



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 573

Santiago, 25-08-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 115 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; 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 506, de 7 de septiembre de 2021, esta Intendencia impuso a la Isapre FUNDACIÓN una multa de 700 UF 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.

Concretamente, la Isapre fue multada por 99 casos de garantías de oportunidad informadas como incumplidas o retrasadas al 31 de octubre de 2020.

2. Que, con motivo de problemas en la recepción de los recursos y antecedentes que remitió la Isapre vía correo electrónico con fecha 23 de septiembre de 2021 y previo informe del Subdepto. de Tecnologías de la Información de esta Superintendencia, se le otorgó de forma excepcionalísima y por única vez, por medio del Oficio Ord. IF/N° 23.150, de 5 de julio de 2022, un plazo fatal e improrrogable de tres días hábiles para que los ingresara materialmente por la Oficina de Partes de este Organismo de Control.

3. Que, mediante presentación ingresada con fecha 7 de julio de 2022, la Isapre adjunta recurso de reposición y jerárquico en subsidio interpuesto en contra de la Resolución Exenta IF/N° 506, de 7 de septiembre de 2021, y "pendrive" con documentación de respaldo.

En su recurso la Isapre asevera que adjunta respaldos de 24 casos de garantía de oportunidad cumplida, de 10 casos de garantía de oportunidad exceptuada y de correos electrónicos con gestiones realizadas con los prestadores para retomar acciones de entrega de prestaciones.

Respecto de 59 casos que clasifica como de "incumplimiento por otras causas", alega que la Isapre no puede hacerse cargo de éstos dado que son atribuibles a "causas del paciente" (sic) o se trata de casos en que al momento de activar el evento GES no se presentan los documentos necesarios o los documentos presentados tienen prescripciones

de productos no garantizados, por lo que se deben gestionar nuevos controles médicos para la emisión de recetas con productos en canasta.

De conformidad con lo expuesto, sostiene que en el 60% de los casos analizados la Isapre ha actuado de buena fe al no informarlos como garantía de oportunidad exceptuadas, puesto que dichos motivos no están considerados dentro de las causas de excepción de la garantía de oportunidad previstas en la normativa.

Para mayor prueba de la buena fe con que actúa, arguye que el incumplimiento se constituye al activar el caso y activar las canastas al momento en que la persona beneficiaria solicita la apertura del caso GES, aun no teniendo a la vista documentos con productos garantizados. Señala que adjunta respaldos para ejemplificar lo expuesto.

Agrega que también existen casos en que el prestador entrega formulario de notificación con etapa de confirmación y, por ende, sin receta, pero el problema de salud notificado no tiene esta etapa garantizada, como ocurre con los PS N° 76 y N° 34. Indica que adjunta respaldos demostrativos como ejemplo.

Afirma que en los casos en que las personas beneficiarias son notificadas por problemas de salud GES ya estando en tratamiento, el caso se activa al momento de la solicitud y en el mismo acto se activan las canastas correspondientes, como la de farmacia, quedando disponibles los fármacos en el mismo momento. Alega que la Isapre no puede intervenir de manera alguna en el momento en que el afiliado hará retiro del tratamiento, a pesar de la orientación que se entregue al respecto.

Indica que en un caso la atención médica para la confirmación diagnóstica del problema de salud GES N°38 fue realizado dentro de los plazos establecidos. Adjunta respaldos.

Respecto del problema de salud GES N° 46 observado, alega que en este tipo de casos la Isapre los activa aun cuando las atenciones se hayan realizado en forma previa a la solicitud, no importando que no hayan sido efectuadas por un prestador de la red definido para ese problema de salud, siempre que correspondan a prestaciones garantizadas y que se procede al reembolso por GES, bonificando todo el excedente que supere el copago definido para la canasta asignada.

Por tanto, conforme a lo expuesto precedentemente, asevera que los casos de garantía de oportunidad incumplida son sólo 6, correspondientes al 6% de los casos analizados.

En otro orden de ideas, se refiere a las medidas que ha adoptado para facilitar el acceso de las personas beneficiarias a la Garantía Explícita de Oportunidad; se expone en relación con el carácter y fines de la Isapre, y hace presente que la multa que eventualmente deba pagar afecta los beneficios de salud adicionales que entrega a sus cotizantes.

Finalmente, en subsidio del recurso de reposición, interpone recurso jerárquico.

4. Que, en relación con las argumentaciones y respaldos aportados por la recurrente, en primer lugar, se debe reiterar lo señalado en la resolución recurrida en orden a que fue la propia Isapre la que informó los casos observados como garantías de oportunidad que se encontraban incumplidas o retrasadas a la fecha del informe, de manera que para poder desvirtuar las situaciones de incumplimiento o retraso reconocidas por ella misma en dicho informe, debía aportar 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.

5. Que, sin embargo, revisados los archivos contenidos en la unidad de almacenamiento de datos (pendrive) acompañado por la recurrente, se constata que sólo ha adjuntado documentación correspondiente a 52 de los 99 casos observados y, más específicamente, sólo ha acompañado respaldos relativos a los 24 casos que alega que se encuentran cumplidos, a los 10 casos que señala que están exceptuados y a 18 de los 59 casos que clasifica en "incumplimiento por otras causas".

6. Que, es más, examinados los respaldos correspondientes a los 24 casos respecto de los cuales la recurrente alega que la garantía de oportunidad se encuentra cumplida, se verifica que sólo respecto de 4 de estos casos la documentación acompañada comprueba la entrega de la prestación dentro de plazo, a saber, los casos identificación única GES: 43300 (PS 25), 43480 (PS 34), 43341 (PS 25) y 43363 (PS 25).

En cuanto a los 20 casos restantes:

a) En relación con 11 casos con garantía de oportunidad "diagnóstico", la recurrente sólo adjunta antecedentes clínicos de la etapa de sospecha, que no acreditan la realización de la prestación que permite la confirmación o el descarte del diagnóstico del problema de salud en cuestión. Estos casos son los correspondientes a la identificación única GES: 43092 (PS 8), 43096 (PS 21), 43187 (PS 21), 42228 (PS 8), 42312 (PS 21), 42544 (PS 21), 42897 (PS 21), 43224 (PS 8), 43368 (PS 26), 43304 (PS 70) y 42378 (PS 21).

b) Con respecto a los otros 9 casos, el primero con garantía de oportunidad "rehabilitación" y los demás con la de "tratamiento", los documentos acompañados no constituyen antecedentes clínicos y/o administrativos que comprueben que efectivamente se entregó a las personas beneficiarias la ayuda técnica, el medicamento o la prestación que da cumplimiento a la garantía. Estos casos corresponden a la identificación única GES: 43245 (PS 36), 43347 (PS 76), 43386 (PS 38), 43391 (PS34), 43229 (PS 72), 43287 (PS 66), 43399 (PS 41), 43461 (PS 65) y 43374 (PS 72).

7. Que, en lo que atañe a los antecedentes acompañados respecto de los 10 casos que la recurrente asevera que se encuentran exceptuados, del análisis de dichos respaldos se constata que sólo en dos casos la referida documentación comprueba que se trata de garantías que la Isapre no debió haber informado como incumplidas o retrasadas, a saber: el caso identificación única GES 43157 (PS 8), respecto del cual se aportó un documento de cierre de caso GES, de 21 de octubre de 2020, suscrito por la persona beneficiaria y en el que se indica como motivo del rechazo "*convenio oncológico con la Falp, mejor cobertura en prestaciones y atención*", y el caso identificación única GES 43332 (PS 38), que la Isapre informó erróneamente como garantía de oportunidad "diagnóstico", con fecha de inicio de esta garantía el 22 de septiembre de 2020, en circunstancias que, de acuerdo con el respaldo acompañado, fue en esa misma fecha que se efectuó el diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

En cuanto a los 8 casos restantes, la documentación adjunta no comprueba causales de excepción en la forma prevista en la normativa (Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos):

a) 42727 (PS 61): la Isapre adjunta respaldos de sus sistemas y una receta con indicación de tratamiento. No acredita que el tratamiento haya sido entregado previo al control (vaucher con firma y RUT de la persona beneficiaria). La inasistencia alegada por la Isapre no se ajusta a lo establecido en la normativa, que exige a lo menos dos citaciones efectivas realizadas dentro del plazo de la garantía. En este caso, las primeras gestiones de citación se realizaron cuando la garantía de oportunidad ya se encontraba retrasada.

b) 42623 (PS 36): se acompaña respaldos de correos que indican problemas de contacto con la persona beneficiaria, pero no se comprueba el agotamiento de las gestiones ni de los mecanismos previstos en la normativa para acreditar citaciones efectivas (citación

presencial, llamada telefónica, visita domiciliaria o carta certificada).

c) 42479 (PS 44): se aporta correo con rechazo de la prestación. Sin embargo, este documento es de diciembre de 2020, en circunstancias que la garantía de oportunidad ya se encontraba retrasada al 31 de octubre de 2020.

d) 42741 (PS 56): Se adjunta correos que no acreditan causales de excepción, y que dan cuenta que aún no se entrega el audífono, por lo que la garantía se mantiene retrasada.

e) 42761 (PS 56): Se acompaña documento que da cuenta que audífono fue entregado en enero de 2021, en circunstancias que la garantía de oportunidad ya se encontraba retrasada al 31 de octubre de 2020.

f) 42205 (PS 12): Se aporta correo con rechazo de la prestación. Sin embargo, este documento es de noviembre de 2020, en circunstancias que la garantía de oportunidad ya se encontraba retrasada al 31 de octubre de 2020.

g) 43398 (PS 37): Se adjunta carta de rechazo suscrita por el cónyuge de la beneficiaria, de fecha 21 de enero de 2021. Por tanto, si bien correspondería a un cierre de caso efectuado en enero de 2021, lo cierto es la garantía de oportunidad sí se encontraba retrasada al 31 de octubre de 2020.

h) 43213 (PS 21): Se acompaña un correo electrónico del prestador a la Isapre que no acredita causales de excepción.

8. Que, en relación con los respaldos correspondientes a 18 de los 59 casos que la Isapre clasifica como "incumplimiento por otras causas", de la revisión de dichos antecedentes se concluye que sólo en el caso 42835 (PS 38) la Isapre no debió haberlo informado como incumplido o retrasado, toda vez que lo incluyó erróneamente como garantía de oportunidad "diagnóstico", con fecha de inicio de esta garantía el 7 de mayo de 2020, en circunstancias que, de acuerdo con el Formulario de Notificación GES acompañado, fue en esa misma fecha que se efectuó el diagnóstico de enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

En cuanto a los 17 casos restantes, todos correspondientes a garantías de oportunidad "tratamiento":

a) Respecto de 11 casos sólo adjunta Formulario de Notificación GES, documento que no acredita la entrega del tratamiento a las personas beneficiarias, ni que éstas no hayan presentado la documentación para la activación de la GES, o que no se hayan presentado en la farmacia para el retiro de los medicamentos prescritos. Estos casos corresponden a la identificación única GES: 43456 (PS 38), 43397 (PS 34), 43415 (PS 34), 43380 (PS 76), 43485 (PS 34), 42700 (PS 76), 43153 (PS 76), 43568 (PS 34), 43575 (PS 34), 43583 (PS 34) y 43594 (PS 34).

Además, en relación con lo señalado por la Isapre respecto de los problemas de salud GES N° 76 y N° 34, se hace presente que el retraso en estos casos se relaciona con la etapa sanitaria de tratamiento, que sí cuenta con garantía de oportunidad.

b) Respecto de 5 casos acompaña orden con indicación de tratamiento farmacológico no garantizado, pero se desconoce el contexto clínico de la emisión de la receta y/o no se acredita la entrega del tratamiento garantizado para los problemas de salud comprometidos en estas garantías de oportunidad. Estos casos corresponden a la identificación única GES: 43371 (PS 34), 43431 (PS 7), 43477 (PS 7), 43566 (PS 34) y 43519 (PS 7).

c) Respecto del caso 43432 (PS 46) acompaña boleta de atención de urgencia odontológica y bono con reembolso, sin embargo no acredita con antecedentes clínicos si

dicha atención corresponde a diagnósticos definidos para el problema de salud GES 46 (Urgencia Odontológica Ambulatoria).

9. Que, se hace presente que respecto de 47 de los 99 casos observados, la recurrente no ha acompañado ningún antecedente o respaldo.

10. Que, en relación con las medidas que la recurrente señala haber adoptado para facilitar el acceso de las personas beneficiarias a la Garantía Explícita de Oportunidad, cabe reiterar lo expresado en la resolución impugnada en orden a que dichas acciones 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.

11. Que, en cuanto al carácter y fines de la Isapre y al hecho que el pago de la multa pudiese afectar beneficios adicionales de sus cotizantes, se hace presente que ello de ninguna manera obsta al ejercicio de las facultades fiscalizadoras y sancionadoras que debe ejercer este Organismo de Control para obtener la observancia y debido acatamiento de la normativa e instrucciones por parte de las Isapres.

12. Que, por las razones expuestas anteriormente, no habiendo aportado la recurrente argumentos o antecedentes que ameriten modificar, reemplazar o dejar sin efecto la resolución recurrida, salvo respecto de los casos 43300 (PS 25), 43480 (PS 34), 43341 (PS 25) y 43363 (PS 25); 43157 (PS 8) y 43332 (PS 38), y 42835 (PS 38), como quedó establecido en los considerados sexto, séptimo y octavo, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición y rebajar la multa impuesta a 600 UF.

13. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIALMENTE el recurso de reposición deducido por Isapre FUNDACIÓN en contra de la Resolución Exenta IF/N° 506, de 7 de septiembre de 2021, rebajando la multa aplicada a 600 UF (seiscientas unidades de fomento).

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

3. Se hace presente que en el evento que el recurso jerárquico sea desestimado, el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la resolución que recaiga en dicho recurso jerárquico, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (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.

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 para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

FSF/LLB/EPL

Distribución:

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

I-10-2021