

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8230

Santiago, 21-12-2023

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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 se constituyó en oficinas de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. los días 27 y 28 de junio de 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad en relación con 67 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 Oficio Ord. IF/N° 36.495, 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, para contextualizar, que los casos GES activados de enero a junio de 2023 corresponden a 5.947 y los casos informados sin gasto por garantía de oportunidad, para el mismo período, son 328, equivalentes al 5,5% del total.

En un tabla o cuadro indica las cantidades mensuales de activaciones y de casos informados sin gasto por garantía de oportunidad, y asevera que ha adoptado una serie de medidas de revisión y coordinación con prestadores de la RED GES, que ha resultado en una baja considerable en los casos sin gasto: de un 6,3% en enero de 2023 a un 0,9% en junio de 2023.

Se refiere a la activación GES y a las medidas de fomento, orientación, recopilación de antecedentes, coordinación y seguimiento que realiza la Isapre.

Argumenta que, sin embargo, independiente de la activación de las garantías y las medidas de control que efectúa la Isapre, las personas beneficiarias pueden optar por la modalidad de libre elección, ya que no siempre adhieren a los protocolos de la cobertura GES. Además, existen pacientes que, a pesar de generarse citas médicas en forma sucesiva, no asisten a ellas. Por tanto, señala que no existe ningún tipo de herramienta eficaz si es que la propia persona no tiene la voluntad de recibir las atenciones.

Se refiere a cada uno de los casos observados en particular, adjuntando antecedentes y concluyendo que en todos éstos la Isapre ha realizado todas las gestiones para que las personas beneficiarias hagan uso de las GES, lo que se ha podido concretar en algunos casos, pero en otros no, por la negativa de las personas o porque éstas no se han presentado, por lo que arguye que no se puede exigir a la Isapre que cumpla con la garantía de oportunidad si es la propia persona beneficiaria quien se niega o no se presenta. También es posible observar otro tipo de situaciones que explican el no uso de la RED GES, como otros padecimientos que no le permiten a la persona beneficiaria ocuparse de su patología GES, o que se descarte que se trate de un problema de salud GES.

Reitera que en los 13 casos observados la Isapre ha realizado todas las gestiones posibles para lograr que la persona beneficiaria se incorpore a la RED y sostiene, previa cita del aforismo jurídico "ad impossibilia nemo tenetur", que en ningún caso la intención del legislador ha sido castigar a una institución por algo que no le es imputable, por lo que no puede ser sancionada en caso de negativa de la persona beneficiaria a usar las GES, inasistencia de ésta a las citas agendadas o cuando hay impedimentos que no le permiten a ésta concretar las acciones que se requieren para que reciba al tratamiento.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y normas legales y administrativas citadas, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término y ordenando el archivo del expediente sancionatorio. En el otrosí de su presentación, indica el enlace o "link" para acceder a los documentos que respaldan sus dichos.

5. Que, en relación con los antecedentes aportados 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 27 y 28 de junio de 2023, la confirmación que 13 de los 67 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 documentación de respaldo acompañada por la Isapre en sus descargos 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, en su mayor parte los antecedentes aportados en los descargos en relación con dicha cuestión, además de no ajustarse a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción, 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:

| N° de caso | Identificación Única GES | Antecedentes aportados por Isapre en sus descargos en relación con el otorgamiento de la prestación o la configuración de una causal de excepción. |
|------------|--------------------------|--|
| 1 | 081900023457 | Correo electrónico de 27-06-2023 entre personas funcionarias en que se informa que, habiéndose contactado al afiliado, éste indicó que no se atenderá por GES. |

| | | |
|----|---------------|---|
| 2 | 081523032526 | Correo electrónico de 03-07-2023 del prestador a la Isapre en que informa que paciente rechaza atención. |
| 3 | 081600028265 | Bono GES emitido el 03-07-2023 y Consulta Orden de Atención que da cuenta que fue pagado el 06-07-2023. |
| 4 | 081522015411 | Bono GES emitido el 06-07-2023, Consulta Orden de Atención que da cuenta que fue pagado el 19-07-2023 y Formulario de Confirmación Diagnóstica y Tratamiento de 07-07-2023. |
| 5 | 081203021589 | Correos electrónicos de 20-06-2022 entre prestador de Antofagasta e Isapre y entre personal de la Isapre, relativos a solicitud de paciente de cambio de prestador; bono libre elección pagado en octubre 2022 y correo electrónico de 9-08-2023 en que prestador de Santiago informa a Isapre reserva de hora, indicando que se llamó a paciente en reiteradas oportunidades, pero que éste cortaría las llamadas. |
| 6 | 081100012684 | Correos electrónicos de 29 y 31 de mayo de 2023, y de 14, 20, 27 y 28 de junio de 2023, entre Isapre y nuevo prestador designado, relativos a horas agendadas e inasistencias de la paciente; bono GES emitido el 02-06-2023 y Formulario Control GES sin fecha. |
| 7 | 081800040876 | Correo electrónico de 23-06-2023 del prestador a la Isapre en que informa que, habiéndose comunicado con el paciente, éste indicó que solicitaría control más adelante, ya que se ha centrado en una patología cardíaca que lo afecta. |
| 8 | 081400016638 | Informe de derivación y certificado con diagnóstico GES de 16 de noviembre de 2022, anterior a fecha de inicio de garantía (02-03-2023); correo electrónico de 15-06-2023 del prestador red GES a la Isapre, en que informa que paciente no asistió a hora activación GES, y correo electrónico de 23-06-2023 del prestador red GES a la Isapre, en que informa que paciente rechazó hora GES y que habría indicado que se atendería en forma particular. |
| 9 | 081800040715 | Correo electrónico de 09-08-2023 del prestador a la Isapre en que informa que paciente registra 7 horas gestionadas, entre el 03-07-2023 y el 18-08-2023, pero que éste no se conecta, y que sería su madre quien confirma las horas, pues al llamar al número del paciente, suena ocupado o no disponible. |
| 10 | 0811000024793 | Correos electrónicos de 14 y 15 de junio de 2023, y de 6, 11 y 12 de julio de 2023, entre la Isapre y el prestador, referidos a las dificultades para contactar a la afiliada, al agendamiento de hora para el día 27-06-2023, la anulación de ésta y su reprogramación para el día 19-07-2023; bono GES emitido el 17-07-2023; Consulta Orden de Atención que da cuenta que fue pagado el 04-08-2023 y Formulario de Confirmación Diagnóstica y Tratamiento de 19-07-2023, en que se concluye que al momento de esta evaluación la paciente no presenta patologías de salud mental incluidas dentro de los problemas de salud GES. |
| 11 | 0811000025265 | Correo electrónico de 14-06-2023 del prestador a la Isapre en que informa que ha tratado de tomar contacto con el paciente en reiteradas ocasiones, pero no contesta o no se encuentra disponible, además señala que anteriormente habría sido contactado el 05-10-2022, rechazando la hora e indicando que no sabía cuándo retomaría. |
| 12 | 081800041550 | Correo electrónico de 14-06-2023 del prestador a la Isapre, en que informa que se habría tomado contacto con la madre del paciente, quien indicó que debía consultar a su hijo el agendamiento de una nueva hora, y correo electrónico de 16-06-2023 del prestador a la Isapre, en que informa que nuevamente se habría tomado contacto con la madre del paciente y que éstos habrían decidido no tomar atenciones GES, rechazando al prestador. |
| 13 | 081522015367 | Correos electrónicos de 14-06-2023 y 16-06-2023 entre la Isapre y el prestador, en el que éste informa que paciente registra 4 horas anteriores gestionadas y anuladas (22-03-2023, 24-04-2023, 26-04-2023 y 03-05-2023), y que también anuló la agendada para el 16-06-2023. |

10. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, procede desestimarlas, toda vez que la serie de medidas a las que hace referencia, se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa, instrucciones impartidas por esta Superintendencia y obligaciones contractuales, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de los incumplimientos reprochados.

11. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre referentes a que no se puede obligar a las personas beneficiarias a recibir las prestaciones GES, que la Isapre ha realizado todas las gestiones para que aquéllas hagan uso de éstas, y que no se puede exigir a la Isapre que cumpla con la garantía de oportunidad si son las propias personas beneficiarias quienes se niegan, no se presentan o están impedidas por otros padecimientos, se hace presente que dichas circunstancias se encuentran expresamente previstas en la normativa, tanto en el art. 4° letra c) de la Ley N° 19.966, en que se establece que *"no se entenderá que hay incumplimiento de la garantía en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario"*, como en el art. 11 inc. 4° del Decreto que aprueba las GES (actual D.S. N° 72, de 2022, de Salud y Hacienda), que dispone que *"no se entenderá que hay incumplimiento de la garantía de oportunidad en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario, lo que deberá ser debidamente acreditado por el FONASA o la ISAPRE"*.

12. Que, en relación con las referidas circunstancias, el citado Decreto dispone en su artículo 12 inc. 1°:

"La Superintendencia podrá establecer las normas administrativas que se requieran para el debido cumplimiento de las garantías. Especialmente establecerá los mecanismos o

instrumentos que deberán implementar el FONASA y las ISAPRE para que éstos o los prestadores, cuando corresponda, dejen constancia e informen de, a lo menos, las siguientes materias en lo que se refiere a las garantías:

(...) 4. Constancia del otorgamiento efectivo de la prestación o la causal por la que ella no se otorgó, con expresa mención de la razón de la negativa ".

13. Que, precisamente en ejercicio de dichas atribuciones y con el objetivo de delimitar el concepto y las causales de excepción de garantías de oportunidad, sus medios de acreditación y responsables, este Organismo de Control emitió la Circular IF/N° 248, de 27 de julio de 2015, que incorporó el Título I "Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad" al Capítulo XI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, reiterando que *"el Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional podrán exceptuarse de dar cumplimiento a una garantía de oportunidad, cuando por causa imputable al beneficiario o por fuerza mayor derivada de su estado de salud, sea imposible otorgar la prestación en el plazo establecido, dando lugar a una nueva gestión del caso"*, e instruyendo que *"las causales que se indican, se ajustarán a los conceptos y condiciones que se individualizan en el presente Título, debiendo estar siempre las aseguradoras en condiciones de acreditarlas mediante la respectiva documentación de respaldo ".*

14. Que, por tanto, para los efectos de eximirse de responsabilidad respecto de los incumplimientos observados, acreditando causales de excepción correspondientes a las circunstancias que alega, a saber, inasistencia de la persona beneficiaria, negativa de ésta o impedimento por otro problema de salud; la Isapre debió haberse ajustado a lo dispuesto en los numerales 2.1 "Inasistencia", 2.2 "Rechazo" y 2.3 "Fuerza Mayor por Estado de Salud" del referido Título I, acompañando la documentación de respaldo exigida por dicha normativa. Sin embargo, como ya se indicó en el considerando noveno, los antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción, sin perjuicio que, además, en su mayor parte, corresponden a gestiones realizadas con posterioridad al 30 de abril de 2023, fecha del corte.

15. 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.

16. 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 ".*

17. 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 incumplimiento establecido en la presente resolución en relación con la muestra examinada (19,4%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 300 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 300 UF (trescientas 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,

A circular stamp from the Superintendencia de Salud, Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. The stamp contains the text "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" around the top edge, "Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" in the center, and a small star at the bottom. A blue ink signature is written over the stamp.

OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

FSF/LLB/EPL

Distribución:

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

I-18-2023