

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 19**

Santiago, **20-01-2023**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 396, de 8 de noviembre de 2021, que imparte instrucciones acerca de las coberturas y acceso para las atenciones de salud mental en isapres conforme la ley 21.331; la letra b "El formulario de Declaración de Salud" del Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 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 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, este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. durante el mes de mayo de 2022, con el objeto de examinar la implementación de la Circular IF/N° 396, de 8 de noviembre de 2021, que impartió instrucciones acerca de las coberturas y acceso para las atenciones de salud mental en Isapres conforme a la ley. 21.331, específicamente en lo relativo al nuevo formato de la Declaración de Salud a utilizar por las isapres a contar del 3 de enero de 2022, y verificar los procedimientos aplicados en los rechazos de solicitudes de afiliación basados en la evaluación de la Declaración de Salud suscrita por las personas postulantes.

3. Que, del examen de los antecedentes aportados por la Isapre se pudo constatar que en 5 casos el formato de Declaración de Salud utilizado no se ajustaba al definido en la Circular IF/N°396, toda vez que continuó aplicando el formulario antiguo que contenía las preguntas sobre salud mental.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 43.641, de 14 de noviembre de 2022, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento de la obligación contenida en el Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, el que en su Título II, letra b.1, establece el formulario de Declaración de Salud y eliminó, en virtud de la Circular IF/N° 396, las preguntas sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento, a partir del día 3 de enero de 2022.

5. Que, mediante presentación de 28 de noviembre de 2022 la Isapre formula sus descargos, exponiendo que, de la inspección visual de las Declaraciones de Salud observadas se puede señalar que, en dos casos (N° 11 y N° 19) la pregunta N° 1 (enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento) se encuentra tachada, eliminándose de esta forma la existencia de esta pregunta; en un caso (N° 20) se encuentra contestada con respuesta "no" y en dos casos (N° 31 y N° 33) no está contestada (se encuentra en blanco), pues no se preguntó respecto de ella.

De acuerdo con lo anterior, sostiene que, si bien la pregunta se encontraba impresa en las Declaraciones de Salud observadas, no fue considerada ni utilizada para los efectos de las solicitudes de afiliación en ninguno de estos casos.

En efecto, reitera que en dos casos la pregunta se encuentra tachada y en dos se encuentra en blanco, y respecto del caso en que fue respondida con un "no", asevera que todas las respuestas a las Declaraciones de Salud completadas en forma manual (en papel), para poder continuar con el proceso de solicitud de afiliación, deben ser traspasadas al "aplicativo" de Declaración de Salud, en el cual a contar del 3 de enero de 2022 se eliminó la pregunta sobre enfermedades mentales o psiquiátricas, de manera tal que dicha respuesta no fue considerada en el proceso de afiliación.

Agrega que los motivos del rechazo en los casos observados no dicen relación con

enfermedades mentales o psiquiátricas, sino que con preguntas vigentes al momento de la evaluación de las declaraciones de salud.

Por otro lado, hace presente que si bien la Circular IF/Nº 396 comenzaba a regir a contar del 3 de enero de 2022, fue impugnada por la Isapre con fecha 15 de noviembre 2021, solicitando para el caso que fueren rechazados los recursos, la extensión de los plazos dispuestos, toda vez que resultaban insuficientes para los desarrollos, modificaciones y pruebas necesarias de realizar en los sistemas de la Isapre, así como en la diagramación, producción, impresión y distribución a nivel nacional de los nuevos formularios de Declaración de Salud.

Al respecto, aduce que recién con fecha 12 de abril de 2022 esta Intendencia se pronunció respecto del recurso de reposición interpuesto por la Isapre, rechazándolo y desestimando, además, la solicitud de extensión de plazos, respecto de la cual la Isapre tenía una razonable expectativa de que sería considerada para los efectos de la implementación de la Circular IF/Nº 396. Sin embargo, esta Intendencia se pronunció con posterioridad a la entrada en vigencia del nuevo formulario.

