



GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 157

Santiago, 28 FEB. 2006

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 3°, números 2, 4, 13; 5°; 45° y demás pertinentes de la Ley N° 18.933; artículo 19 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud, contenida en el artículo 6° de la Ley N° 19.937; la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República y la Resolución Exenta N° 1 de 2005 de la Superintendencia de Salud,

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que, en el ejercicio de tal función, este Organismo constató que la Isapre Consalud S.A. le negó la venta de bonos electrónicos al afiliado basada en una deuda de cotizaciones que presentaba dicho cotizante, según la denuncia del propio afectado, reconocida por la institución de salud, lo que vulnera la normativa vigente y produce una restricción indebida a los beneficios contractuales del citado afiliado.
- 3.- Que esta Intendencia representó a la Isapre Consalud S.A. la citada infracción, mediante el Ordinario IF/N° 414, de fecha 13 de enero de 2006, requiriendo un informe al respecto.

La institución de salud respondió mediante carta de fecha 30 de enero del mismo año, en la que señala que no ha existido negativa de ninguna cobertura que esté pactada contractualmente, puesto que el cotizante siempre ha podido obtener bonos en las oficinas de esa isapre o pagar al prestador directamente para luego requerir el reembolso pertinente. Añade que el : adquirió bonos en una de sus sucursales en diciembre del año 2005, sin que tuviera problemas en dicha transacción.

Indica que no existe incumplimiento contractual de su parte, atendido que no está contemplado en el contrato que deba tener a disposición de los afiliados el sistema de venta electrónica de bonos, así como tampoco la ley señala la obligación de emitir bonos o efectuar reembolsos, ya que son modalidades que han incorporado las isapres. En tal sentido, expone que los bonos electrónicos sólo operan con ciertos prestadores y bajo ciertas condiciones, lo que también ocurre con los reembolsos, sin que ello implique un incumplimiento contractual.

Refiere que, en consecuencia, no se produce un obstáculo para el afiliado en la obtención de su cobertura pactada, por lo que tampoco existe una causa ilegal y arbitraria de negar la bonificación, como se expuso en el Oficio que resolvió el reclamo del . Hace presente que tales conceptos dicen relación

con una "contrariedad al derecho", lo que debe estar probado y justificado suficientemente.

Señala que la compra electrónica de bonos es un beneficio adicional que las isapres ponen a disposición de los afiliados en algunos prestadores y bajo el cumplimiento de ciertos requisitos, entre los que está el oportuno pago de las cotizaciones. Agrega que esta modalidad está contratada con un tercero, I-MED, con quien se han establecido las condiciones de venta a los cotizantes. En ellas se ha convenido que, ante una deuda, un ejecutivo de la isapre se comunica con el afiliado, sin suspender la venta de bonos. Sin embargo, en condiciones de cesantía o habiendo diferencias de cotizaciones, se indica a los beneficiarios que deben concurrir a la isapre a regularizar su situación. De no producirse esto, sólo se venden bonos en las sucursales de la isapre o se reembolsan las prestaciones. Hace presente que, según tiene entendido, lo mismo ocurre en todo el sistema privado de salud y en el Fonasa, que también vende bonos electrónicos a través de I-MED.

Expone que entiende que se trata de un sistema nuevo y que este Ente Fiscalizador deba estar atento a sus funcionamiento, por lo que resulta razonable que se expresen las inquietudes al respecto, pero deja en claro que no ha habido incumplimiento alguno de sus obligaciones, indicando que esta Intendencia ha partido de un supuesto erróneo, esto es, que no se venden bonos a los afiliados, lo que no es exacto.

Finalmente, expresa que no conoce pronunciamientos de esta Intendencia respecto de los bonos electrónicos, por lo que no existe normativa ni jurisprudencia que pueda usarse como precedente de la actuación de esa isapre, la que ha obrado de buena fe, siguiendo la línea de otras isapres que comenzaron antes que ella, al igual que lo hace el Fonasa.

