



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 247

SANTIAGO, 25 ABR. 2019

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 189, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el numeral 4 "Obligación de financiar las prestaciones y beneficios de salud" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 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, en ejercicio de dicha facultad, durante el mes de julio de 2018, se revisó el Arancel de Prestaciones de Salud de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., correspondiente al año 2018, con el objeto de verificar la aplicación de la Circular IF/N° 284, de 24 de mayo de 2017, que impartió instrucciones sobre el reajuste de los aranceles expresados en pesos, detectándose que en el caso de 3 prestaciones que en el Arancel 2017 se habían informado como prestaciones adicionales, en el Arancel 2018 se modificaron sus códigos por los correspondientes a las prestaciones previstas en el Arancel del Fonasa MLE (dos incorporadas en el año 2017, y una existente en Arancel Fonasa a lo menos desde el año 2001), pero rebajando indebidamente el valor arancelario de estas prestaciones, motivo por el cual mediante Ord. IF/N° 5107, de 17 de agosto de 2018, se le instruyó a la Isapre que debía modificar el valor asignado en el Arancel 2018 a dichas prestaciones, y reemplazarlo por el valor que tenían en el Arancel 2017, debidamente reajustado, y, además, se le instruyó reliquidar y pagar la cobertura correspondiente a dichas prestaciones, a contar de la entrada en vigencia del Arancel 2018, reliquidación que de acuerdo con lo informado por la propia Isapre con fecha 7 de septiembre de 2018, involucró 801 casos, por un monto total a reliquidar de \$4.725.556.
3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 8206, de 14 de diciembre de 2018, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:  

"Otorgar una cobertura inferior a la pactada a las prestaciones detalladas anteriormente, contraviniendo lo establecido en el artículo 189 del DFL N° 1 de 2005 de Salud y las instrucciones contenidas en el numeral 4, Título I, Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios".
4. Que, en su presentación de fecha 2 de enero de 2019, la Isapre reconoce el error observado, pero señala que este no fue intencional, por lo que no ha actuado de manera premeditada con el fin de otorgar una cobertura inferior a la pactada.

Asevera que el error se produjo porque una vez publicado el arancel Fonasa, la Isapre cargó todas las prestaciones que quedarían vigentes, así como las modificaciones de glosas, y que a las prestaciones respecto de las cuales se crearon nuevos códigos, les asignó valores de manera independiente. Luego, al elaborar el Arancel de la Isapre que entraría en vigencia, no advirtió "en la correlación de dichos códigos en función de su valor al realizar esta tarea" (sic).

Agrega que, con posterioridad a la fiscalización, adoptó las medidas correctivas que enuncia, por lo que la situación se encuentra regularizada.

Solicita que los argumentos y soluciones informadas sean considerados al momento de evaluar y decidir las acciones que correspondan, pudiendo concluir que no corresponde aplicar sanción o, en caso contrario, aplicar la de menor entidad posible.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar que los incumplimientos detectados, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre, la que se ha limitado a indicar que aquellos se habrían originado en un error al elaborar el Arancel 2018, al no correlacionar los códigos de las nuevas prestaciones incorporadas por el Fonasa, con los valores que tenían asignadas dichas prestaciones, en su condición de adicionales, en el Arancel 2017, y que este error no habría sido intencional ni premeditado.
6. Que, sin embargo, la señalada alegación no exime de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus afiliados, 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, por falta de diligencia o cuidado.
7. Que, en cuanto a las medidas correctivas a que hace referencia la Isapre en sus descargos, se hace presente que ellas fueron ejecutadas en cumplimiento de las instrucciones impartidas por este Organismo de Control, con motivo de la revisión efectuada al Arancel 2018 remitido por la Isapre, y, en todo caso, se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que le permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta detectada.
8. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
9. 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"*.

Además, el inciso 2º 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"*.

10. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que las infracciones constatadas constituyen incumplimientos graves, que afectaron los derechos en salud de un importante número de beneficiarios, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 350 UF por incumplimiento de las coberturas pactadas en los contratos de salud previsual.

11. 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 350 UF (trescientas cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento de las coberturas pactadas en los contratos de salud previsional, con infracción al artículo 189 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y al numeral 4 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
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-8-2019).

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](mailto: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,**

**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**

**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

MMFA/HRA/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-8-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°247 del 25 de abril de 2019, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 30 de abril de 2019



Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE