

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 911

Santiago, 18-01-2024

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 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 BANMÉDICA S.A. los días 27 y 30 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, 32 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 36.490, 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 32 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, revisados los casos señalados como incumplidos por esta Superintendencia, pudo identificar que si bien de acuerdo con la información remitida a través del Archivo Maestro correspondiente, aquéllos fueron calificados como "Garantías sin prestación otorgada", conforme a los hechos debieron recibir una calificación distinta.

Luego de referirse a cada uno de los casos observados en particular, adjuntando antecedentes, alega que en todos los casos observados la Isapre realizó las gestiones correspondientes, sin embargo, en la mayoría de los casos la garantía no se concretó por motivos atribuibles a las personas beneficiarias (rechazo, inasistencia, opción por cobertura del plan de salud) o, en otros puntuales, se concretó tardíamente, no correspondiendo ninguno de los casos a "garantías sin oportunidad" (sic), por lo que no se configura un incumplimiento a las disposiciones contenidas 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° 22, de 2019.

Agrega que adoptará todas las medidas correspondientes con el fin que las situaciones observadas no se vuelvan a producir y efectuará las correcciones necesarias.

Por lo anterior, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción en contra de la Isapre, atendidos los argumentos expuestos y tomando en

consideración, especialmente, que se han aportado antecedentes que permiten tener por acreditado lo señalado por la Isapre en respuesta al cargo formulado.

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 30 de junio de 2023, la confirmación que 32 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 oportunamente exceptuados en la forma prevista en la normativa.

9. Que, en efecto, en su mayor parte los respaldos aportados en los descargos corresponden a documentación relativa a la notificación, activación y derivación a prestadores GES; antecedentes médicos previos o documentación que, 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	Fecha límite Garantía	Antecedentes aportados por Isapre en sus descargos en relación con el otorgamiento de la prestación o la configuración de una causal de excepción.
1	0990781935	20-04-2020	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, y antecedentes de control y audiograma de 30-01-2023.
2	990813032	13-01-2021	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES.
3	0990810817	29-01-2021	Epicrisis de 24-12-2020 e ingreso UVGES de 15-08-2022.
4	0990852652	15-11-2021	Antecedentes de notificación GES, incorporación a red GES, aceptación de prestador y copago de canasta GES.
5	990850553	03-11-2021	Protocolo operatorio de 01-10-2021, epicrisis de 03-10-2021, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 04-10-2021 e indicaciones de 08-10-2021, pero nada que acredite entrega de medicamentos.
6	0990932935	27-03-2023	Receta de 09-02-2023 y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 23-02-2023.
7	0990821178	22-03-2021	Indicación médica de 26-01-2021 y correos electrónicos relativos a la activación GES de 15-03-2021 y aceptación de derivación al prestador GES de 17-03-2021.
8	0990813406	15-02-2021	Receta de 01-08-2020, formulario de notificación GES y correos electrónicos relativos a la activación GES de 14-01-2021.
9	0990794499	09-11-2020	Formulario de solicitud de incorporación a red GES y correos electrónicos de 22-07-2023 entre la Isapre y el prestador.
10	0990821543	20-03-2021	Formularios de solicitud de incorporación a red GES y de antecedentes médicos.
11	0990872806	17-03-2022	Formulario de solicitud de incorporación a red GES y correo electrónico relativos a la activación GES.
12	0990821802	19-04-2021	Epicrisis de 13-03-2021 y formulario de solicitud de incorporación a red GES de 18-03-2021.

