

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 508**

**Santiago, 07-09-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 115, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 2, 4 y 24 de la Ley N°19.966, que "Establece un Régimen de Garantías en Salud"; los artículos 1, 3, 4 y 11 del Decreto Supremo N° 22, de 2019, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que "Aprueba Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud"; el Título I "Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad" del Capítulo XI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el Oficio Circular IF/N° 30, de 4 de mayo de 2020, complementado y modificado por el Oficio Circular IF/N° 35, de 15 de mayo de 2020, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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 realiza un monitoreo mensual de la Garantía Explícita de Oportunidad (G.O.) en el Sector Privado, respecto de los casos informados por las isapres como Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito o retrasadas), constatándose que en el caso de la Isapre BANMÉDICA S.A., al corte del 31 de octubre de 2020, existían un total de 1.185 garantías de oportunidad retrasadas, de las cuales 131 correspondían a problemas de salud cáncer (11,05%).

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 187, de 5 de enero de 2021, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N°22, de 2019, de Salud, en lo concerniente a las Garantías de Oportunidad establecidas para cada uno de los problemas de salud detallados en el Anexo de este oficio, por un total de 1.185 incumplimientos de acuerdo al desglose en él realizado, todo ello en relación a lo dispuesto en los artículos 4° letra c) y 24 de la Ley N°19.966, los artículos 1 letra c) numeral iii. y 11 del Decreto N°22, de 1° de julio de 2019, y el artículo 115 del DFL N°1, de 2005, de Salud".

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 27 de enero de 2021 (previa solicitud de prórroga del plazo) la Isapre formula sus descargos, haciendo presente que no existe incumplimiento de la garantía de oportunidad en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de una causa imputable a la persona beneficiaria, y que, al respecto, revisados los casos observados como incumplidos, pudo determinar que si bien fueron informados como retrasados en el envío de información periódica, lo cierto es que, tal como se acreditaría con la documentación de respaldo adjunta, dichas garantías no se encontrarían incumplidas y, por tanto, no debieron ser informadas como tales. Se refiere a cuatro casos, a modo de ejemplo.

Argumenta que, al no existir reproche imputable a la Isapre relacionado con la garantía de oportunidad, respecto de los casos identificados en el archivo "Excel" que adjunta a sus descargos, al que se han acompañado los respaldos correspondientes (a través de enlace a carpeta compartida), no se configura un incumplimiento a las disposiciones contenidas en los artículos 4° letra c) y 24 de la Ley N°19.966, y en los artículos 1 letra c) numeral iii y 11 del Decreto N° 22, de 1° de julio de 2019.

En cuanto a aquellos casos respecto de los cuales no aportó información de respaldo, expresa que, atendido el gran número de casos observados y que la revisión de cada uno debe efectuarse de manera manual, no alcanzó a la fecha de los descargos a recabar los antecedentes que hubiesen permitido aclarar la situación particular de aquéllos, sin perjuicio que aún se encuentra efectuando una revisión detallada que, en definitiva, le permita

acreditar el cumplimiento de la garantía de oportunidad respecto de cada uno de aquellos casos.

De manera complementaria, respecto de aquellas personas beneficiarias que fueron derivadas por Isapre Banmédica a Vidaíntegra para confirmación diagnóstica, adjunta un listado remitido por este prestador, que daría cuenta de la confirmación del estado de la derivación y si las personas acudieron a las consultas correspondientes para dicha confirmación.

Se refiere a las medidas que adoptará con el fin de evitar que se vuelva a remitir información que no refleja el real estado de cumplimiento de la garantía de oportunidad.

Por todo lo expuesto, sostiene que los cargos formulados en contra de la Isapre carecen de sustento fáctico en todos los casos en que se haya acreditado, a través de los antecedentes aportados, que no se produjo un incumplimiento de la garantía de oportunidad imputable a la Isapre.

Por lo anterior, solicita que se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre.

5. Que, en relación con las argumentaciones y antecedentes aportados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que de conformidad con el Oficio Circular IF/N° 30, de 4 de mayo de 2020, complementado y modificado por el Oficio Circular IF/N° 35, de 15 de mayo de 2020, la información que se instruyó remitir mensualmente a las isapres, para los efectos de fiscalización y control, correspondía a las Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito), esto es, *" todos los casos que tengan activo algún Problema de Salud Garantizado, que no registren hito de Oportunidad, y cuya garantía se encuentre vencida a la fecha de corte respectiva "*, o, más específicamente, *" todos los casos que tienen activo un Problema GES desde enero de 2020, y que no registren hito de Oportunidad, es decir, que no se ha otorgado la prestación correspondiente, habiendo transcurrido el plazo para cumplirlo "*.

6. Que, por lo tanto, los casos observados en el oficio de cargos fueron casos que la propia Isapre informó como garantías de oportunidad que se encontraban incumplidas o retrasadas a la fecha del informe, y en este sentido, para poder desvirtuar las situaciones de incumplimiento o retraso reconocidas en su informe, la Isapre debió haber acompañado a sus descargos antecedentes clínicos y/o administrativos que comprobaran fehacientemente que dicha información era errónea, y que en realidad las garantías de oportunidad habían sido cumplidas dentro de plazo, o habían operado causales de excepción, o incluso de cierre de los casos, en la forma prevista en el Título I "Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad" del Capítulo XI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

7. Que, sin embargo, la Isapre no acompañó documentación de respaldo respecto de todos los casos observados y, por otro lado, revisada la documentación que sí acompañó en relación con los restantes casos, se constata que ésta no corresponde a antecedentes clínicos y/o administrativos que acrediten de manera fidedigna que las garantías fueron cumplidas dentro de plazo o que habrían operado causales que permitían exceptuarlas del cumplimiento del plazo, en la forma prevista en la normativa.

