



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 289

SANTIAGO, 28 SEP 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; Título XV del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, 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 Cruz Blanca S.A., el día 10 de octubre de 2016, con el objeto de revisar las redes de prestadores CAEC informadas por dicha institución en su página web y en la extranet de esta Superintendencia, constatándose, entre otras irregularidades, que en su página web la Isapre informaba en la XIII Región al prestador Nueva Clínica Cordillera, el que no se encontraba registrado en la extranet de esta Superintendencia, y, por otro lado, en dicha página web aparecía como vigente el prestador GESMED, en circunstancias que en la extranet de esta Superintendencia, se registraba como fecha de inicio de la vigencia del convenio con este prestador, el 5 de diciembre de 2016.
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.

4. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/Nº 6996, de 26 de octubre de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: "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 en sus descargos presentados con fecha 11 de noviembre de 2016, la Isapre expone que el prestador Nueva Clínica Cordillera debió haber sido eliminado de su página web, lo que sólo se hizo en la extranet de esta Superintendencia, y, agrega que ha procedido a subsanar esta omisión.

En lo que respecta al prestador GESMED, indica que el problema se produjo cuando el día 12 de mayo de 2016 se ingresó este prestador a la extranet de esta Superintendencia, y que por razones de configuración del PC desde donde se efectuó

el ingreso, en cuanto al orden en que se muestran las fechas (DD/MM/AAAA o MM/DD/AAAA), en lugar del día 12/05/2016, que era el de inicio del convenio, quedó registrado el día 05/12/2016.

Sostiene que ambas son situaciones puntuales, que no deben ser motivo de sanciones, por haberse originado en errores o inadvertencias particulares, y en ningún caso sistémicas, que pudiesen ser demostrativas de negligencia o laxitud de la Isapre en el cumplimiento de las instrucciones.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que la Isapre reconoce en su presentación las inconsistencias que motivaron la formulación del cargo en su contra, atribuyéndolas a errores particulares y no sistémicos, alegación que no permite eximirla de responsabilidad frente a la infracción constatada.
7. Que, en efecto, constituye una obligación permanente de las Isapres, el adoptar e implementar 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 errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
8. Que, además, sobre el particular, se hace presente que para los efectos de informarse respecto de los prestadores de la red CAEC correspondientes a la Isapre a la que se encuentran adscritos, los cotizantes y beneficiarios pueden utilizar cualquiera de las dos vías, esto es, el sitio web de la Isapre o el "Servicio de información sobre la Red de Prestadores para Cobertura Adicional por Enfermedades Catastróficas (CAEC) de su Isapre", disponible en el portal web de esta Superintendencia, de tal manera que es fundamental que la información contenida en ambos medios sea consistente entre sí, pudiendo verse afectados los derechos de los afiliados y beneficiarios por una incorrecta información en cuanto a la red CAEC que les corresponde.
9. Que, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran eximirla de responsabilidad respecto de la irregularidad que se le reprocha.
10. 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"*.
11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la señalada infracción, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 100 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 Cruz Blanca S.A. una multa de 100 UF (cien 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, en relación con lo informado en el sitio web de dicha Isapre, incorporando antecedentes inconsistentes entre 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, 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,


NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD




MPA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-17-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 289 del 28 de septiembre de 2017, 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, 28 de septiembre de 2017




Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE