



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 175

SANTIAGO,

29 MAR 2018

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el punto Nº 3 del Anexo "Especificaciones Computacionales y Definiciones", del Título III, Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta SS/Nº 182, de 12 de febrero de 2015, de la Superintendencia de Salud, 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 se fiscalizó a la Isapre Cruz Blanca S.A., entre los días 2 y 6 de febrero de 2017, con el objeto de validar la consistencia de la información contenida en el Archivo Maestro de Planes Complementarios de Salud, seleccionándose para tal efecto una muestra de 30 planes de salud de un universo de 2.424, comercializados a partir del año 2011 e informados en el archivo maestro correspondiente al mes de noviembre de 2016, y revisándose la consistencia de 7 de sus campos.
3. Que, del examen efectuado se pudo constatar las siguientes irregularidades:
 - a) Respecto de 11 planes de salud el dato informado en el campo Nº 4 "Nombre del Plan" era inconsistente con el impreso en la carátula del plan de salud y en el documento de "selección de prestaciones valorizadas".
 - b) Respecto de 2 planes de salud se informaba en el campo Nº 12 "Modalidad de atención", la de libre elección, en circunstancias que los planes tenían asociados prestadores preferentes, y respecto de otro, se informaba en el campo Nº 13 "Amplitud de cobertura", que era de cobertura general, en circunstancias que en realidad se trataba de un plan con cobertura maternal reducida.
 - c) Respecto de 18 planes de salud el dato registrado en el campo Nº 14 "Prestaciones restringidas" fue incorrectamente informado (respecto de 15 omitió restricciones consignadas en los planes, y respecto de 7, informó coberturas restringidas que no estaban contempladas en los planes).
4. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 988, de 7 de febrero de 2017, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"Remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Planes Complementarios de Salud, Tabla de Factores y Selección de Prestaciones Valorizadas, incumpliendo las instrucciones sobre la confección del citado archivo, contenidas en el punto Nº 3 del Anexo "Especificaciones Computacionales y Definiciones", del Título III, Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información".

5. Que en sus descargos presentados con fecha 21 de febrero de 2017, la Isapre expone, en primer lugar, que llama la atención la redacción del cargo, en el que se indica el incumplimiento de tres Archivos Maestros (Planes Complementarios de Salud, Tabla de Factores y Selección de Prestaciones Valorizadas), en circunstancias que el único que presentó observaciones, fue el Archivo Maestro de Planes Complementarios de Salud.

Por otro lado, hace presente que la fiscalización arrojó inconsistencias sólo en 4 de los 31 campos que componen el Archivo Maestro de Planes Complementarios, por lo que sostiene que se trata de una "inconsistencia baja", en cuanto a la cantidad de información, y aún más baja si se considera que la normativa permite un porcentaje de inconsistencias.

En relación con esta última afirmación, relata que el mismo día que envió el Archivo Maestro de Planes Complementarios de noviembre de 2016, vía sistema extranet de esta Superintendencia, aquél fue validado, emitiéndose un informe que considera porcentajes permitidos de error, y, en este sentido, arguye que el cargo formulado no resulta consistente con el referido proceso de validación, y que en el análisis efectuado en la fiscalización que le dio origen, no se consideró porcentajes de inconsistencia aceptados, ni se indicó si la Isapre había excedido o no dichos márgenes de error permitidos.

Por último, alega que la falta de observación oportuna, de acuerdo al protocolo técnico establecido para la transmisión del archivo, es un punto que se debe considerar, ya que ha incidido en la permanencia del error, desde al menos enero de 2015 o la fecha de inicio de comercialización de los planes.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, toda vez que, respecto de los hechos imputados, la Isapre ha tomado medidas conforme al plan de mejora preventivo.

6. Que, en relación con los descargos de la Isapre, en primer lugar, se hace presente que, no obstante en la redacción del cargo, por error de referencia o transcripción, se hace mención al "*Archivo Maestros de Planes Complementarios de Salud, Tabla de Factores y Selección de Prestaciones Valorizadas*", como si se tratara de un solo archivo maestro y no de tres, aunque regulados en un mismo Título; lo cierto es que del tenor de los antecedentes y hechos expuestos en el mismo oficio de cargo, se desprende de manera clara, precisa e inequívoca, que el archivo maestro que fue revisado, y en el cual se detectaron las errores e Inconsistencias observadas, no es otro que el Archivo Maestro de Planes Complementarios correspondiente al mes de noviembre de 2016.
7. Que, con respecto a la alegación de la Isapre, en el sentido que la inconsistencia del Archivo Maestro revisado sería "baja", en cuanto a la cantidad de información, dado que sólo se detectó en 4 de sus 31 campos; procede desestimarla, toda vez que los errores e inconsistencias se detectaron en 18 de los 30 planes revisados, esto es, en un 60% de la muestra, y, además, se presentaron en 4 de los 7 campos que fueron objeto de revisión.
8. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre, en orden a que el cargo formulado no considera que la normativa permite porcentajes de inconsistencia, y que el Archivo Maestro fue validado porque no excedía dichos porcentajes permitidos de error; es menester hacer presente que, de conformidad con el Título II del Capítulo I del Compendio de Información, la situación a la que se refiere la Isapre, corresponde sólo al primer proceso de validación a que son sometidos los archivos maestros, a saber, la "validación de datos" o "validación automática", que es un proceso de verificación automático, efectuado por el servidor de esta Superintendencia, el que aplica un algoritmo de validación de datos inmediato, y emite un "informe de validación", que indica si el archivo tuvo una transmisión exitosa o si fue rechazado por errores de formato o porque "el porcentaje de error admisible fue superado".

9. Que, posteriormente, los archivos maestros pueden ser sometidos a un segundo proceso de revisión, denominado "validación contenido experto" o "validación manual de consistencia", en el que profesionales de esta Superintendencia efectúan un análisis muestral de los datos, aplicando pautas de validación de consistencia, que permitan concluir sobre la razonabilidad de los datos consignados en el archivo, pudiendo resultar el rechazo del archivo y la necesidad de que sea reprocesado, si es que no tiene un grado de consistencia aceptable.
10. Que, por lo tanto, la circunstancia que el Archivo Maestro haya pasado el filtro de la validación de datos o validación automática, porque sus inconsistencias no superaron un determinado "porcentaje de error admisible", de ninguna manera implicaba que había sido validado y aceptado de manera definitiva, ni menos que las verificaciones posteriores a las que pudiese ser sometido el archivo, debían ceñirse a los mismos porcentajes de inconsistencia utilizados en la validación automática.
11. Que, en todo caso, los dos procesos de validación a que se ha hecho mención anteriormente, sólo verifican la consistencia formal e interna de los archivos maestros, en cuanto a las definiciones y especificaciones técnicas que éstos deben cumplir, a diferencia de la validación efectuada durante la fiscalización, cuyo objeto fue la "autenticación" de los datos contenidos en el Archivo Maestro de Planes Complementarios, esto es, la validación material de la información registrada en sus campos, confrontándola con la consignada en los ejemplares impresos de los planes de salud considerados en la muestra.
12. Que, por consiguiente, la pretensión de la Isapre en el sentido que también respecto de la fiscalización debió haberse aplicado el "porcentaje de error admisible" para la validación automática, carece de todo fundamento, puesto que se trata de procesos de validación completamente diferentes, uno que sólo atiende a la consistencia formal e interna de los archivos maestros, y el otro, que persigue verificar la autenticidad o veracidad material de la información registrado por la Isapre en estos archivos.
13. Que, en cuanto a la alegación de la Isapre en orden a que con anterioridad no se le representaron los errores e inconsistencias detectadas, de conformidad con el protocolo de transmisión de los archivos; también procede desestimarla, en razón que las validaciones efectuadas en el proceso de transmisión y recepción de los archivos maestros, esto es, la validación automática y la validación manual de consistencia, por ser de carácter formal e interno, es imposible que arrojen inconsistencias reales o materiales de la información consignada en los archivos maestros, toda vez que no contemplan la confrontación de los datos con los documentos de donde éstos habrían sido extraído.

Sólo a través de un proceso de autenticación como el llevado a efecto durante la fiscalización, es posible detectar errores o inconsistencias reales y materiales, entre los datos informados en los archivos maestros, y la documentación fuente de dicha información.

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"*.

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"*.

15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones observadas, que dañaron la calidad de la información contenida en dichos Archivos Maestros, esta Autoridad estima que ameritan una multa de 70 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 70 UF (setenta unidades de fomento), por remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Planes Complementarios de Salud, incumpliendo las instrucciones sobre la confección del citado archivo, contenidas en el punto N° 3 del Anexo "Especificaciones Computacionales y Definiciones", del Título III, Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información.
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, y el número y fecha de la presente Resolución Exenta.

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 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,


OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)


INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)


MPA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-37-2017

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 175 del 29 de marzo de 2018, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Osvaldo Varas Schuda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S) de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de abril de 2018




Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE