

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17730

Santiago, 30-12-2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 113, 114 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, a través de Resolución Exenta IF/N°8230, de 21 de diciembre de 2023, esta Intendencia impuso a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 300 UF 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. Que, en efecto, 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)" se constató, en base a la revisión y análisis de los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, 13 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada, sin que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos permitiesen eximirla de responsabilidad respecto de los incumplimientos detectados.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 2 de enero de 2024, la Isapre interpone recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la referida Resolución Exenta, argumentando, en primer lugar, que discrepa de la señalado en la resolución recurrida en orden a que el único mecanismo de defensa admitido es el respaldo que acredite la causal de excepción prevista en la normativa o el otorgamiento de la prestación, no permitiéndose, por ejemplo, alegar que el caso no se trata de una patología GES.

Al respecto, aduce que para aplicar una sanción así de gravosa se espera que cada caso observado sea revisado en su mérito, puesto que existen situaciones que pueden ser motivo de no otorgamiento de una prestación, y la rigidez en la revisión de los antecedentes y consecuente aplicación de sanciones, no resulta razonable, sobre todo considerando el nivel de incumplimiento detectado, lo que también se debe considerar como factor al momento de evaluar el tipo de sanción a aplicar y la cuantía de la misma.

En otro orden de ideas, en relación con lo señalado en la resolución impugnada en el sentido que las gestiones realizadas por la Isapre son posteriores al 30 de abril de 2023, hace presente que, si bien la fecha de realización de las gestiones puede ser un factor a considerar al analizar cada caso, no es posible por ese solo motivo desestimar los indicado por la Isapre, sobre todo cuando es posible verificar que no se está ante una patología GES.

En cuanto a lo indicado en la resolución recurrida en orden a que lo informado por la Isapre corresponde a gestiones que se enmarcan dentro de sus obligaciones y que, por tanto, no alteran los reproches efectuados, la recurrente estima que sí deben ser consideradas dado que, si bien no la pueden eximir de responsabilidad en algunos casos, sí permiten revisar el tipo de sanción y el quantum de la misma, porque precisamente en eso consiste la labor fiscalizadora.

Por lo anterior, la recurrente se refiere nuevamente a cada uno de los 13 casos observados,

con su actualización y adjunta antecedentes de respaldo.

Sostiene que, como se puede apreciar, hay una gran proporción de casos en los que las personas no se presentan a sus horas, en que es dificultoso tomar contacto con ellas y por ello el cierre del caso no es inmediato, dado que existe la expectativa que las personas hagan uso de las GES.

Asimismo, alega que no es posible trasladar a la Isapre la responsabilidad por la asistencia a las citas médicas, ya que ello corresponde exclusivamente a la/al paciente, y agrega que hay casos en que por más esfuerzos que se realicen, las personas no asisten.

Por lo anterior, reitera que se deben considerar los antecedentes expuestos como elementos que sirven para sopesar la aplicación de la sanción y su cuantía, haciendo presente que dichos antecedentes no fueron considerados de ninguna forma.

A mayor abundamiento alega que en 2 casos (N°2 y N°10) no es exigible el otorgamiento de la prestación, dado que nunca debió activarse el GES, puesto que se comprobó que no se trataba de patologías GES.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, normas citadas y demás pertinentes, solicita tener por interpuesto recurso de reposición en contra de la resolución impugnada. En subsidio, deduce recurso jerárquico.

4. Que, analizados nuevamente los antecedentes aportados por las Isapre en sus descargos, así como los aportados por ésta en su recurso de reposición, se estima procedente acoger las alegaciones de recurrente referidas a los dos casos que comprobó que no se trataba de problemas de salud GES, a saber, el caso N°2 (081523032526) y el caso N°10 (0811000024793).

5. Que, por el contrario, tanto la documentación aportada en los descargos como en el recurso de reposición en relación con los restantes 11 casos observados, no comprueba 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:

N° caso	Identificación Única GES	Antecedentes aportados en descargos.	Antecedentes aportados en recurso.
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.	Copia de carta de rechazo prestador GES, datada "Temuco 2023", sin fecha precisa.
3	081600028265	Bono GES emitido el 03-07-2023 y Consulta Orden de Atención que da cuenta que fue pagado el 06-07-2023.	Copia de correo electrónico de 28-12-2023 del prestador a la Isapre en que informa agendamento de hora para el 23-01-2024.
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.	Impresión de pantalla de Sistema de Casos Catastróficos, correspondiente a Gastos Acumulados GES, que da cuenta de copagos y bonificaciones efectuadas en las siguientes fechas: 06-07-2023; 21-09-2023; 29-09-2023; 13-10-2023 y 31-10-2023.
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.	No acompaña.
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.	Impresión de pantalla de Sistema de Casos Catastróficos, correspondiente a Gastos Acumulados GES, que da cuenta de copagos y bonificaciones efectuadas en las siguientes fechas: 02-06-2023; 24-07-2023; 27-07-2023; 28-08-2023; 23-10-2023; 06-11-2023; 22-11-2023; 04-12-2023;

			13-12-2023; 14-12-2023 y 19-12-2023.
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.	Copia de carta de 28-12-2023 mediante la cual la Isapre informa a la persona beneficiaria el cierre de su caso GES por la causal de fuerza mayor.
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.	Copia de carta de rechazo prestador GES, datada "La Serena 2023", sin fecha precisa.
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.	Copia de carta de 28-12-2023 mediante la cual la Isapre informa a la persona beneficiaria el cierre de su caso GES por la causal de inasistencias.
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.	Copia de carta de 28-12-2023 mediante la cual la Isapre informa a la persona beneficiaria el cierre de su caso GES por la causal de rechazo.
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.	Copia de carta de 28-12-2023 mediante la cual la Isapre informa a la persona beneficiaria el cierre de su caso GES por la causal de rechazo.
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.	Copia de carta de 28-12-2023 mediante la cual la Isapre informa a la persona beneficiaria el cierre de su caso GES por la causal de inasistencias.

6. Que, en cuanto a las argumentaciones de la recurrente en orden a que el cierre de los casos no es inmediato debido a que existe la expectativa que las personas hagan uso de las GES, que no se puede trasladar la responsabilidad a la Isapre y que hay casos en que por más esfuerzos que se realicen las personas no asisten, se hace presente que precisamente para situaciones como las señaladas y previo al cierre de los casos, la normativa contempla la posibilidad que las isapres puedan exceptuarse del cumplimiento de los plazos de las garantías por causas que escapen de su control, para lo cual simplemente deben tomar el resguardo de utilizar oportunamente los medios de acreditación expresamente regulados y delimitados 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.

7. Que, por las razones expuestas anteriormente, no habiendo aportado la recurrente

argumentos o antecedentes que ameriten modificar, reemplazar o dejar sin efecto la resolución recurrida, salvo respecto de los 2 casos en que se comprobó que no se trataba de problemas de salud GES (081523032526 y 0811000024793), se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición deducido por la Isapre, rebajando la sanción de MULTA correspondiente a los restantes 11 casos observados a 250 UF.

8. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ACOGER PARCIAMENTE el recurso de reposición deducido por Isapre NUEVA MASVIDA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N°8230, de 21 de diciembre de 2023, en cuanto se excluye de reproche los casos 081523032526 y 0811000024793, y se rebaja la MULTA impuesta a 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento).

2. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

3. En la eventualidad que la Isapre decida interponer ante la Corte de Apelaciones la reclamación prevista en el artículo 113 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, deberá informarlo a esta Superintendencia a través de la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para los efectos de la suspensión del cobro de la multa.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

CRN/HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
 - Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-18-2023