

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 510

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 VIDA TRES S.A., al corte del 31 de octubre de 2020, existían un total de 220 garantías de oportunidad retrasadas, de las cuales 36 correspondían a problemas de salud cáncer (16,36%).

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 193, 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 220 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 cinco 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.

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 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:

800777006: 26-02-2020 AUGE. Requiere cirugía. 06-03-2020 control con exámenes, solicita FTA ABS. Tiene indicación médica de cirugía. Isapre no envía respaldo de cirugía realizada o causal de excepción.

800778607: Isapre envía antecedentes médicos con ingreso GES N° 38 el 10-09-2020. Aparecen las indicaciones médicas, pero la Isapre no envía respaldos de la entrega de los medicamentos a la paciente.

800779255: Isapre envía formulario de antecedentes médicos ingreso Hipoacusia 09-03-2020 con indicación de audífonos bilaterales GES recibido el 24-09-2020. La Isapre no envía respaldo de entrega de audífonos al paciente, por lo anterior, no se puede confirmar entrega de audífonos a éste.

800781645: Isapre envía antecedentes médicos 01-12-2020 donde se señala diagnóstico de cataratas y marca casilla GES. Fuera del plazo límite informado. No envía evaluación médica en ficha clínica de paciente que logre demostrar que sea una catarata GES, tampoco menciona la agudeza visual para discriminar si corresponde a una catarata GES. Como la Isapre no envía registro en ficha clínica que pueda confirmar lo anterior, se considera retrasada.

800781685: Isapre envía formulario de antecedentes médicos del 23-01-2020 donde se confirma ingreso GES por coxartrosis izquierda. Indicación médica de cirugía solicita exámenes preoperatorios. Formulario presentado en la Isapre 03-03-2020. La Isapre no envía respaldos de la cirugía de cadera realizada, por lo anterior, se considera retrasada.

800782105: Isapre envía formulario de antecedentes médicos del 04-03-2020 donde señala ingreso GES por cataratas. En el formulario no se señala agudeza visual para discriminar si es una catarata GES o no. La Isapre no envía registro médico del paciente. Si hubiese confirmado la catarata GES el día 04-03-2020, entonces se informó mal la intervención sanitaria de la garantía retrasada que sería el tratamiento quirúrgico, del cual tampoco la Isapre envía respaldos de la cirugía realizada. Por lo anterior, queda como retrasada.

800782704: Isapre envía registro de ficha clínica por atención del 13-06-2019. En ese momento no era catarata GES. Luego, remite formulario de antecedente médico del 09-03-2020 donde se marca como ingreso GES de cataratas e indica cirugía. La Isapre no envía el registro de ficha clínica de la atención oftalmológica del 09-03-2020 para poder discriminar si corresponde a una catarata GES o no (a través de la agudeza visual). Por lo anterior, se mantiene la clasificación de retrasada.

800764224: Receta médica sin fecha con indicación de "metformina" recibida por la Isapre 20-01-2020. Envía pantallazo de bitácora Isapre con canasta "aperturada" para Tratamiento 1° año 20-01-2020. No aparecen bonos asociados a medicamentos. La Isapre no envía respaldos de la entrega de medicamentos a paciente.

800769513: 14-01-2020 Médico indica FAV. Entrega orden en Isapre el 16-01-2020. Insuficiencia técnica de Clínica Lircay, prestador convenido para la resolución de este caso. La Isapre gestiona las prestaciones en Hospital de Talca. No se adjuntan respaldos donde se demuestra instalación FAV dentro de plazo legal. Envía pantallazo bitácora Isapre con bono emitido 25-02-2020 por venofer en Salcobrand. El último correo con gestiones de la Isapre para otorgar prestador es de 28-08-2020.

800770829: Envía formulario N° 2 deriva a Clínica Santa María con hora 13-01-2020, sin respaldo de atención médica, firma paciente 08-01-2020. No envía registro clínico con la atención médica confirmando la patología.

800770838: Envía formulario N°2 deriva a Clínica Santa María con hora 11-01-2020 sin respaldo de atención médica, firma paciente 08-01-2020. No envía registro clínico con la atención médica confirmando la patología.

