

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 511**

**Santiago, 07-09-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 902 de fecha 10 de diciembre de 2020, esta Intendencia impuso a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 150 U.F. por haber incumplido su obligación de tener a disposición de personas afiliadas y beneficiarias, en su página web, los aranceles de prestaciones vigentes, en contravención a lo establecido en la letra a) del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas de la Superintendencia de Salud en Materia de Instrumentos Contractuales.

2. Que, mediante presentación de fecha 11 de enero de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. interpuso recurso de reposición, en contra de la referida resolución sancionatoria, señalando que en las cinco sucursales fiscalizadas se constató la disponibilidad del arancel de prestaciones en formato físico y que solo en una de ellas, en la sucursal de la ciudad de Punta Arenas, se consignó que el arancel no se encontraba disponible en la página web de la Isapre.

Continúa señalando, que aquello no fue efectivo, toda vez que, tal como indicó en sus descargos, al momento de la fiscalización a esa sucursal, la consultora entrevistada ingresó al sistema simulador de bonos para la entrega de la información, razón por la que solo pudo acceder a la valorización de atenciones ambulatorias y no a la totalidad del arancel, como habría ocurrido de ingresar a la página personal de un afiliado, obedeciendo dicha situación al hecho de no tener la consultora entrevistada la calidad de afiliada a la Isapre. Por lo anterior, solicita se proceda a escuchar la declaración de la consultora en esta instancia, para efectos de contrastar la exigua información de la que se dejó constancia en el acta en relación a sus argumentos.

Por otra parte, señala, que habiendo constancia fidedigna de que el sistema de la Isapre se encontraba plenamente operativo para el acceso al Arancel vía web en cuatro de las cinco sucursales fiscalizadas y que el sistema de la compañía es único, y por tanto lo que es posible visualizar en una sucursal, es posible visualizarlo en cualquier computador con acceso a dichos sistemas, a nivel nacional, situación que es de conocimiento de esta Intendencia, y que solo en una de ellas aquello no pudo materializarse por los motivos que indicó, solicita se reconsidere la multa cursada, entendiéndose que existió un imprevisto en el proceso de fiscalización, que impidió ingresar al sistema privado, donde se hubiera podido visualizar el arancel de prestaciones.

Por lo anterior, solicita se deje sin efecto la sanción impuesta, en subsidio de aquello que esta sea reemplazada por una amonestación y en última instancia que la multa sea reducida en sus montos. En subsidio, además, interpone recurso jerárquico.

3. Que, atendidas las argumentaciones efectuadas por la recurrente, esta Autoridad estima procedente acogerlas, en tanto resulta razonable entender que, el hecho de no haberse constatado la irregularidad en el resto de sucursales fiscalizadas, permite establecer que el arancel si se encontraba disponible en la página web de la Isapre para consulta de las personas afiliadas, desde cualquier punto del país.

4. Que, no obstante lo anterior, este Organismo estima, que no resulta posible eximir a la Aseguradora de responsabilidad en relación a la situación observada, esto ya que, de igual manera se verificó en la especie, un impedimento para la correcta entrega de información durante el proceso de fiscalización.

5. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., reemplazando la multa de 150 U.F. impuesta mediante la Resolución Exenta IF N° 902 del 10 de diciembre de 2020, por la sanción de Amonestación, por lo que la Isapre deberá adoptar e implementar todas las medidas que resulten necesarias para el correcto desarrollo de futuras fiscalizaciones, debiendo, además, contar su personal con los medios adecuados para satisfacer los requerimientos de información que pudiera llegar a efectuar esta Autoridad.

6. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

**RESUELVO:**

1. ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 902 de fecha 10 de diciembre de 2020, reemplazando la multa cursada, por la sanción de AMONESTACIÓN.

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**SAQ/LLB/CTU**  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

I-28-2020