

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4640

Santiago, 25-03-2024

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 882/182/2023, 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 VIDA TRES 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 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, 20 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 36.496, 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 20 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 dichos casos 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 20 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, con la sola salvedad del caso N° 6 (identificación única GES 800807756), 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	800896975	29-07-2022	Formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestadores GES, y correos electrónicos relativos a la activación GES y aceptación de prestador GES.
2	0800846478	07-10-2021	Certificación médica de consulta médica y formulario de notificación GES de 03-09-2021, y correo electrónico de 16-08-2023 en el que la Isapre solicita al prestador agendamiento de hora.
3	800856879	09-02-2022	Formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 11-11-2021, correos electrónicos relativos a la activación GES, e indicación médica de 17-05-2023 correspondiente a otra persona.
4	800939090	10-04-2023	Receta de 09-03-2023, formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestadores GES de 31-03-2023, y correos electrónicos relativos a la activación GES.
5	0800802356	19-11-2020	Formularios de notificación GES, de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES, y correo electrónico de 17-08-2023 en el que la Isapre solicita al prestador agendamiento de hora.
7	0800823455	31-03-2021	Formulario de solicitud de incorporación a red GES y correos electrónicos relativos a la activación GES de 30-03-2021; correo electrónico de 30-03-2021, en el que la Isapre solicita al prestador coordinar hora GES y correo electrónico de 04-05-2021, en el que el prestador informa a la Isapre que no se pudo contactar al paciente.
			Resumen de atención, receta y formulario de notificación GES de 01-07-2022; formulario de derivación a prestador GES de

8	0800892857	06-07-2022	05-07-2022 y correos electrónicos relativos a la activación GES, aceptación de prestador GES y compra de bonos GES de 07-07-2022, pero ningún antecedente en que conste entrega de medicamentos o gestión oportuna de contactabilidad con el paciente para iniciar tratamiento médico.
9	800935037	24-04-2023	Formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES, y correos electrónicos relativos a la activación GES.
10	0800864955	17-01-2022	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES.
11	0800825843	19-05-2021	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.
12	0800821296	14-04-2021	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, y correos electrónicos relativos a la activación GES.
13	0800811149	25-01-2021	Formularios de notificación GES y de solicitud de incorporación a red GES, y correos electrónicos relativos a la activación GES.
14	0800804491	11-11-2020	Receta de 21-10-2020 y otros antecedentes médicos previos a activación GES, formularios de solicitud de incorporación a red GES de 04-11-2020, correos electrónicos relativos a la activación GES y cartola de prestaciones otorgadas por plan de salud.
15	800833888	11-07-2021	Certificado de atención de 07-06-2021, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 11-06-2021 y correos electrónicos relativos a la activación GES.
16	800855122	04-11-2021	Formularios de notificación GES, de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES.
17	0800916020	10-04-2023	Epicrisis de hospitalización de 13-11-2022 a 23-12-2022, en prestador fuera de red; captura de pantalla de sistema de Isapre, en que se registra que con fecha 18-11-2022 un familiar de la paciente habría rechazado el traslado de ésta, y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestador GES de 14-11-2022.
18	0800779924	22-12-2020	Formularios y antecedentes médicos previos a la fecha de inicio de la garantía (23-10-2020) y correo electrónico de 23-10-2020 en el que la Isapre informa a beneficiaria autorización de período de pago de la Continuidad de Tratamiento desde 24-08-2020 hasta 23-11-2020.
19	0800943378	26-04-2023	Receta de 15-03-2023, formulario de solicitud de incorporación a red GES de 26-04-2023 y correos electrónicos relativos a la activación GES.
20	0800867615	03-02-2022	Receta y formularios de solicitud de incorporación a red GES y de derivación a prestadores GES, de 27-01-2022.

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 lo que atañe al caso N° 6 (identificación única GES 800807756), activado el 27 de noviembre de 2020, cuya fecha límite garantía era el 26 de mayo de 2021 y en relación con el cual la Isapre alegó en sus descargos que había gestionado una hora médica con el prestador de su Red GES, pero que la persona beneficiaria había continuado su atención de manera particular y se había operado en Clínica UC San Carlos de Apoquindo el 6 de enero de 2021, cabe señalar que el antecedente aportado por la Isapre al respecto, a saber, copia de la Epicrisis emitida por el referido prestador, que da cuenta de una cirugía de catarata efectuada el 13 de enero de 2021 a la persona beneficiaria, efectivamente comprueba el otorgamiento de la prestación fuera de la red GES de la Isapre, pero dentro de plazo, por lo que se estima procedente acoger el descargo de la Isapre relativo a este caso.

12. Que en cuanto al caso N° 14 (identificación única GES 0800804491), activado el 4 de noviembre de 2020, cuya fecha límite garantía era 11 de noviembre de 2020 y en relación con el cual la Isapre alegó que la persona beneficiaria habría recibido el tratamiento conforme a la cobertura de su plan de salud, se hace presente que la Cartola de Prestaciones aportada por la Isapre, en que aparece un pago en Salcobrand por \$5.037 el 1 de noviembre de 2020, y dos en Cruz Verde por \$36.711 y \$37.561, el 7 y 26 de enero de 2021, respectivamente, no comprueba el otorgamiento de la prestación dentro de plazo por plan de salud.

13. Que, en lo que atañe 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, 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.

14. 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.

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, salvo respecto del caso N° 6 (identificación única GES 800807756), cuya situación fue examinada en el considerando undécimo.

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 (38%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 500 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 VIDA TRES 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

SAQ/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre VIDA TRES S.A.
 - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-17-2023