- 4.- Que, al respecto, cabe señalar que la conducta imputada a la isapre vulnera la ley, las instrucciones generales emitidas por la Superintendencia de Salud, y el contrato de salud suscrito con el reclamante, ocasionando graves perjuicios a éste y vulnerando, por ende, sus derechos en salud. En efecto, el artículo 31 de la Ley N° 18.933 regula expresamente las consecuencias del no pago oportuno de las cotizaciones previsionales, entre las que no se incluye la suspensión o restricción de beneficio alguno para los afiliados, puesto que el espíritu general de la normativa que rige el sistema privado de salud apunta a que los cotizantes gocen plenamente de sus beneficios durante la vigencia del contrato de salud, tal como lo ha señalado reiteradamente esta Superintendencia, tanto en sus instrucciones generales como en la resolución de reclamos particulares.

En tal sentido, la Circular N° 25 de la ex Superintendencia de Isapres dispone, en su N° 4.1 inciso 4°, que: *"De igual modo, las ISAPRE no podrán contemplar en los Contratos de Salud Previsional ni ordenar como medida administrativa, la suspensión o restricción de los beneficios pactados por el incumplimiento de las obligaciones del cotizante, especialmente la que se refiere al pago de la cotización, sea cual fuere la calidad que detente éste"*. A mayor abundamiento, el inciso 10 del artículo 38 de la Ley N° 18.933 preceptúa que el no pago de las cotizaciones por parte del empleador de un afiliado no constituye un incumplimiento contractual de parte de éste.

A su vez, y al contrario de lo expuesto por la institución de salud, la negativa de venta de bonos electrónicos vulnera directamente el contrato de salud vigente, puesto que en su artículo 2° enumera expresamente las modalidades para acceder a las atenciones de los prestadores, indicando su letra c), relativa a modalidades especiales de pago con determinados prestadores: *"Consalud podrá convenir con determinados prestadores modalidades de pago distintas a las indicadas"*

*precedentemente, informando debidamente a los afiliados. Entre ellos, se considera el uso de transacciones por medio de transmisión electrónica de datos”.*

Por consiguiente, los bonos electrónicos constituyen un beneficio contractual pactado entre las partes. Paralelamente, resulta irrelevante la circunstancia de que se otorgue a través de un tercero, cuyo contrato con Consalud S.A., incluyendo sus restricciones, ha sido pactado por la misma isapre y es inoponible al afiliado, por lo que no resulta atendible que la isapre justifique su actuación en dicho convenio.

Tampoco parece plausible que la isapre se excuse en base a una supuesta conducta general del sistema de salud, puesto que es su obligación asegurar la correcta y oportuna obtención de beneficios por parte de sus afiliados.

Atendido lo expuesto, y según lo afirmado por la propia isapre en su escrito de descargos, ha quedado demostrado que Consalud S.A. negó la venta de bonos electrónicos al [redacted] por una deuda de cotizaciones, lo que se aparta de la normativa vigente y del espíritu de la legislación, constituyendo un incumplimiento contractual injustificado de su parte, lo que significó un obstáculo indebido para la obtención de beneficios, impidiendo que éstos se requirieran ante el prestador, no obstante el convenio vigente para tales efectos, restringiéndose los beneficios contractuales, lo que vulnera los derechos en salud del cotizante.

- 5.- Que, en consecuencia, a juicio de esta Intendencia, la infracción en que ha incurrido la Isapre y la naturaleza de los perjuicios que de ella derivan para el cotizante, ameritan la aplicación de una sanción
- 6.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

- 1.- Impónese a la Institución de Salud Previsional Consalud S.A., una multa ascendente a 200 U.F. (doscientas Unidades de Fomento), por los hechos descritos en el cuerpo de esta resolución.
- 2.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al día del pago.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**RAUL FERRADA CARRASCO**  
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**GRG**

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- Isapre Consalud S.A.
  - Fiscalía
  - Intendencia Fondos y Seguros
  - Coordinadora Regional
  - Of. de Partes
- P/FIS: Multa Consalud (negativa bonos elec.)