

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 627

Santiago, 12-01-2024

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 882/189/2023, de 15 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, 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 CONSALUD S.A. los días 3 y 4 de julio de 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad en relación con 50 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, 30 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 36.492, 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 30 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 cuenta con equipos diferenciados, con el objetivo que, a través de la Unidad de Orientación y Acompañamiento, se facilite a las/los pacientes el acceso oportuno a las GES.

En relación con los 30 casos observados asevera que todos fueron derivados a los prestadores GES asignados para el agendamiento de una hora médica de control, y fueron debidamente gestionados en reiteradas oportunidades, a través del envío de correos electrónicos y llamados telefónicos, según antecedentes que adjunta. Sin embargo, a pesar de todas las gestiones realizadas por la Isapre, las personas beneficiarias no se han comunicado ni con la Isapre ni con el prestador asignado.

Por último, se refiere a las medidas que adoptará y que está adoptando para mejorar y perfeccionar la gestión de los casos GES y garantías de oportunidad, y hace presente que a través de los años ha incentivado el uso de las GES, lo que se refleja en el alto nivel de solicitudes que se gestionan mensualmente (más de 3.800), respecto del cual los casos observados representan menos del 1%.

De acuerdo con lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos y, considerando los argumentos entregados, en definitiva, no se le aplique sanción alguna o, en subsidio, sólo se le imponga una 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 3 y 4 de julio de 2023, la confirmación que 30 de los 50 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 oportunamente exceptuados 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 a la fecha límite de las respectivas garantías de oportunidad:

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	1075973145	Comprobante de atención ambulatoria de 12-07-2023 y registro de emisión de bono de 05-07-2023.
2	1075683453	Correos electrónicos muy posteriores a la fecha límite de la garantía (18-08-2021).
3	1076313478	Resumen de atención de 18-07-2023 y registros de emisión de bonos de 18-07-2023 y 20-07-2023.
4	1075615479	Correos electrónicos y mensajes vía whatsapp, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (17-06-2021).
5	1075393437	Captura de pantalla con información general del contrato de salud de la persona afiliada.
6	1076313644	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (02-03-2023).
7	1075556110	Correos electrónicos muy posteriores a la fecha límite de la garantía (19-04-2021).
8	1076121378	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (06-09-2022).
9	1076054433	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (06-07-2022).
10	1075296801	Receta médica de 14-05-2020 y correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (27-05-2020).
11	1076337587	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (27-03-2023).
12	1075470031	Captura de pantalla de ficha clínica resumida de 27-11-2020 y correo electrónico muy posterior a la fecha límite de la garantía (03-12-2020).
13	1076085535	Correos electrónicos, capturas de pantalla de registro de llamadas y mensajes vía whatsapp, posteriores a la fecha límite de la garantía (02-08-2022).
14	1075485055	Captura de pantalla de ficha clínica resumida de 15-12-2020, y correos electrónicos y mensajes vía whatsapp, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (21-12-2020).
15	1076260377	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (20-02-2023).
16	1076304485	Epicrisis e indicaciones de alta de 25-02-2023 y correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (07-03-2023).
17	1076213607	Epicrisis e indicaciones de alta de 25-11-2022, correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (26-12-2022) y captura de pantalla con información general del contrato de salud de la persona afiliada.

18	1075651734	Correos electrónicos y capturas de pantalla de registro de llamadas, posteriores a la fecha límite de la garantía (17-07-2021).
19	1076019059	Correos electrónicos y capturas de pantalla de registro de llamadas, posteriores a la fecha límite de la garantía (02-06-2022).
20	1075838941	No acompaña antecedentes respecto de este caso.
21	1075477312	No acompaña antecedentes respecto de este caso.
22	1075861843	Correos electrónicos, capturas de pantalla de registro de llamadas y mensaje vía whatsapp, posteriores a la fecha límite de la garantía (21-02-2022).
23	1076316543	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (24-03-2023) y captura de pantalla de emisión de bonos de 11 y 15 de agosto de 2023.
24	1075951320	Correos electrónicos muy posteriores a la fecha límite de la garantía (05-05-2022).
25	1076260891	Resumen de atención de 29-07-2023 y registros de emisión de bonos de 27-07-2023, 07-08-2023 y 09-08-2023.
26	1076288091	Captura de pantalla con información general del contrato de salud de la persona afiliada.
27	1075614265	Correos electrónicos y capturas de pantalla de registro de llamadas, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (15-06-2021), formulario de constancia de información al paciente GES de 29-06-2023 y registros de emisión de bonos de 11 y 20 de julio de 2023.
28	1076089981	Correos electrónicos posteriores a la fecha límite de la garantía (03-10-2022).
29	1075792137	Formulario de constancia de información al paciente GES de 13-10-2021, ficha clínica resumida de 17-10-2021, correos electrónicos muy posteriores a la fecha límite de la garantía (28-10-2021), ficha clínica resumida y solicitud de exámenes de 06-07-2023.
30	1076151009	Correos electrónicos y capturas de pantalla de registro de llamadas, muy posteriores a la fecha límite de la garantía (06-10-2022) y captura de pantalla de agendamiento de hora para el 28-08-2023.

10. Que, además, en relación con la documentación de respaldo remitida por la Isapre, se hace presente que en la mayor parte de ella se incluye información sobre llamadas telefónicas que se habrían efectuado a las personas beneficiarias o sus representantes con posterioridad a la fecha límite de la garantía, y que, en todo caso, no constan en registros que cumplan con las exigencias previstas en el numeral 2 "Causales de Excepción" del Título I del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos.

11. Que, por otra parte, se deja constancia que, dentro de los antecedentes aportados por la Isapre, se remitieron respaldos referentes a 2 casos que no fueron observados en el acta de fiscalización ni en la formulación de cargos, que corresponden a las personas beneficiarias J. M. Chávez R. y J. S. Rivera S., y que en el archivo Excel "Anexo Fiscalización Garantía de Oportunidad Isapre Consalud julio 2023" remitido por la Isapre, se indican con la identificación única GES 1076307742 y 1076223848, respectivamente.

12. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, procede desestimarlas, toda vez que las estructuras que haya dispuesto para facilitar a las personas afiliadas y beneficiarias el acceso oportuno a las GES, las medidas que haya adoptado para mejorar y perfeccionar la gestión de los casos GES, así como el hecho que a través de los años haya incentivado el uso de las 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 que, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de los incumplimientos reprochados.

13. Que, asimismo, en lo que atañe a las argumentaciones de la Isapre referentes a que a pesar de todas las gestiones efectuadas por ésta, han sido las personas beneficiarias quienes no se han comunicado con la Isapre o con los prestadores asignados, procede su rechazo, dado 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, acompañando la documentación de respaldo exigida por esta 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 y/o dan cuenta de gestiones efectuadas con posterioridad a la fecha límite de la garantía.

14. 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.

15. 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 ”.*

16. 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 (60%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 650 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre CONSALUD S.A. una multa de 650 UF (seiscientos cincuenta 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 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 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)

CRN/LLB/EPL

Distribución:

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

I-21-2023