

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 374

SANTIAGO, 24 SET 2014

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Oficio Ord. Circular 1C/N° 69, de 2000, que imparte instrucciones sobre el funcionamiento de las sucursales de las Isapres; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

### CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en ejercicio de dicha función y con motivo de una fiscalización efectuada a la Isapre Fundación el día 14 de marzo de 2014, que tuvo por objeto recabar información sobre el cierre de su oficina de atención de público ubicada en la sucursal BancoEstado de la ciudad de Arica, se pudo constatar, a través de la información proporcionada por el Jefe de la Unidad de Coordinaciones Regionales de la Isapre, que esta oficina estuvo cerrada desde el día 6 de enero de 2014, como consecuencia de la renuncia de la coordinadora y única funcionaria a cargo de ésta, y que recién con fecha 10 de marzo de 2014, asumió un funcionario de Santiago en calidad de reemplazante, en tanto se resolvía el proceso de selección de personal para ocupar dicha vacante. Además, sólo a contar del día 27 de enero de 2014 se instaló un aviso en la oficina de Arica, informando a los afiliados que durante el mes de febrero, todos sus requerimientos de servicio fuesen canalizados a través de la oficina de Iquique, indicándose los números telefónicos y correo electrónico de la respectiva coordinadora.

Asimismo, se constató que como consecuencia de la renuncia de la coordinadora de la oficina de San Fernando, ésta estuvo cerrada desde el día 6 de enero de 2014, aunque en este caso desde el día 14 de enero de 2014, el reemplazo lo efectuó en forma parcial la coordinadora de Rancagua, quien concurría los días martes y jueves a la oficina de San Fernando, lo que se informó a través de avisos.

Ninguno de estas situaciones fue informada a esta Superintendencia, hecho que fue corroborado por el Jefe de la Unidad de Coordinaciones Regionales de la Isapre.

3. Que, producto de los referidos hallazgos y a través del Oficio Ord. IF/N° 2246, de 26 de marzo de 2014, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre: "Incumplimiento de las instrucciones impartidas a través de Ord. Circular 1C/N° 69, de 21 de noviembre de 2000, por cuanto la Isapre no dio aviso a esta Superintendencia del cierre de las sucursales de atención de público indicadas precedentemente, y en el caso de la oficina de la ciudad de Arica, no dispuso oportunamente de las medidas informativas al público".





11. Que, además, en el caso de la oficina de Arica, ha quedado establecido que la Isapre tampoco informó oportunamente a sus afiliados mediante avisos publicados en la propia sucursal afectada, sino que recién a contar del día 27 de enero de 2014, esto es, tres semanas después que había cerrado temporalmente la señalada oficina.
12. Que, sobre el particular, hay que tener presente que la continuidad del servicio de atención presencial en las sucursales, agencias u oficinas de la Isapre, durante los días y horarios informados a esta Superintendencia, así como la debida información a este Organismo y a los afiliados respecto de las situaciones de cierre temporal que les afecten y las medidas paliativas adoptadas, no es una cuestión menor, toda vez que no sólo dice relación con la posibilidad de obtener el financiamiento de las prestaciones de salud requeridas por los beneficiarios, sino que con el derecho de éstos a ser informados y debidamente orientados por su Isapre respecto de los beneficios que derivan de su contrato de salud.
13. Que, por tanto, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se estima que las alegaciones de la entidad fiscalizada, no permiten eximirla de responsabilidad frente al incumplimiento constatado.
14. 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".
15. Que, en consecuencia, teniendo presente que la isapre infringió gravemente la normativa que establece la obligación de informar a esta Superintendencia y a los afiliados, respecto del cierre temporal de dos de sus oficinas de atención de público en regiones, afectando el derecho de los beneficiarios de ser informados y debidamente orientados respecto de los beneficios que derivan de su contrato de salud, esta Autoridad estima que dicha infracción amerita la sanción de multa.
16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Fundación una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento), por no haber informado a esta Superintendencia, respecto del cierre temporal de las sucursales de atención de público de Arica y San Fernando, y además en el caso de la primera, por no haberlo comunicado oportunamente a los afiliados mediante avisos publicados en la propia sucursal afectada.
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 BancoEstado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

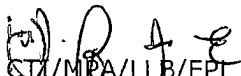
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico [dmuñoz@superdesalud.gob.cl](mailto:dmuñoz@superdesalud.gob.cl), para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

3. 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,**

  
Intendencia  
de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (TP)  
**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

  
MPA/LLB/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Fundación
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

I-3-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 374 del 24 de septiembre de 2014, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 24 de septiembre de 2014

  
Carolina Canessa Arévalo  
MINISTRO DE SALUD  
  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD  
MINISTRO DE FE

