

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 88**

**Santiago, 24-02-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Título V "Cumplimiento del contrato de salud" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta SS/N° 640, de 31 de agosto de 2020, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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, el día 22 de enero de 2020, se efectuó una fiscalización en la sucursal de calle Morandé, comuna de Santiago, de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., con el fin de verificar la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud, y la activación del plan de contingencia de la Isapre, en el contexto de la caída de los sistemas informáticos de ésta, ocurrida a las 17:40 del día 21 de enero de 2020, e informada como hecho relevante a este Organismo de Control el día 22 de enero de 2020.

3. Que, del examen realizado, se pudo constatar, entre otras situaciones, las siguientes:

3.1. No se podía efectuar la emisión de bonos de atención médica, bonos por liquidación de PAM, ni reembolsos presenciales, ni ningún trámite relacionado con la emisión a través del sistema computacional.

3.2. Respecto de las solicitudes de acceso al GES, no existía la posibilidad de apertura de canastas GES.

3.3. En cuanto al plan de contingencia, la Isapre informó que se estaba dando solución a actividades como asesoría a clientes, recepción de programas y licencias médicas, solicitudes de acceso al GES y mantención de solicitudes contractuales, y que se estaba gestionando con los prestadores el otorgamiento de prestaciones agendadas con entrega de garantías.

Se hace presente que el día 23 de enero de 2020, se verificó el restablecimiento de los servicios informáticos que sirven de base al otorgamiento de los beneficios contractuales.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 551, de 27 de enero de 2020, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de la obligación de disponer los mecanismos alternativos que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud".

5. Que, mediante presentación de fecha 11 de febrero de 2020, la Isapre formula sus descargos, exponiendo que en todo momento tuvo el control de la situación y que tan pronto se determinó el problema, fecha de inicio, el impacto provocado y la causa raíz de la falla, se activó el protocolo de gestión de incidentes para evaluar escenarios de recuperación.

Se refiere a los planes de acción que se definieron y ejecutaron, y que permitieron que todos los sistemas estuvieran nuevamente operativos a partir de las 23:00 horas del día 22 de enero; que el servicio estuviese operando con total normalidad a partir de las 14:00 horas del día 23 de enero, y que el día 24 de enero se concluyese la recuperación de datos, según relata.

Luego hace mención a una clasificación efectuada por la Isapre, en base al Análisis de Impacto de Interrupciones de Operaciones Críticas, y que se reflejó en los "Procedimientos Acelerados", que se trabajaron internamente durante el año 2019.

En conclusión, sostiene que abordó la falla de sus sistemas a través de todos los mecanismos que tenía a su disposición, de la forma más breve y expedita, activando los protocolos de emergencia que tenía previstos, dando una solución íntegra y rápida al problema.

Por último, argumenta que se habría cumplido a cabalidad con la continuidad del otorgamiento de los beneficios emanados del contrato de salud, al momento de ser requeridos por las personas beneficiarias, *"dado que todos los datos que fueron afectados se recuperaron en un 100%" (sic)* y que las posibles dificultades de las personas afiliadas por la no entrega inmediata de sus beneficios, se encuentran subsanadas, otorgándoseles las coberturas y asumiendo la Isapre los eventuales costos que la interrupción de los sistemas les pudo haber causado.

En mérito de lo expuesto, pide tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, ordenando el archivo del expediente, y absolviendo a la Isapre del cargo.

6. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente que el reproche efectuado a ésta dice relación con lo establecido en el Título V "Cumplimiento del contrato de salud" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en orden a que *"las isapres deberán disponer de mecanismos alternativos que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud, al momento en que éstos sean requeridos por los beneficiarios, ante contingencias de cualquier tipo que pudieran interrumpir los servicios dispuestos para ello"*.

7. Que, por lo tanto, procede desestimar los descargos de la Isapre, toda vez que en éstos sólo se hace mención a las medidas y acciones que habría ejecutado la Isapre con el fin de restablecer los servicios interrumpidos por la falla que afectó a sus sistemas, pero no se expone ni acompaña ningún antecedente que dé cuenta de la implementación o aplicación de mecanismos alternativos, que hayan garantizado la continuidad del otorgamiento de los beneficios, durante al lapso o período que duró la interrupción de los servicios y sistemas.

8. Que, es más, la Isapre no desmiente ni desvirtúa el hecho constatado en la fiscalización de 22 de enero de 2020, de que no era posible efectuar la emisión de bonos de atención médica, bonos por liquidación de PAM, ni reembolsos presenciales, entre otras situaciones, y, por consiguiente, está acreditado que no disponía en ese momento de mecanismos alternativos para garantizar la continuidad del otorgamiento de esos beneficios, ante una contingencia como la que afectó a sus sistemas.

9. Que, en cuanto a lo aseveración de la Isapre en el sentido que habría cumplido a cabalidad con la continuidad del otorgamiento de los beneficios, dado que los datos fueron recuperados, se subsanaron las dificultades que pudieron afectar a las personas afiliadas, y la Isapre asumió los costos que la interrupción les pudo haber causado; procede su rechazo, toda vez que, tal como se indicó precedentemente, la infracción que se imputa a la Isapre está referida a la obligación de disponer de mecanismos alternativos, que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios, *"al momento en que éstos sean requeridos por los beneficiarios, ante contingencias de cualquier tipo que pudieran interrumpir los servicios dispuestos para ello"*, esto es, durante al lapso o período que haya durado la interrupción de los servicios o sistemas, y, por consiguiente, la circunstancia que con posterioridad se hayan restablecido estos servicios o sistemas, o que la Isapre eventualmente haya reparado a las personas beneficiarias afectadas por la interrupción, en nada altera la configuración del incumplimiento que se reprocha a la Isapre.

10. 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 la infracción constatada.

11. 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 ".*

12. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que la infracción constatada constituye un incumplimiento gravísimo por parte de la Isapre, en relación con la obligación de disponer de mecanismos alternativos que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud, ante contingencias de cualquier tipo que pudieran interrumpir los servicios, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 1000 UF.

13. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 1000 UF (mil unidades de fomento) por el incumplimiento de la obligación de disponer de mecanismos alternativos que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud, de conformidad con lo previsto en el Título V "Cumplimiento del contrato de salud" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, 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-7-2020).

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 [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

**Lisette Lastra Balcazar**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud (S)**

**SAQ/HPA/EPL**

**Distribución:**

- Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-7-2020