



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 340

SANTIAGO, 13 JUL 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Título I "Información sobre hechos relevantes" del Capítulo IV del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; el artículo 80 del DFL Nº 29, de 2004, de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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, mediante Oficio Ord. IF/Nº 10.002, de 29 de septiembre de 2017, esta Intendencia resolvió autorizar excepcionalmente a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., para efectuar el cierre anticipado de todas sus sucursales y oficinas de atención de público a nivel nacional, el día 7 de diciembre de 2017, a contar de las 13:00 horas, instruyéndosele que debía cumplir a cabalidad lo establecido en el numerando 7.3 del Título VII del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, en particular en lo relativo a la difusión del cierre a los afiliados, de los mecanismos alternativos de que dispondría la Isapre para asegurar la continuidad del otorgamiento de los beneficios, de la postergación de los plazos que vencieran ese día, e informar al resto de las isapres para la tramitación de las cartas de desafiliación.
3. Que, sin embargo, esta Autoridad tomó conocimiento que en el sitio web de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., se estaba informando a los afiliados que, debido a la migración de su base de datos, desde las 13:00 horas del día jueves 7 y hasta el día domingo 10 de diciembre de 2017, además de la suspensión de la atención de público en centros de atención, se suspenderían los servicios de sucursal virtual (reembolsos web, bonos electrónicos y otros), de venta de bonos vía "I-med" en prestadores, y de venta con excedentes en línea en Farmacias Salcobrand.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/Nº 10.290, de 7 de diciembre de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el Título I "Información sobre hechos relevantes", del Capítulo IV del Compendio de Información de esta Superintendencia, que impone a las isapres la obligación de comunicar a la Superintendencia todo hecho o información relevante para fines de supervigilancia y control, respecto de ella misma y de sus operaciones y negocios".

5. Que en sus descargos presentados con fecha 22 de diciembre de 2017, la Isapre, en primer lugar, niega que haya omitido o tenido la intención de omitir información a esta Superintendencia, aseverando que su presentación de 22 de noviembre de 2017 (solicitud de autorización excepcional para cambio de horario de cierre de sucursales a nivel nacional), se realizó con la mayor transparencia posible y con plena convicción de haber adoptado las medidas de seguridad necesarias, para no causar perjuicios a sus afiliados y beneficiarios, y garantizar el otorgamiento de los beneficios.

En el mismo orden de ideas, expresa que procedió a informar a sus afiliados por correo electrónico y a través de la página web, respecto de la situación que afectaría a sus sucursales producto de la migración de datos, y aquellos servicios que se verían alterados por tales motivos, asegurando que esta cuestión bajo ninguna circunstancia implicó un incumplimiento de sus obligaciones, puesto que había adoptado todas las medidas necesarias, para gestionar los inconvenientes o situaciones que pudieran producirse durante la migración de datos.

Argumenta que habiendo adoptado las medidas para evitar perjuicios e incumplimientos, y habiendo requerido la correspondiente autorización para el cierre anticipado de sucursales, no vislumbra infracción alguna en materia de hechos relevantes, atendido el criterio que la misma norma incorpora, al establecer que *"la calificación de la información será facultad exclusiva de la propia administración o dirección de la isapre, correspondiéndole a ella determinar si un hecho, circunstancia o antecedente reúne las características descritas precedentemente para ser considerado relevante"*.

Al respecto, agrega que siendo la norma la que otorga a la Isapre la facultad de calificar un hecho como relevante o no, cuando éste no está definido dentro de los obligatorios de ser informados, y, por otra parte, habiendo estimado como suficientes las medidas adoptadas, la Isapre no consideró que la migración de la base de datos, cumpliera con las condiciones requeridas para ser considerada una situación susceptible de ser informada como hecho relevante, "estimación que la normativa permite válidamente realizar a las isapres sin que por ello, corresponda ser sancionada si los criterios utilizados para tal decisión fueron efectivamente correctos, válidos y adoptados en forma responsable" (sic).

Conforme lo expuesto, solicita se tengan por formulados los descargos, se tomen en consideración sus argumentos y, en definitiva, se concluya que no corresponde aplicar sanción a la Isapre, por no haberse verificado incumplimiento alguno.

6. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que de conformidad con el párrafo 1º del numeral 1 del Título I del Capítulo IV del Compendio de Información, *"hecho relevante"*, es *"todo evento, circunstancia o antecedente de ocurrencia no frecuente o periódica que tenga o pueda tener influencia o efecto trascendente para fines de la supervigilancia y control de la Superintendencia, principalmente, en relación a materias de gestión administrativa, operacional y económica-financiera o cualquier cambio significativo que afecte las operaciones y resultados de la isapre"*.
7. Que, al respecto, si bien en su presentación de 22 de noviembre de 2017 (solicitud de autorización excepcional para cambio de horario de cierre de sucursales a nivel nacional), la Isapre hizo mención a que para la ejecución del proceso de migración que estaba desarrollando, era necesario realizar una prueba funcional masiva a nivel nacional *"que implicará suspender la funcionalidad de nuestros sistemas"*, de esta sola y escueta alusión no era posible que esta Autoridad entendiese que, aparte de la suspensión de la atención de público en sucursales y oficinas de atención, la Isapre iba a suspender también, desde las 13:00 horas del día jueves 7 y hasta el domingo 10 de diciembre de 2017, los servicios de sucursal virtual (reembolsos web, bonos electrónicos y otros), de venta de bonos vía "I-med" en prestadores, y de venta con excedentes en línea en Farmacias Salcobrand.
8. Que, independientemente de las medidas que la Isapre adoptó para morigerar, paliar u subsanar con posterioridad, los efectos que la suspensión de dichos servicios haya podido producir en los afiliados o beneficiarios que necesitaron hacer uso de ellos, lo

cierto es que, tal como se expresó en el oficio de cargo, dado el alcance y duración de la suspensión de tales servicios, no correspondía que la Isapre hubiese omitido comunicar dicha información a este Organismo de Control -y que éste se haya informado de manera accidental, a través de la página web de la Isapre-, puesto que la suspensión de dichos servicios, se trataba de un hecho relevante para fines de supervigilancia y control, de acuerdo con la definición transcrita precedentemente.