8. Que, sólo a modo de ejemplo, para ilustrar lo señalado, se pueden mencionar algunos casos:

990776112: Isapre adjunta formulario N°1 y formulario N°2 con firma del paciente. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o la excepción o cierre de la garantía de oportunidad.

990776850: Isapre adjunta receta con indicación de bastón de fecha 06-02-2020. No hay registros que acrediten el cumplimiento y entrega de la prestación.

990779747: Isapre adjunta copago en Excel sin fecha que identifique la entrega. No hay antecedentes que acrediten que al paciente se le entregó la AT.

990780357: Isapre adjunta formulario N° 2 firmado por el paciente de fecha 25-02-2020. Isapre desconoce si se le entregó los audífonos.

990780976: Isapre adjunta copago de canasta de AT en Excel de 27-02-2020. Sin embargo, no hay registros clínicos o administrativos que acrediten la entrega de la ayuda técnica.

990781095: Isapre adjunta formulario N° 2 de marzo de 2020. No hay registros clínicos o

administrativos que acrediten el cumplimiento o excepción de la garantía de oportunidad.

990781302: Isapre adjunta formulario N° 1 y N° 2 con firma del paciente de fecha 02-03-2020. No hay antecedentes que acrediten la entrega del audífono o excepción de la garantía de oportunidad.

990781475: Isapre adjunta copago de canasta con prestación andador con ruedas en Excel de 02-03-2020. Sin embargo, no hay registros clínicos que acrediten la entrega de la AT o antecedente administrativo para exceptuar.

990781480: Isapre adjunta formulario N° 1 de fecha 02-03-2020. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990782020: Isapre adjunta formulario N° 2 de fecha 04-03-2020, firmado por el paciente. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990782092: Isapre adjunta copago de canasta de sospecha y diagnóstico en Excel de marzo de 2020. Sin embargo, no hay registros clínicos que acrediten el cumplimiento de la prestación o antecedente administrativo para exceptuar.

990782219: Isapre adjunta formulario N° 1 de fecha 05-03-2020, firmado por paciente. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990782777: Isapre adjunta formulario N° 2 de fecha 09-03-2020. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990683632: Isapre adjunta Excel copago de canasta de diagnóstico del año 2018. No hay antecedentes que Isapre haya entregado los lentes.

990714982: Isapre adjunta hoja de incorporación y bono de ayuda técnica. Sin embargo, no existen registro de la entrega de ésta.

990771814: Isapre adjunta formulario N° 1 con firma del paciente, notificación GES y pantallazo de los sistemas de la Isapre que muestra vigente la canasta de tratamiento desde 13 de enero de 2020. No hay antecedentes administrativos o clínicos que demuestren la entrega de audífonos.

990772756: Isapre adjunta pantallazo en que figura canasta abierta 16-01-2020 para tratamiento. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación.

990773320: Isapre adjunta pantallazo en que figura resolución con fecha 20-01-2020 y canasta abierta para implementación de audífonos desde la misma fecha. Además, hay un antecedente que refiere que la canasta no se encuentra pagada. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación, excepción o cierre de la garantía de oportunidad.

990773377: Isapre adjunta Formulario N° 1 con firma del paciente y notificación GES de fecha 20-01-2020. Además, adjunta pantallazo que muestra que Isapre encuentra abierta canasta de tratamiento, pero no existen antecedentes que acrediten la entrega de audífonos o la excepción o cierre de la garantía de oportunidad.

990793409: Isapre adjunta formulario N° 1 de fecha 03-08-2020, sin firma. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990793411: Isapre adjunta formulario N° 1 de fecha 03-08-2020, sin firma. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990793830: Isapre adjunta formulario N° 1 de fecha 05-08-2020, sin firma. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación o su excepción.

990794164: Isapre adjunta pantallazo de su sistema en que figura resolución con fecha 07-08-2020 y canasta vigente tratamiento desde la misma fecha. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación.

990795159: Isapre adjunta pantallazo de su sistema en que figura resolución con fecha 18-08-2020 y canasta vigente de tratamiento desde la misma fecha. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación.

990795521: Isapre adjunta pantallazo de su sistema en que figura resolución con fecha 20-08-2020 y canasta vigente tratamiento desde la misma fecha. No hay antecedentes que acrediten la entrega de la prestación.

9. Que, por último, en cuanto a las medidas que la Isapre asevera que adoptará en relación con la validación y corrección de la información que envía, aquéllas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de implementar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de las faltas reprochadas.

10. 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 de la infracción constatada.

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 la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 850 UF.

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 BANMÉDICA S.A. una multa de 850 UF (ochocientos cincuenta unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad, con infracción a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 22, de 2019, de los Ministerios de Salud y Hacienda, en relación con los artículos 4° letra c) y 24 de la Ley N° 19.966, y los artículos 1° letra c) numeral iii y 11 del citado Decreto Supremo N° 22.

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, a través del sitio web de la Tesorería General de la República.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del 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,**



**MANUEL RIVERA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**SAQ/HPA/EPL**

#### **Distribución:**

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

1-7-2021