señalar que 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.
9. Que, en consecuencia, las alegaciones y antecedentes acompañados por la Isapre, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de los incumplimientos constatados.
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 e instrucciones citadas, y teniendo presente la entidad y naturaleza de la señalada infracción, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 50 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 Óptima S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de la obligación de mantener en la carpeta de los cotizantes todos los FUN emitidos en relación con el contrato de salud desde su incorporación a la Isapre.
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.

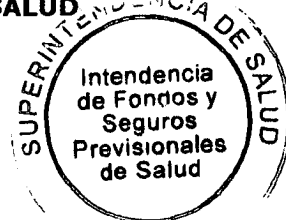
ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,

scritados
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

[Signature]
MPA/LIB/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-14-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 454 del 26 de diciembre de 2016, que consta de 3 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 diciembre de 2016



[Signature]
Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE