



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 251**

**SANTIAGO, 25 ABR. 2019**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 189, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el numeral 4 "Obligación de financiar las prestaciones y beneficios de salud" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, 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, durante el mes de julio de 2018, se revisó tres Aranceles de Prestaciones de Salud de la Isapre Consalud S.A., correspondientes al año 2018 (Arancel 9, Arancel AC1 y Arancel AC2), con el objeto de verificar la aplicación de la Circular IF/N° 284, de 24 de mayo de 2017, que impartió instrucciones sobre el reajuste de los aranceles expresados en pesos, detectándose que había rebajado el valor de las consultas médicas de especialidades (21 en el Arancel 9, 21 en el Arancel AC1 y 27 en el Arancel AC2), con fluctuaciones de entre un 2% y un 100% respecto del valor que tenían estas prestaciones en los aranceles 2017, motivo por el cual mediante Ord. IF/N° 5276, de 24 de agosto de 2018, se instruyó a la Isapre que debía modificar el valor asignado en los señalados aranceles 2018 a dichas prestaciones, y reemplazarlo por el valor que tenían en los aranceles 2017, debidamente reajustado; que debía revisar todos los demás aranceles y proceder a efectuar las correcciones correspondientes, y que debía reliquidar y pagar la cobertura de los aranceles observados y de los demás en los que verificara la misma irregularidad, a contar de la entrada en vigencia del Arancel 2018, reliquidación que de acuerdo con lo informado por la propia Isapre con fecha 14 de septiembre de 2018, involucró a 307 beneficiarios afectados, por un monto total a reliquidar de \$4.715.717.

3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ord. IF/N° 8208, de 14 de diciembre de 2018, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Otorgar una cobertura inferior a la pactada a las prestaciones detalladas anteriormente, contraviniendo lo establecido en el artículo 189 del DFL N° 1 de 2005 de Salud y las instrucciones contenidas en el numeral 4, Título I, Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios".

4. Que, en su presentación de fecha 28 de diciembre de 2018, la Isapre expone que la "inconsistencia" (sic) observada fue solucionada oportunamente, al ser representada durante la fiscalización, detectándose un total de 307 casos de beneficiarios afectados, y generándose una reliquidación ascendente a \$4.715.717.

Explica que esta "inconsistencia" se produjo con ocasión de la apertura de prestaciones Fonasa para las consultas médicas de especialidad, realizada en el año 2018, que requirió trasladar los códigos internos a nuevos códigos, para dejarlos disponibles para los códigos Fonasa, y al efectuar este movimiento, se afectó involuntariamente a parte de las prestaciones indicadas.

En relación con la aseveración contenida en el oficio de cargo, en orden a que la situación observada "*constituye una modificación unilateral de los beneficios contractuales pactados*", alega que para que exista modificación unilateral del contrato, tiene que existir la voluntad o intención de una de las partes para producir esa modificación, lo que en este caso jamás ha existido de parte de la Isapre, puesto que se trató de un error o equivocación involuntaria, y al respecto agrega que el hecho que la "inconsistencia" haya afectado a determinadas prestaciones y a un número reducido de personas, demuestra que no existió voluntad de modificar el valor de las prestaciones.

Por último, informa que, para evitar nuevas "inconsistencias", se encuentra realizando acciones de fortalecimiento, respecto de los procesos internos de control de las modificaciones que se puedan producir en los aranceles.

Por tanto, solicita se tengan por formulados los descargos y considerando los argumentos expresados, en definitiva, no se le aplique sanción alguna, desechando los cargos formulados.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, en primer lugar, es necesario precisar y aclarar que las irregularidades detectadas en la revisión de los aranceles de la Isapre, no se trataron de meras "inconsistencias", como las denomina la Isapre, sino que correspondieron a infracciones o incumplimientos que afectaron las coberturas pactadas en los contratos de salud, y que perjudicaron de manera concreta a un número importante de beneficiarios.
6. Que, aclarado lo anterior, se hace presente que los incumplimientos detectados, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre, la que se ha limitado a indicar que aquellos se habrían producido involuntariamente, en el proceso de trasladar los códigos internos a nuevos códigos, para dejarlos disponibles para los códigos Fonasa.
7. Que, sin embargo, la señalada alegación no exime de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con su afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.
8. Que, en cuanto a la aseveración contenida en el oficio de cargo, en orden a que "*la disminución del valor en el arancel 2018 de las prestaciones observadas, constituye una modificación unilateral de los beneficios contractuales pactados*", lo cierto es que en los hechos eso fue lo que ocurrió, puesto que en los aranceles 2018 revisados, la

Isapre había rebajado los valores de las prestaciones respecto de los que tenían en los aranceles 2017, y la circunstancia que dicha irregularidad sea imputable a falta de diligencia o cuidado por parte de la Isapre, y no a intencionalidad o dolo, no altera la materialidad o sustancialidad de la modificación unilateral que tuvo lugar, y que debió ser corregida.

9. Que, en lo que atañe a la corrección de las irregularidades a que hace referencia la Isapre en sus descargos, se hace presente que fue ejecutada en cumplimiento de las instrucciones impartidas por este Organismo de Control, con motivo de la revisión efectuada a tres de los aranceles 2018 remitidos por la Isapre, y, por otro lado, en cuanto a las acciones de fortalecimiento de los procesos internos de control a que hace mención la Isapre, además de haberse realizado con posterioridad a la fiscalización, se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que le permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de la falta detectada.
10. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
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 las infracciones constatadas constituyen incumplimientos graves, que afectaron los derechos en salud de un importante número de beneficiarios, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 350 UF por incumplimiento de las coberturas pactadas en los contratos de salud previsual.
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 Consalud S.A. una multa de 350 UF (trescientas cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento de las coberturas pactadas en los contratos de salud previsual, con infracción al artículo 189 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y al numeral 4 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, 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-11-2019).

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

  
MMFA/HRA/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

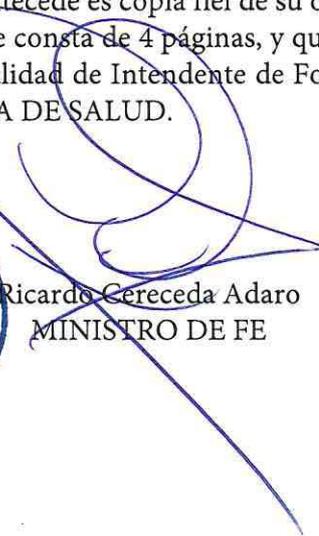
- Señor Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-11-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 251 del 25 de abril de 2019, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 30 de abril de 2019



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE