

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5002

Santiago, 20-10-2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 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° 72, de 2022, 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 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, el día 29 de junio de 2023, este Organismo de Control se constituyó en oficinas de la Isapre FUNDACIÓN, con el fin de verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad, en relación con 24 registros informados al corte del 30 de abril de 2023, en el archivo "Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito)", regulado por los Oficios Circulares IF/N° 30 y 35, de 2020, constatándose, en base a la revisión y análisis de los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, 13 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 36.494, de 7 de agosto de 2023, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de Salud, en lo concerniente al otorgamiento de Garantías de Oportunidad establecidas para cada uno de los problemas de salud detallados en el Anexo de este oficio, por un total de 13 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° 72, de 2022, y el artículo 115 del DFL N° 1, de 2005, de Salud".

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 22 de agosto de 2023, la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, que financia prestaciones de salud a personas trabajadoras y pensionadas del Banco Estado, y empresas relacionadas, y cuyos excedentes se reinvierten en prestaciones de salud.

Asevera que los 13 casos observados tienen activación de GES y asignación de prestador RED GES con aceptación bajo firma de las personas beneficiarias (señala que adjunta respaldos), pero ninguno tiene uso de prestaciones garantizadas a abril 2023.

Alega que en 5 casos, el incumplimiento se consideró en 24 horas (intervención sanitaria de tratamiento), lo cual sería erróneo por cuanto el prestador Farmacia quedó disponible al momento de la activación GES de cada caso. Además, en 1 de estos 5 casos, la persona beneficiaria ha hecho uso de productos NO garantizados. Adjunta respaldo.

Por otro lado, en relación con otro caso, señala que se consideró "con cumplimiento en 24 horas" (sic), durante la intervención sanitaria de tratamiento, sin embargo, la notificación GES se efectuó en la etapa de confirmación.

En cuanto a otros dos casos, arguye que las personas beneficiarias han retomado prestaciones garantizadas, en mayo y junio 2023, respectivamente. Afirma que adjunta

respaldos.

Menciona los resultados de los llamados telefónicos y envíos de correos electrónicos efectuados en relación con los 13 casos observados, aseverando que en 1 no hubo posibilidad de contacto debido a los datos entregados al momento de la activación GES; en 2 las personas beneficiarias fallecieron; en 2, reactivaron beneficios en mayo y junio; en 2, solicitaron mantener activo el caso, señalando que retomarían atenciones, y en 6, solicitaron cerrar sus casos.

Hace presente que en los 13 casos observados las personas beneficiarias tenían pleno conocimiento de la activación GES y de la red de prestadores asignada.

Argumenta que en atención a que los 13 casos observados corresponden al retiro de medicamentos, la Isapre no puede asumir la responsabilidad de ello, dado que la posibilidad de retiro en cualquiera de los más de 600 locales de la cadena en convenio a lo largo del país, queda habilitada inmediatamente después de ocurrida la activación, siendo parte de la libertad de cada persona el hacer uso del beneficio. Por lo demás, la Isapre ha demostrado que las gestiones que de ella dependen han sido cumplidas a cabalidad al momento de activar los casos.

Señala que adjunta declaraciones firmadas o remitidas vía correo por parte de las personas beneficiarias que han desistido de hacer uso del beneficio, así como respaldos y correos enviados a las personas beneficiarias.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por presentados los descargos y se deje sin efecto el presente proceso sancionatorio por no existir mérito para ello.

5. Que, en relación con los antecedentes acompañados por la Isapre en su descargos, se hace presente 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, corresponde 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, además, tal como consta en el acta de fiscalización de 29 de junio de 2023, la confirmación de que 13 de los 24 registros informados al corte del 30 de abril de 2023 efectivamente correspondían a casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada, se efectuó en base a los antecedentes tenidos a la vista y proporcionados por la propia Isapre durante la fiscalización.

7. Que, por tanto, siendo los casos observados en el oficio de cargos, Garantías de Oportunidad que la propia Isapre informó que estaban sin prestación otorgada, estado que luego se corroboró en base a los antecedentes suministrados por la misma Isapre durante la fiscalización, lo cierto es que para poder desacreditar los incumplimientos reprochados, 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 prestaciones correspondientes a las Garantías de Oportunidad observadas ya habían sido otorgadas a la fecha del corte o que 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.

8. Que, sin embargo, la Isapre no acompañó en sus descargos 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, a la fecha del corte, esto es, al 30 de abril de 2023, las prestaciones correspondientes a las Garantías de Oportunidad representadas habían sido otorgadas o que habían operado causales que permitían exceptuarlas en la forma prevista en la normativa.

9. Que, en efecto, respecto de los casos N° 5 (076044579061), N°9 (076046179061) y N° 13 (076046488052) la Isapre no acompañó antecedente alguno en sus descargos. Se hace presente que respecto del N° 9 la Isapre aseveró en sus descargos que adjuntaba receta para acreditar que la persona beneficiaria retomó prestaciones con retiro en farmacia de tratamiento indicado, pero este documento no fue acompañado.

10. Que, en cuanto a los restantes casos, los antecedentes acompañados a los descargos dan cuenta de gestiones, hechos o acciones que se verificaron con posterioridad al 30 de abril de 2023, de manera que no afectan ni alteran el hecho que a la época del cierre se trataba de casos de Garantía de Oportunidad sin prestación otorgada:

a) Respecto de los casos N° 1 (076044142076), N° 2 (076044168041), N° 3 (076044501038), N° 7 (076045048021) y N° 8 (076045616035), la Isapre acompañó copias de correos electrónicos enviados en agosto de 2023 a las personas beneficiarias, solicitándoles que informaran los motivos por los cuales no habían hecho uso de beneficio GES. Sólo en 3 casos las personas respondieron: en el N° 1, accediendo al cierre del caso; en el N° 2, señalando que ha continuado con su tratamiento, pero indicando un medicamento que no estaría garantizado y en el N° 8, solicitando mantener vigente el beneficio GES.

b) Respecto de los casos N° 4 (076044526076) y N° 6 (076045031035), adjunta certificados de defunción que dan cuenta del fallecimiento de las personas beneficiarias en mayo y julio de 2023, respectivamente.

c) Respecto de los casos N° 10 (076046263021) y N° 11 (076046434037), aporta copia de documentos denominados "Informe No Uso de Prestaciones Garantizadas/Solicitud de Cierre de Caso GES", firmados por las personas beneficiarias con fecha 17 y 18 de agosto de 2023, respectivamente, autorizando el cierre de sus casos GES, y

d) Respecto del caso N° 12 (076046490035) acompaña copia incompleta de un documento firmado y fechado el 28 de junio de 2023, en el que la persona beneficiaria solicita cambio de prestador por uno que estaría más cerca de su domicilio.

11. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, procede desestimarlas, toda vez que, en primer lugar, la circunstancia de tratarse de una Isapre cerrada y sin fines de lucro no la exime de la obligación de cumplir con la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia y, por tanto, como cualquier otra Isapre, puede ser objeto de sanciones como consecuencia de las infracciones en que incurra.

12. Que, por otro lado, la circunstancia que dos personas hayan retomado las prestaciones garantizadas en mayo y junio 2023, y que el resultado de las llamadas telefónicas y envíos de correos electrónicos efectuados por la Isapre en agosto de 2023 haya permitido determinar, asimismo, que 2 personas beneficiarias fallecieron en mayo y julio de 2023, que 2 deseaban mantener activo su beneficio GES y que al menos 3 autorizaran el cierre de sus casos, no desvirtúan el hecho que, al 30 de abril de 2023, todos estos casos correspondían a Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

13. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre en orden a que las personas beneficiarias tenían pleno conocimiento de la activación GES y de la red de prestadores asignada, y que la Isapre no puede asumir la responsabilidad del retiro de los productos de la farmacia por parte de las personas beneficiarias, se hace presente que, de conformidad con el numeral 2 "Obligación de las isapres de gestionar" del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de esta Superintendencia, "*las isapres tienen la obligación de monitorear la ejecución de las garantías en cada una de las etapas de intervención sanitaria que correspondan, siendo responsables del cumplimiento de cada una de las garantías involucradas en los problemas de salud, para lo cual deben realizar una gestión integral de todo el ciclo de la atención clínica del paciente, mediante la ejecución de todas las acciones necesarias (...)*". Además, en el numeral 8 del mismo Título III del Capítulo VI del Compendio citado, se dispone que "*las instituciones de salud previsional deberán desarrollar y mantener un procedimiento escrito que detalle el modelo de atención utilizado y, específicamente, las acciones y mecanismos (medios clínicos o administrativos) para certificar y dejar constancia de la entrega efectiva, a las personas beneficiarias, de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, en farmacias en convenio y prestadores, respectivamente, con el fin de asegurar la continuidad de sus tratamientos médicos, sin interrupciones que puedan afectar su estado de salud. Dichos procedimientos deben contemplar, además, el registro de la no entrega de los mismos (...)*".

14. Que, por consiguiente, incluso tratándose del retiro de medicamentos GES por parte las personas beneficiarias, la normativa impone a las isapres un rol activo en relación con el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud, por lo que de manera diligente y oportuna deben realizar todas las gestiones que sean necesarias para que se otorgue la prestación garantizada o para que se deje constancia de la no entrega de los medicamentos y de la causal de excepción correspondiente.

15. Que, sin embargo, al 30 de abril de 2023, en los casos observados había transcurrido más de un año desde la fecha límite para el cumplimiento de las Garantías de Oportunidad,

o incluso más de 2 años en los casos N° 1 (076044142076), N° 2 (076044168041), N° 3 (076044501038), N° 4 (076044526076) y N° 5 (076044579061), lapso de tiempo más que suficiente para que la Isapre hubiese realizado las gestiones necesarias para haber otorgado las prestaciones garantizadas, exceptuado las garantías o cerrado los casos en la forma prevista en la normativa.

16. Que, con todo, analizados nuevamente los antecedentes recabados durante la fiscalización, se estima procedente excluir de reproche los casos N° 9 (076046179061), N° 11 (076046434037), N° 12 (076046490035) y N° 13 (076046488052), toda vez que en estos casos no existe constancia de la receta con indicación del medicamento garantizado.

17. 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 las infracciones constatadas, sin perjuicio que se estima procedente excluir de reproche los 4 casos a que se ha hecho referencia en el considerando anterior.

18. 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"*.

19. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, así como el porcentaje de incumplimientos establecidos en la presente resolución, en relación con la muestra examinada (37,5%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 500 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre FUNDACIÓN una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad, con infracción a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 72, de 2022, 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° 72.

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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del vigésimo 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 gduaran@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 acreditapagomultaF@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)

FSF/HPA/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-19-2023