Reitera que a contar del 3 de enero de 2022 se eliminó del "aplicativo" de Declaración de Salud la antigua pregunta Nº 1 sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento, por lo que respecto de ninguna solicitud de afiliación o incorporación, digital o en formato papel, se consideró dicha pregunta para los efectos de su rechazo.

6. Que, en relación con los descargos formulados por la Isapre se hace presente, en primer lugar, que la Isapre tuvo tiempo suficiente para haber adoptado todas las medidas necesarias para asegurar que todos sus formularios de Declaración de Salud, tanto en papel como electrónicos, se ajustasen a la nueva normativa, dado que la Circular IF/Nº 396, de 8 de noviembre de 2021, dispuso su entrada en vigencia diferida a contar del 3 de enero de 2022, precisamente para que las isapres contasen con un plazo prudente para poder efectuar las adaptaciones necesarias.

7. Que, en este sentido, independientemente de las alegaciones de la Isapre en orden a que en dos casos la pregunta fue tachada, en dos no fue contestada y en uno la respuesta no habría sido considerada al ingresar o traspasar la información al "aplicativo", lo cierto es que en los cinco casos observados los formularios en papel utilizados en Declaraciones de Salud firmadas con fechas 13, 20, 21, 27 y 28 de enero de 2022, corresponden al formato antiguo, que ya no se encontraba vigente y que incluía la pregunta sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento.

8. Que, por tanto, lo constatado en una infracción objetiva al formulario de Declaración de Salud vigente a contar del 3 de enero de 2022, que no debió ser utilizado a partir de esa fecha para ningún efecto. Dicho incumplimiento es imputable a la Isapre, puesto que, como se dijo, ésta debió haber adoptado todas las medidas necesarias para que todos sus formularios de Declaración de Salud se ajustasen al nuevo formato a contar de la fecha de entrada en vigencia diferida que se otorgó al efecto. Además, dicha irregularidad en el formulario de Declaración de Salud utilizado en esos casos, no se ve desvirtuada por la aseveración de la Isapre en orden a que en el "aplicativo" de Declaración de Salud al que se ingresaban o traspasaban las respuestas, no estuviese prevista la pregunta sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento, como ella sostiene.

9. Que, en cuanto a los motivos del rechazo de las solicitudes de afiliación en los casos observados, en el mismo oficio de cargo se indica cuáles son, a saber: caso 11, artritis psoriática; caso 19, omisión de patologías; caso 20, obesidad; caso 31, rosácea y caso 33, obesidad, nódulo hepático y resistencia a la insulina. Por tanto, el reproche que se hace a la Isapre no es que en estos casos concretos se haya discriminado a las personas que solicitaban afiliación por padecer o haber padecido una enfermedad mental o discapacidad psíquica o intelectual, sino que por el hecho claro, preciso y objetivo que el formulario de Declaración de Salud que se hizo llenar y firmar a las personas postulantes no correspondía al formato vigente, sino que al antiguo que incluía la pregunta sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento.

10. Que, en lo que atañe a los recursos interpuestos por la Isapre en contra de la Circular IF/Nº 396, de conformidad con el artículo 57 de la Ley Nº 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, la interposición de los recursos administrativos no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, suspenda la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso. En este caso no se decretó la suspensión de los efectos de la Circular IF/Nº 396, de manera que la Isapre debió haber adoptado todas las medidas necesarias para que todos sus formularios de Declaración de Salud se ajustaran al nuevo formato a

contar del 3 de enero de 2022, independientemente que a la sazón hayan existido recursos pendientes en contra de la referida circular.

11. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

12. 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 "*.

13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 150 UF.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento del formulario de Declaración de Salud establecido en la letra b.1 del Título II del Capítulo I del Compendio de Instrumentos Contractuales, en el que a contar del 3 de enero de 2022 se eliminó la pregunta sobre enfermedades mentales o psiquiátricas o del comportamiento, de conformidad con la Circular IF/N° 396, de 8 de noviembre de 2021.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

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

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**CRN/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-19-2022