

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 81

SANTIAGO, 20 FEB. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 189, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución Exenta N° 2064, de 24 de diciembre de 2012, de la Superintendencia de Salud, 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, y con motivo de una fiscalización efectuada a Isapre Cruz Blanca S.A., entre los días 25 de noviembre y 2 de diciembre de 2011, cuyo objeto era verificar la incorporación de las prestaciones contenidas en el arancel del FONASA en su modalidad libre elección, se revisaron 9 aranceles de prestaciones de la isapre (5 expresados en UF y 4 en pesos), correspondientes al año 2011, según la Información contenida en el Archivo Maestro de Planes del mes de julio de ese mismo año, constatándose que esta institución había disminuido el valor arancelario de diversas prestaciones, de la siguiente manera:
 - a) En primer lugar, en todos los aranceles revisados, había disminuido el valor de 35 prestaciones relacionadas con procedimientos y honorarios médicos, debido según informó, a la eliminación de la "arsenalera" y/o "10% anestesista", por haberse modificado la composición del equipo médico, de acuerdo a la revisión que habría efectuado la Contraloría Médica de la isapre, aunque en el caso de 2 prestaciones, reconoció que hubo un error en la rebaja aplicada.
 - b) En segundo término, en los 5 aranceles expresados en unidades de fomento, 41 prestaciones presentaban un valor inferior al del año anterior. Al respecto, consultada la isapre, indicó que el valor informado en el arancel 2011 era el correcto y que el error estaba en el arancel del año 2010. Sin embargo, revisados los valores de dichas prestaciones a contar del año 2007, se verificó que éstas mantuvieron su valor hasta el año 2010, produciéndose la disminución en el arancel 2011.
 - c) Por último, en los 3 aranceles correspondientes a la ex Isapre Normédica (todos expresados en pesos), 5 prestaciones de honorarios médicos presentaban un valor inferior al registrado el año anterior; y, por otro lado, en los 5 aranceles en UF, también se había disminuido el valor a los exámenes código 0405098 y código 0302027 (troponina). Al respecto, la isapre reconoció errores en la valorización de todas estas prestaciones, indicando en el caso de las 5 correspondientes a honorarios médicos, que el arancel sólo había contemplado a una parte de los integrantes del equipo médico.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/N° 9401, de 27 de diciembre de 2011, se impartieron instrucciones a la isapre, en relación con las irregularidades observadas.
4. Que, a través de presentación de 25 de enero de 2012, la isapre señaló, en el punto N° 1, en relación con la situación descrita en la letra a) del considerando segundo,

que la eliminación de Integrantes del equipo médico de algunas prestaciones obedeció al análisis de su Contraloría Médica, que determinó que los mencionados Integrantes no eran necesarios para la atención que consignaban las prestaciones. Con todo, respecto de 8 prestaciones, de los aranceles en UF, señaló haberlos corregido y reestablecido a la "arsenalera", agregando que "el error fue solo en el envío de la información y no en el otorgamiento de coberturas".

Respecto de la situación observada en la letra b) del considerando segundo, reconoció haber incurrido en error respecto de 3 de las 41 prestaciones observadas, indicando en relación con las 38 prestaciones restantes que "se da respuesta en el punto precedente" (sic).

En cuanto a las 5 prestaciones observadas en relación con los 3 aranceles de la ex Isapre Normédica, señaló haber regularizado el error en que se incurrió en el caso de 3 prestaciones, y respecto de las 2 restantes, indicó que se encontraban correctamente informadas, "basadas en los argumentos expuestos en el punto 1" (sic).

En relación con los dos exámenes a los que se había disminuido el valor en los 5 aranceles en UF, aseveró haber regularizado el error en el caso del código 0302027 (troponina), pero respecto del otro (código 0405098), sostuvo que era el arancel histórico informado a este organismo el que estaba errado, desde su creación en el año 2008, y que el valor correcto era el informado en el arancel 2011.

Finalmente, señaló que las Inconsistencias en la información anteriormente remitida a esta Superintendencia, se debieron a la automatización del proceso que genera el archivo maestro de aranceles, y que se trataba sólo de irregularidades de carácter informativo, que no afectaron la aplicación de coberturas.

5. Que no obstante lo anterior, y tras haber revisado las bonificaciones otorgadas entre junio y diciembre de 2011, en relación con algunas de las 7 prestaciones respecto de las cuales la isapre reconoció errores en su valorización y que habría corregido en los aranceles respectivos, se constató que la cobertura había sido aplicada con los valores arancelarios erróneos, resultando por tanto inconsistente lo informado por la isapre en su respuesta.

Dado lo anterior, se representó esta irregularidad a la isapre, en el punto 2 del Oficio Ord. IF/Nº 1934, de 14 de marzo de 2012, detallándose a modo de ejemplo 11 casos en que se verificaba esta situación.

Además, en el punto 3 del citado oficio, se observó a la Isapre el hecho que en la misma revisión efectuada, se había constatado que en uno de los aranceles en pesos correspondientes a la ex isapre Normédica, a la prestación código 0302027 (troponina) se le había otorgado una cobertura inferior a la establecida en el plan de salud, detallándose 18 casos a modo de ejemplo.