13	0990859618	22-11-2021	Epicrisis de 21-11-2021 y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 30-11-2021.
14	0990912281	21-11-2022	Formularios de notificación GES, de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES; comprobantes de atenciones por plan de salud de 22-12-2022 y de 05-01-2023, y correos electrónicos de 23-06-2023 y de 16-08-2023 entre la Isapre y el prestador.
15	0990671325	16-04-2021	Formulario de solicitud de incorporación a red GES de 24-05-2018, formulario de antecedentes médicos recibido por la Isapre el 15-04-2021, indicación de 04-07-2023, comprobante copago GES de 06-07-2023, formulario de derivación a prestador GES de 19-07-2023, y prefactura, datos de atención y PAM de 20-07-2023.
16	0990896814	28-07-2022	Receta de 11-07-2022, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 27-07-2022 y correos electrónico relativos a la activación GES.
17	990868706	06-03-2022	PAM y Epicrisis de 18-01-2022, formulario de notificación GES de 19-01-2022, y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 04-02-2022.
18	0990816684	11-03-2021	Formularios de notificación GES, de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES; correo electrónico de 09-02-2021 en que prestador informa a Isapre citación de paciente para el 18-02-2021, y correo electrónico de 20-06-2023, en que prestador informa a Isapre que paciente anuló la referida hora y que su cónyuge señaló que se atendería en otro centro médico por plan de salud.
19	0990805606	19-11-2020	Formulario de notificación GES y correos electrónicos relativos a la activación GES.
20	0990910272	24-10-2022	Receta de 11-08-2022, formulario de solicitud de incorporación a red GES y correos electrónicos relativos a la activación GES de 17-10-2022, y receta de medicamentos GES de 19-07-2023.
21	0990865813	14-02-2022	Formularios de notificación GES, de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES, y correos electrónicos, de 14-01-2022, en que Isapre solicita a prestador gestionar hora para paciente y de 23-06-2023, en que Isapre reitera a prestador solicitud de agendamiento de hora y éste responde que paciente habría rechazado atención GES.
22	0990868716	11-02-2022	Receta de 01-02-2022, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 04-02-2022 y correos electrónicos relativos a la activación GES y aceptación de prestador GES.
23	990939648	05-04-2023	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, y correos electrónicos de 14-08-2023 en que la Isapre consulta al prestador por este caso, y el prestador responde que paciente no ha tenido ingresos por hospitalización y sólo registra atención en box de consultas médicas y examen de laboratorio.
24	0990902899	01-09-2022	Interconsulta de 11-08-2022, formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 31-08-2022, y correos electrónico relativos a la activación GES y aceptación de prestador GES.
25	0990851474	14-10-2021	Receta de 05-10-2021, formularios de solicitud de incorporación a red GES y de antecedentes médicos, y correos electrónicos relativos a la activación GES de 07-10-2021.
26	990823177	25-04-2021	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, correos electrónicos relativos a la activación GES y aceptación de prestador GES de 27-03-2021, captura de pantalla de registro de la Isapre (consulta resoluciones/derivaciones) que da cuenta de fecha de inicio de garantía de oportunidad y prestador designado, y receta de 03-06-2021.
27	0990872391	04-04-2022	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, y correos electrónicos, de 03-03-2023, en que Isapre solicita a prestador gestionar hora para paciente, de 23-06-2023, en que Isapre reitera a prestador solicitud de agendamiento de hora y de 27-03-2023, en que prestador informa hora agendada para el 29-06-2023.
28	0990908590	04-11-2022	Formulario de notificación GES de 29-08-2022; formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 05-10-2022; correos electrónicos de 14-08-2023 en que la Isapre consulta al prestador por este caso, y el prestador responde adjuntando comprobantes de atención médica y de solicitud de exámenes de 12-07-2023, y aseverando que paciente estaría tramitando cobertura CAEC.
29	0990800192	02-11-2020	Formulario de solicitud de incorporación a red GES de 01-10-2020.
30	990824985	24-05-2021	Formularios de antecedentes médicos y de solicitud de incorporación a red GES, y correos electrónicos relativos a la activación GES y aceptación de prestador GES.
31	0990800719	30-11-2020	Formulario de notificación GES de 17-11-2022, epicrisis de 19-11-2020, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 06-10-2020 y captura de pantalla de registro de la Isapre (consulta resoluciones/derivaciones) que da cuenta de fecha de inicio de garantía de oportunidad y prestador designado.
32	0990858934	09-12-2021	Reporte de resonancia magnética de 19-11-2020; receta y formulario de notificación GES de 23-11-2021, y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de notificación de respuesta a esta solicitud de 24-11-2021.

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 entre junio y agosto de 2023, esto es, con mucha posterioridad a la fecha límite de las garantías, 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, en cuanto a las alegaciones de la Isapre en orden a que en la mayor parte de los casos observados la garantía no se pudo concretar por motivos atribuibles a las personas beneficiarias (rechazo, inasistencia, opción por cobertura del plan de salud), 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 en relación con dicha cuestión, 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.

12. Que en cuanto a las medidas y correcciones que la Isapre señala que efectuará con el fin que las situaciones observadas no se vuelvan a producir, 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, 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.

14. 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 "*.

15. 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 (40%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 500 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre BANMÉDICA S.A. 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)

CRN/LLB/EPL

Distribución:

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

I-16-2023