9. Que, en cuanto a las alegaciones de la Isapre en el sentido que no habría existido intención de omitir información, y que habría actuado de manera transparente, y con plena convicción de haber adoptado las medidas necesarias para resguardar a los beneficiarios; procede desestimarlas, toda vez que lo en este caso se está imputando a la Isapre, no es intencionalidad ni mala fe, sino que la inobservancia de la obligación de informar a esta Superintendencia, un hecho relevante para efectos de supervigilancia y control.
10. Que, en relación con las comunicaciones que la Isapre envió a los afiliados y a la información que publicó en su página web, estas acciones se enmarcan dentro de las obligaciones permanentes que tiene la Isapre con respecto a sus afiliados y beneficiarios, y en todo caso, no la eximían de la obligación de informar sobre ello a esta Superintendencia, para los efectos que ésta pudiese ejercer sus facultades de supervigilancia y control durante la suspensión de los servicios.
11. Que, en lo que atañe a la argumentación relativa a que de conformidad con el párrafo 4° del numeral 1 del Título I del Capítulo IV de Compendio de Información, es facultad exclusiva de la Isapre calificar si un hecho es relevante o no, cuando éste no está dentro de los obligatorios de ser informados; es necesario hacer presente que, luego que en el párrafo 1° se define que se entiende por "hecho relevante", en el párrafo 2° se hace mención a los hechos relevantes obligatorios listados en el Anexo del mismo Título, y en el párrafo 3° se expresa que *"sin perjuicio de lo anterior, la isapre deberá informar cualquier otro hecho que afecte la operación, resultados y patrimonio de la isapre, que reúna las características y condiciones aludidas en el párrafo primero de este numeral y que no esté contenidas en el Anexo"*.
12. Que, por consiguiente, de conformidad con la citada normativa, siempre que se produzca un hecho que revista caracteres de relevante, de acuerdo con la definición del párrafo 1°, la Isapre estará obligada a informarlo, y nunca será facultativo para ésta, ni siquiera en el caso que el hecho no esté previsto en el listado contenido en el Anexo del mismo Título.
13. Que, así las cosas, la única diferencia entre los hechos enumerados en el Anexo y los restantes hechos relevantes a que se refiere el párrafo 3°, es que en el caso de estos últimos, la normativa no los califica a priori como hechos relevantes, y entrega esta facultad a la propia Isapre.
14. Que, sin embargo, al existir en la normativa una definición de "hecho relevante", de ninguna manera se puede entender que la facultad que se entrega a la Isapre, para calificar los hechos no enumerados en el Anexo, es de carácter discrecional o arbitraria, y que esta Autoridad, en ejercicio de sus facultades de supervigilancia y control, no pueda observar a posteriori que determinados hechos no informados por la Isapre, sí constituían hechos relevantes que debieron haber sido informados, aunque no sean de aquéllos listados en el Anexo, como ha ocurrido en este caso.
15. Que, es más, la propia Isapre asume que la calificación que puede hacer respecto de si un hecho es o no relevante, no es una facultad arbitraria y discrecional, al expresar en sus descargos, que no estimó que en este caso se cumplieran las condiciones para informar un hecho relevante, *"estimación que la normativa permite válidamente realizar a las isapres sin que por ello, corresponda ser sancionada si los criterios utilizados para tal decisión fueron efectivamente correctos, válidos y adoptados en forma responsable"* (sic).

16. Que, en este caso, como ya se indicó anteriormente, dado el alcance y duración de la suspensión de servicios, e independientemente de las medidas adoptadas por la Isapre para morigerar, paliar u subsanar con posterioridad los efectos de la suspensión de los servicios, concurrían los caracteres de un "hecho relevante" en los términos de la normativa, y, por tanto, correspondía que Isapre hubiese comunicado dichas suspensiones de servicios a esta Superintendencia, para fines de supervigilancia y control.
17. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
18. 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"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.

19. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción constada, y, en particular, que como consecuencia de la omisión de la Isapre, este Organismo de Control pudo haberse visto impedido de ejercer sus facultades, y de realizar las actividades de fiscalización que desarrolló durante los días de suspensión de los servicios (de no mediar el conocimiento previo y accidental que tuvo de la suspensión, a través de la página web de la Isapre), esta Autoridad estima que dicha omisión amerita una multa de 150 UF.
20. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el Título I "Información sobre hechos relevantes", del Capítulo IV del Compendio de Información, que obliga a las isapres a comunicar a la Superintendencia, todo hecho o información relevante para fines de supervigilancia y control, respecto de ella misma y de sus operaciones y negocios.
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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-8-2018).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

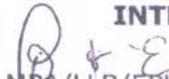
4. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,




ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)


MPA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-8-2018

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 340 del 13 de julio de 2018, que consta de 5 páginas y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 17 de julio de 2018



José Contreras Soto
MINISTRO DE FE