Por lo anterior, se reiteró a la Isapre la instrucción de regularizar las prestaciones observadas y aquellas que surgiesen de la revisión que debía efectuar a todos los aranceles vigentes, y la de reliquidar y pagar las prestaciones afectadas por la aplicación de un valor arancelario inferior al que correspondía para el año 2011.

6. Que, mediante presentación efectuada con fecha 30 de marzo de 2012, la isapre solicitó prórroga hasta el 30 de mayo de 2012 para poder dar cumplimiento a lo instruido en el citado Oficio Ord. IF/Nº 1934, sin dar ninguna respuesta o explicación respecto de lo observado en el punto 2 de dicho Oficio Ordinario, pero indicando respecto de las diferencias de cobertura de la prestación troponina, representadas en el punto 3 del mismo, que éstas se generaron por "un error en la carga de aranceles, el cual fue corregido e informado a esa Superintendencia en la misma oportunidad" (sic).
7. Que, a través del Oficio Ord. IF/Nº 3267, de 3 de mayo de 2012, se otorgó el plazo adicional solicitado por la isapre para informar el cumplimiento íntegro de las instrucciones impartidas, sin perjuicio de lo cual se le formuló cargo por "otorgar

bonificaciones menores a las pactadas en el plan de salud, al aplicar valores arancelarios inferiores a los que corresponde, incumpliendo los derechos emanados del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 189 del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud”, fundándose en las situaciones descritas en los puntos 2 y 3 del mismo Oficio, que se refieren a su vez a las Irregularidades observadas en los puntos 2 y 3 del Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, y que se mencionaron en el considerando quinto de la presente resolución.

8. Que, en sus descargos, presentados con fecha 18 de mayo de 2012, la Isapre señala que en el punto 2 del oficio de formulación de cargo, se le reprocha no haberse pronunciado sobre lo instruido en el punto 2 del Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, que a su vez dice relación con la respuesta que dio la Isapre al Oficio Ord. IF/N° 9401, de diciembre de 2011.

Sin embargo, sostiene que en la respuesta que la Isapre dio al Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, solicitó prórroga del plazo fijado en el mismo para informar el cumplimiento de las instrucciones impartidas, de tal manera que no estima que haya eludido de modo alguno pronunciarse sobre lo observado en el punto 2 del mencionado oficio, sino que a la fecha de la solicitud de prórroga, se encontraba justamente revisando las eventuales reliquidaciones que procediesen.

No obstante lo anterior, en relación al error en la valorización de las 7 prestaciones a que se alude el punto 2 del Oficio Ord. 1934, de marzo de 2012, señala que se debe considerar que las explicaciones dadas por la Isapre en la presentación de 25 de enero de 2012, tienen que ver con la depuración de la conformación del equipo médico en prestaciones quirúrgicas, efectuadas por la Contraloría Médica de la Isapre, que determinó en el caso de 3 de estas prestaciones, la eliminación de algunos integrantes por no ser necesarios para la atención de las prestaciones; al inadecuado registro del primer ayudante, el caso de otras 3, y a la errada carga del arancel en el caso de la prestación 0302027 (troponina).

En relación con esto último y con lo indicado en el punto 3 del oficio de formulación de cargo, señala que el error en la carga de la prestación 0302027 (troponina), se originó en el año 2008, al ser cargado el arancel manualmente dos veces, uno con un valor incorrecto. Agrega que estas diferencias se están verificando y serán informadas.

En mérito de lo expuesto, solicita acoger sus descargos y no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, toda vez que no ha existido por parte de la Isapre la intención de incumplir las instrucciones impartidas ni sus obligaciones contractuales.

9. Que, en relación con los descargos de la Isapre, es menester precisar, en primer lugar, que si bien en los puntos 2 y 3 del oficio de formulación de cargos, se hace referencia a la falta de respuesta de la Isapre, en el primer caso, y a la respuesta que dio, en el segundo, en relación con lo observado e instruido en los puntos 2 y 3 del Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, lo cierto es que la infracción que se reprocha a la Isapre y por la que se le formuló cargo, esto es, “otorgar bonificaciones menores a las pactadas, al aplicar valores arancelarios inferiores a los que corresponde”, no se configura por las respuestas que haya dado o no la Isapre en su presentación de 30 de marzo de 2012, sino que por las Irregularidades observadas en los puntos 2 y 3 del Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, y a los que se remite el oficio de formulación de cargos, a saber:
 - a) La situación de 7 prestaciones respecto de las cuales la Isapre había reconocido errores en su valorización y que había corregido en los aranceles respectivos, pero respecto de las cuales se constató que no se trataba de meras inconsistencias en la información del proceso que genera el archivo maestro de aranceles, como había indicado la Isapre en su presentación de 25 de enero de 2012, sino que dichos valores erróneos se habían aplicado concretamente para determinar la cobertura de prestaciones, citándose a modo de ejemplo 11 casos en que se había verificado esta situación.

b) La situación específica de la prestación código 0302027 (troponina) en uno de los aranceles en pesos correspondientes a la ex isapre Normédica, a la cual se le había otorgado una cobertura inferior a la establecida en el plan de salud, detallándose 18 casos a modo de ejemplo.

10. Que, en segundo lugar, es necesario tener presente que aunque la infracción reprochada no esté referida a incumplimientos específicos, sino que a la existencia de procedimientos irregulares, no por ello los casos o muestras que lo acrediten pueden haberse verificado en cualquier época, ya que por aplicación de los principios del Derecho Penal al Derecho Administrativo Sancionador, tales hechos debieron haberse producido dentro del plazo previsto por el legislador para la persecución y sanción de las faltas, esto es, dentro de los seis meses anteriores a la formulación de cargos.
11. Que, en este sentido, examinados los casos que se citaron a modo de ejemplo en los puntos 2 y 3 del Oficio Ord. IF/Nº 1934, de marzo de 2012, se constata que respecto de la situación indicada en el punto 2, sólo 2 casos corresponden a bonificaciones efectuadas dentro de los 6 meses anteriores a la notificación de los cargos, y tratándose de la situación señalada en el punto 3, sólo 6 corresponden a bonificaciones efectuadas dentro de los 6 meses anteriores a dicha notificación.

Por lo tanto, no corresponde considerar los restantes 21 casos, por corresponder a bonificaciones realizadas con anterioridad al 3 de noviembre de 2011, lo que en todo caso no desvirtúa el hecho constatado a través de los otros 8 casos, de la existencia de procedimientos irregulares que implicaron infringir la cobertura dispuesta en el plan de salud pactado.

12. Que, en tercer lugar, en cuanto al fondo de los descargos de la isapre, cabe señalar que la circunstancia que la Isapre haya solicitado mediante su presentación de 30 de marzo de 2012, prórroga para poder dar cumplimiento a las Instrucción Impartidas mediante el Oficio Ord. IF/Nº 1934, de marzo de 2012, no obstaba a la formulación de cargos por las irregularidades observadas en los puntos 2 y 3 de dicho oficio, puesto que una cosa es la infracción cometida y otra las medidas que debe adoptar la entidad infractora para subsanarla.

Además, en relación con lo argumentado por la isapre respecto de la prórroga solicitada, vale lo señalado en el considerando noveno de la presente resolución, en cuanto a que si bien en el oficio de formulación de cargos se menciona la falta de pronunciamiento de la isapre en relación con lo instruido y observado en el punto 2 del Oficio Ord. IF/Nº 1934, de marzo de 2012, esta falta de respuesta o explicación no es lo que configura la infracción reprochada.

13. Que, por otro lado, en relación al error en la valorización de las 7 prestaciones a que se alude el punto 2 del Oficio Ord. 1934, de marzo de 2012, es necesario tener en cuenta que fue la propia isapre en su presentación de 25 de enero de 2012, la que reconoció errores en 3 de las 41 prestaciones observadas en el punto 2 del Oficio Ord. IF/Nº 9401, de diciembre de 2011, y en 4 de las prestaciones observadas en el punto 3 de este mismo oficio, aunque atribuyó estas diferencias en la valorización de los aranceles a errores originados en la automatización del proceso que genera el archivo maestro de aranceles, destacando que lo anterior no había afectado la aplicación de la coberturas. Sin embargo, esta última afirmación de la isapre resultó no ser efectiva, puesto que tal como se estableció en el considerando quinto de la presente resolución, revisadas las bonificaciones otorgadas entre junio y diciembre de 2011, en relación con algunas de las señaladas 7 prestaciones, se pudo constatar que en los hechos la cobertura había sido aplicada con los valores arancelarios erróneos.
14. Que, asimismo, independientemente de las explicaciones dadas por la isapre en sus descargos en relación con el error en la carga manual del archivo maestro de aranceles, respecto de la prestación 0302027 (troponina), lo cierto es que se constató fehacientemente que a esta prestación se le había otorgado una cobertura inferior a la establecida en el plan de salud.
15. Que, en consecuencia, la isapre no ha aportado argumentos o antecedentes que permitan eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas en

los puntos 2 y 3 del Oficio Ord. IF/N° 1934, de marzo de 2012, a las que se remite el oficio de formulación de cargos, las que afectaron los derechos de afiliados, y que además infringen el artículo 189 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

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".
17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre ha incurrido en irregularidades en cuanto a la cobertura dispuesta en el plan de salud, al aplicar valores arancelarios inferiores a los que correspondía, afectando con ello los derechos de los afiliados, esta Autoridad estima que estas infracciones ameritan la sanción de multa.
18. Que, en virtud de lo señalado precedente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

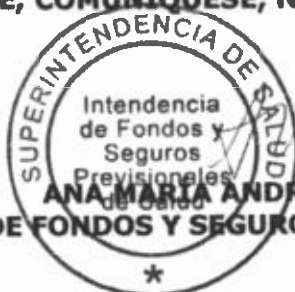
1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento) por haber otorgado bonificaciones inferiores a las pactadas en el plan de salud, al aplicar valores arancelarios inferiores a los que correspondía.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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,



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

[Handwritten signature]
JWHPA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 81 del 20 de febrero de 2014, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud subrogante de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, febrero 21 de 2014

