

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8264**

**Santiago, 22-12-2023**

**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 CRUZ BLANCA 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 80 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, 14 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 36.493, 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 14 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 al momento de la fiscalización aportó información que daba cuenta de gestiones realizadas por la Isapre.

Incluye en su presentación cuadro resumen en que se compara el estado de los casos observados a junio y a agosto de 2023, y, además, remitió archivo Excel con detalle y observaciones a cada caso, y respaldos que acreditarían cada una de las situaciones descritas.

Argumenta que las normas citadas en el cargo deben ser interpretadas en relación con el art. 28 de la Ley N° 19.966, que establece: *"Para tener derecho a las Garantías Explícitas en Salud, los beneficiarios de la ley N°18.933 a quienes se les haya diagnosticado alguna de las enfermedades o condiciones de salud cubiertas por dichas Garantías Explícitas, deberán atenderse con alguno de los prestadores de salud que, para tales efectos, determine la Institución de Salud Previsional a la que se encuentren afiliados, de acuerdo al plan contratado para estos efectos. No obstante lo anterior, los beneficiarios podrán optar por atenderse conforme a su plan complementario vigente con la Institución, en cuyo caso no registrarán las Garantías Explícitas de que trata esta ley "*.

Agrega que de lo anterior se sigue que no es suficiente la mera activación de una garantía explícita ante la Isapre, sino que además se requiere que la persona beneficiaria decida

ingresar a la red y preste una colaboración eficiente en el sentido de concurrir a las horas agendadas, mantener vigentes las vías de contacto y realizar toda gestión que implique un deber de diligencia exigible a su condición de beneficiaria.

Por tanto, sostiene que, si la persona en los hechos opta por atenciones fuera de la red GES de la Isapre, rechaza el prestador al que ha sido derivada, decide postergar su atención, no asiste a las horas agendadas o posterga la atención por razones médicas fundadas, la garantía explícita aparecerá como incumplida, pero de ello no necesariamente se deriva una negligencia de la Isapre en el cumplimiento de su obligación.

Por último, se refiere a las estructuras que ha dispuesto para la gestión de los casos GES y solicita apertura de término probatorio para recibir testimonial "destinada a acreditar, en cada caso los motivos que determinen que la Isapre deba ser exonerada del reproche que se le formula" (sic).

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos en los términos señalados, absolviéndola del cargo que se le formula, o en subsidio, imponiéndole la sanción de amonestación.

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 14 de los 80 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 remitida por la Isapre con motivo de sus descargos no acredita 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 los casos habían sido exceptuados oportunamente en la forma prevista en la normativa. En efecto:

a) Respecto del caso N° 9 (078756870) en relación con el cual en el archivo Excel remitido por la Isapre se indica que su estado a junio de 2023 era de "cierre GES", los respaldos enviados por la Isapre dan cuenta que recién en junio de 2023 la Isapre se contactó con la persona beneficiaria y dejó constancia del rechazo de ésta en la forma prevista en el numeral 2.2 del Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos, en este caso, por medio de un registro de audio de la conversación telefónica que se sostuvo con la persona beneficiaria. En cuanto al correo electrónico de 28 de abril de 2023, mediante el cual el prestador informó a la Isapre haber contactado a la persona beneficiaria, quien habría indicado que no utilizaría las GES, además de tratarse de una gestión posterior a la fecha límite de la garantía (12-04-2023), no se ajusta a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción.

b) En lo que atañe a los 8 casos respecto de los cuales en el archivo Excel remitido por la Isapre se indica que su estado a junio de 2023 era "correctamente exceptuada":

i) En relación con el caso N° 1 (078488985), se aportaron correos electrónicos entre la

Isapre y el prestador que no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción y que, además, son posteriores a fecha límite de la garantía (04-01-2023).

ii) En cuanto al caso N° 4 (078750874), se remitieron correos electrónicos entre la Isapre y el prestador que no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción y, además, registros de audio de junio y julio de 2023, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (21-02-2023).

iii) Con respecto al caso N° 5 (078751899), tampoco los correos electrónicos entre los prestadores y la Isapre aportados, cumplen con las exigencias previstas en la normativa para exceptuar garantías. En cuanto al registro de audio de 31 de marzo, la carta de 6 de abril y el rechazo de la solicitud de cambio de prestador de 19 de abril de 2023, dan cuenta de gestiones posteriores a la fecha límite de la garantía (27-03-2023).

iv) En relación con el caso N° 8 (078756230), se remitieron correos electrónicos entre la Isapre y el prestador que no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción; correos electrónicos entre la persona beneficiaria y el prestador anteriores a la fecha de inicio de la garantía, relativos a otro problema de salud GES (P.S. N° 35); correos electrónicos de junio de 2023 entre la persona beneficiaria y el prestador relativos a este caso, y registros de audio de junio y agosto de 2023, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (29-03-2023).

v) En cuanto al caso N° 10 (078621053), los correos electrónicos entre la Isapre y el prestador aportados, no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar la causal de inasistencia y en particular, no comprueban las citaciones efectivas a que se refiere el numeral 2.1 del Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos.

vi) Con respecto al caso N° 11 (078657607), se aportaron correos electrónicos entre la Isapre y el prestador que no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción y que, además, son posteriores a fecha límite de la garantía (20-09-2022), y correos electrónicos entre la Isapre y el prestador, anteriores a la fecha de inicio de la garantía, relativos a otro problema de salud GES (P.S. N° 71). En cuanto a los registros de audio de abril y agosto de 2023, imágenes que corresponderían a registros de intentos de llamada de junio de 2023 y correo electrónico enviado por la Isapre a la persona beneficiaria el 13 de junio de 2023, dan cuenta de gestiones muy posteriores a la fecha límite de la garantía (20-09-2022).

vii) En relación con el caso N° 12 (078705067), se aportaron correos electrónicos entre la Isapre y el prestador que no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción y que, además, son posteriores a la fecha límite de la garantía (23-08-2022). También los registros de audio de septiembre de 2022 y de agosto de 2023, son posteriores a dicha fecha límite.

viii) En cuanto al caso N° 13 (078738748), los respaldos aportados para acreditar la excepción de garantía, corresponden a gestiones posteriores a la fecha límite de la garantía (05-12-2022).

c) En cuanto a los 5 casos respecto de los cuales en el archivo Excel remitido por la Isapre se indica que su estado a junio de 2023 era "beneficiario pedirá hora" (N° 2, ID ÚNICA GES 078656677 y N° 6, ID ÚNICA GES 078752082), "fecha de atención futura" (N° 3, ID ÚNICA GES 078689857 y N° 7, ID ÚNICA GES 078751030) y "en gestión de contacto" (N° 14, ID ÚNICA GES 078707349), reconociéndose por tanto que a la época de la fiscalización no se había otorgado la prestación ni exceptuado la garantía, los antecedentes aportados con ocasión de los descargos dan cuenta de gestiones posteriores a fecha límite de la garantía y que, por consiguiente, no permiten eximir a la Isapre respecto de los incumplimientos observados.

9. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, procede desestimarlas, toda vez que las estructuras que haya dispuesto para la gestión de los casos GES, 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.

10. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre referentes a que de conformidad con el art. 28 de la Ley N° 19.966, se requiere que la persona beneficiaria ingrese a la red GES, colabore activamente y realice todas las gestiones que le son exigibles en su condición de beneficiaria y que, por tanto, si opta por atenderse fuera de la red GES, rechaza el prestador, decide postergar su atención, no asiste a las horas agendadas o

posterga la atención por razones médicas fundadas, ello no implica una negligencia de parte de la Isapre en el cumplimiento de su obligación; cabe señalar que para los efectos de eximirse de responsabilidad respecto de los incumplimientos observados, la Isapre debió haber acreditado que operaron oportunamente causales de excepción correspondientes a las circunstancias que alega, ajustándose a lo dispuesto en los numerales 2.1 "Inasistencia", 2.2 "Rechazo", 2.3 "Fuerza Mayor por Estado de Salud" o 2.4 "Contacto No Corresponde" del Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos y acompañando la documentación de respaldo exigida por esta normativa. Sin embargo, como ya se indicó en el considerando octavo, los antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos, no se ajustan a los respaldos exigidos por la normativa para acreditar causales de excepción y/o dan cuenta de gestiones efectuadas con posterioridad a la fecha límite de la garantía.

11. Que, por las mismas razones expuestas precedentemente, esto es, que la forma de acreditar las excepciones a la garantía de oportunidad es a través de los respaldos exigidos por el Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimiento, se desestima la solicitud de apertura de término probatorio para recibir prueba testimonial.

12. 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.

13. 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 "*.

14. 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 (17,5%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 300 UF.

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

#### **RESUELVO:**

1. Rechazar la solicitud de apertura de término probatorio para recibir prueba testimonial, por los motivos expuestos en el considerando undécimo.

2. Imponer a la Isapre CRUZ BLANCA 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.

3. 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](http://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](mailto: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](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. 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,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de  
Salud

**SAQ/LLB/EP**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A.
  - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
  - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- I-20-2023