800773659: Isapre envía formulario de antecedentes médicos del 25-02-2020, con ingreso GES e indicación de audifonos, recepción Isapre 26-02-2020. La Isapre no envía respaldos de entrega de audifonos. Envía respaldo de bitácora Isapre donde se observa apertura canasta 26-02-2020 y derivación a "GAES" La Dehesa para audifonos.

800793652: La Isapre no envía respaldo de registro clínico con la confirmación o descarte de DMII. Envía pantallazo de bitácora Isapre con apertura de canasta de confirmación 04-08-2020 y una derivación a Vida Íntegra El Bosque (sin fecha).

800794815: La Isapre envía antecedentes médicos en espera de catéter tunelizado 17-08-2020. No envía respaldos clínicos que den cuenta de la instalación. Formulario N° 2 17-08-2020 derivación a Clínica Ciudad del Mar para instalación de catéter tunelizado.

800796033: 01-09-2020 la Isapre envía antecedentes médicos donde se señala que la paciente tuvo IAM, se entregan indicaciones y se indica seguimiento en Servicio de Cardiología. La Isapre no aporta registro clínico del control en cardiología para cumplir el seguimiento. Envía pantallazo de bitácora de la Isapre donde se observa apertura de canasta de seguimiento (prevención secundaria) desde 04-09-2020.

800782901: Envía archivo Excel con reembolsos emitidos donde se observa la prestación "Implementación de audifonos", pero no envía respaldos clínicos y/o administrativos que permitan concluir que el paciente recibió los audifonos. Por lo anterior, se considera retraso.

800682957: La Isapre envía un pantallazo de su sistema "Pectra BPM", pero la información que despliega no permite determinar que hubo entrega de lentes a paciente. Por lo anterior, se mantiene identificada como retrasada.

800794675: Envía pantallazo de bitácora sistema Isapre donde se observa apertura de canasta 13-08-2020. También se observa un bono para consulta médica en Clínica Ciudad del Mar, no aparece fecha. No envía registro médico confirmando o descartando la patología.

800794694: Isapre no envía respaldos para este caso. Se mantiene identificada como retraso.

800796215: Envía pantallazo de bitácora sistema Isapre donde se observa apertura de

canasta 27-08-2020. También se observa un bono para consulta médica en "Vida Salud", no aparece fecha. No envía registro médico confirmando o descartando la patología.

800774254: No envía respaldos de entrega de medicamentos. Envía bitácora donde se observa un bono emitido por la canasta de Tratamiento 1° año 23-01-2020 por el examen hemoglobina glicosilada. Esta intervención sanitaria espera entrega de tratamiento. La Isapre no aporta antecedentes de entrega de medicamentos o respaldo de atención clínica con indicación médica del tratamiento. Por lo anterior, se mantiene como retraso.

800794857: La Isapre envía pantallazo bitácora de sistema de Isapre donde se observa apertura de canasta y bono 14-08-2020. Sin embargo, no presenta antecedentes que permitan saber si el diagnóstico fue confirmado o descartado. No envía respaldos de registro clínico, así que se mantiene retrasada.

800794900: La Isapre envía pantallazo bitácora de sistema de Isapre donde se observa apertura de canasta y bono 14-08-2020. Sin embargo, no presenta antecedentes que permitan saber si el diagnóstico fue confirmado o descartado. No envía respaldos de registro clínico, se mantiene como retrasada.

800794283: La Isapre envía pantallazo bitácora de sistema de Isapre donde se observa apertura de canasta y bono 10-08-2020 control médico en Clínica Santa María. Sin embargo, no presenta antecedentes que permitan saber si el diagnóstico fue confirmado o descartado. No envía respaldos de registro clínico, se mantiene como retrasada.

800797660: La Isapre envía pantallazo bitácora de sistema de Isapre donde se observa apertura de canasta y bono 09-09-2020 control médico (no se puede determinar el prestador). Sin embargo, no presenta antecedentes que permitan saber si el diagnóstico fue confirmado o descartado. No envía respaldos de registro clínico, se mantiene como retrasada.

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 700 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 VIDA TRES S.A. una multa de 700 UF (setecientas 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 VIDA TRES S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-14-2021