

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 831**

**Santiago, 13-12-2022**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 181, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto 4 "Reglas respecto a la garantía", del Título I del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia de Salud; 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 con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que esta Superintendencia emita.

2. Que, durante el mes de mayo de 2022, esta Superintendencia fiscalizó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., con el objeto de examinar la implementación del nuevo formato de la Declaración de Salud a utilizar por las Isapres, conforme a lo instruido mediante Circular IF/N° 396 de noviembre de 2021, en cuanto a eliminar de dicho cuestionario las preguntas relativas a enfermedades mentales y discapacidades físicas o intelectuales.

Asimismo, dicha fiscalización tuvo por objeto verificar los procedimientos aplicados en el rechazo de las solicitudes de afiliación, basado en la evaluación de la declaración de salud.

Para dichos efectos, se fiscalizaron 35 solicitudes de afiliación rechazadas durante el mes de enero de 2022, solicitándose Declaraciones Personales de Salud, los antecedentes utilizados que justificaron la resolución de la Isapre y la notificación del rechazo realizada a las personas postulantes.

3. Que, en ese contexto, respecto de las 35 muestras solicitadas, la Isapre no entregó los antecedentes solicitados, en relación a 10 casos, debiendo ser reiterada su solicitud.

Finalmente, se observó que, en 3 de dichos casos, dicha información se mantenía pendiente de entrega en su totalidad, mientras que en otros 3 casos la Isapre remitió información parcial.

4. Que, en virtud de lo anterior y a través del Ord. IF/N° 26564 de fecha 25 de julio de 2022, este Organismo de Control procedió a formular el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplir con la instrucción contenida en el Capítulo IX del Compendio de Procedimientos, punto 1, letra B, "Fiscalización practicada desde las oficinas de la Superintendencia", que en el numeral 3 establece: "Las isapres están obligadas a dar cumplimiento íntegro y oportuno a los requerimientos que se les formulen los fiscalizadores y en la forma que dicho cumplimiento les sea instruido, salvo encontrarse impedidas por la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, lo que será informado por escrito al fiscalizador requirente".

5. Que, mediante presentación N° 10616 de fecha 8 de agosto de 2022, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., evacuó sus descargos señalando, que en relación a los 3 casos pendientes con la totalidad de la información requerida, no ha sido su intención incumplir con los plazos ni desatender los requerimientos formulados por este Organismo de Control.

Adicionalmente, indica, que, respecto de uno de esos casos, no se dio respuesta dentro del plazo instruido, como consecuencia de una descoordinación interna entre las personas responsables, provocada por la confusión del documento solicitado, agregando que una vez aclarada esa situación remitió los antecedentes solicitados, con fecha 28 de julio de 2022.

En relación a otro de los casos, correspondiente a la sucursal de Chillán, indica que fue compleja la búsqueda de la documentación, dado que las gestiones del proceso de DPS rechazada fueron realizadas por un consultor integral desvinculado el 11 de mayo de 2022,

por incumplimiento grave, lo que dificultó la posibilidad de recibir temas pendientes o contar con evidencia de gestiones, no obstante lo cual, efectuaron varias búsquedas sin resultado positivo, informándose finalmente, desde la sucursal, que los documentos no fueron habidos.

Sin perjuicio de lo anterior, indica, que se solicitó con suma urgencia a la Subgerencia de Canales de Atención la pesquisa de la documentación, en los diferentes sistemas de la empresa, pudiendo rescatar éstos fuera de plazo.

Al respecto, agrega, que desde ya se reforzarán las medidas para asegurar la entrega íntegra y oportuna de la información requerida en procesos de fiscalización, sin perjuicio de señalar que no ha existido mala fe por su parte, respecto de la remisión de la documentación y que una vez superados los obstáculos para su obtención estos fueron adjuntados.

Por otra parte, en relación a los tres casos con envío parcial de información, señala que uno de ellos corresponde a una Declaración de Salud que fue aceptada por la Isapre y que no se realizó el envío de la misma, dado que la fiscalización decía relación con Declaraciones de Salud rechazadas, no obstante una vez solicitada mediante Ordinario IF/Nº 26564, remitió la documentación solicitada.

Finalmente, en relación a los dos casos restantes, indica que se trató de ventas digitales, en las cuales la persona postulante, de manera autónoma suscribe el contrato de salud, a través del sitio público de la Isapre, por lo que, una vez resuelta de la Declaración de Salud, se le notifica vía correo electrónico, que debe ingresar al sitio web de la Isapre, con su usuario y clave, para ver el resultado de la resolución.

Por lo anterior, indica, que en la venta digital, el postulante toma conocimiento de la resolución de la DPS, a través del sitio de contratación y que por esa razón, no fue remitido el correo en el que se notifica el rechazo.

6. Que, en primer término, se debe establecer, que la Isapre en sus descargos reconoce el retraso en la entrega de la información solicitada, aludiendo a descoordinaciones internas y a la desvinculación de funcionarios, situaciones que en ningún caso justifican los incumplimientos representados, toda vez que, es responsabilidad de la Isapre adoptar las medidas correspondientes para mantener la documentación contractual disponible para efectos de una eventual fiscalización.

Al respecto, cabe recordar, que constituye una obligación permanente de la Isapre, el adoptar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a la ley y a las instrucciones que se le imparten, siéndole imputables a la Institución por falta de diligencia o cuidado, todas las infracciones o retrasos que pudieran derivar de sus errores u omisiones, por más que estos sean de carácter involuntario o se trate de situaciones aisladas.

7. Que, en relación a los casos de venta digital, cabe desestimar lo alegado por la Isapre, toda vez que la información requerida, fue solicitada a la Isapre en reiteradas ocasiones, correspondiendo el primer requerimiento al día 3 de mayo de 2022, manteniéndose dicha información pendiente, respecto de los seis casos observados, hasta los días 28 de julio y 1 de agosto de 2022.

En ese sentido, las alegaciones efectuadas por la Isapre deben ser desestimadas categóricamente, sin que resulta razonable entender, que las dificultades para la obtención de la documentación solicitada, que describe, pudieran prolongarse por cerca de tres meses.

Por otro lado, no corresponde que la Isapre, en el contexto de una fiscalización, excluya casos por considerar que no dicen relación con el objeto de la fiscalización, correspondiendo efectuar dicho análisis, exclusivamente al Órgano Fiscalizador una vez que cuente con los antecedentes requeridos, existiendo además, la posibilidad de que pudieran constatarse otro tipo de incumplimientos.

8. Que, asimismo, se debe hacer presente que la irregularidad constatada, corresponde a una infracción de carácter objetivo, que afectó el proceso de fiscalización llevado adelante por esta Superintendencia, el que se vio entorpecido, al no contar en forma oportuna con la información y documentación requerida para cumplir con el objeto de la misma.

A mayor abundamiento, de la revisión de los antecedentes remitidos por la Isapre mediante presentación Nº 10126 de fecha 28 de julio de 2022, fue posible constatar que las declaraciones de salud folios Nº 15080924 de fecha 20 de enero de 2022, Nº 1590371 de fecha 21 de enero de 2022 y Nº 1594418 de fecha 13 de enero de 2022, no corresponden

al formato instruido mediante Circular IF/N° 396 de noviembre de 2021, siendo aquellos justamente, los casos respecto de los cuales la Isapre omitió enviar la documentación solicitada en su totalidad.

9. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto del incumplimiento reprochado.

10. 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"*.

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad del incumplimiento reprochado, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 200 UF.

12. 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 **200 UF** (doscientas unidades de fomento) por el incumplimiento de lo establecido en el Capítulo IX, punto I, letra B, "Fiscalización practicada desde las oficinas de la Superintendencia", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**

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

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-7-2022