



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

740

SANTIAGO, 26 JUL. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 189, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Título VII "Arancel de Prestaciones de Salud", del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; el numeral 4 "Obligación de financiar las prestaciones y beneficios de salud", del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; el numeral 5 "Eliminación de prestaciones del Arancel de la Isapre", del Título VII del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 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, durante el mes de julio de 2018, se revisó dos Aranceles de Prestaciones de Salud de la Isapre Cruz Blanca S.A., correspondientes al año 2018 (Arancel A+N y Arancel 31), con el objeto de verificar la aplicación de la Circular IF/Nº 284, de 24 de mayo de 2017, que impartió instrucciones sobre el reajuste de los aranceles expresados en pesos, detectándose que varias prestaciones registraban disminuciones en sus valores arancelarios, respecto de los informados en los aranceles correspondientes al año 2017.
3. Que, sobre el particular, la Isapre explicó que el error estaba en los aranceles correspondientes al año 2017, motivo por el cual, mediante el Ord. IF/Nº 5029, de 14 de agosto de 2018, se instruyó a la Isapre que debía remitir los aranceles del año 2017 corregidos, dentro del plazo de cinco días hábiles.
4. Que, sin embargo, efectuadas las revisiones correspondientes a los aranceles 2017 "corregidos", y a los aranceles 2018 examinados, se detectaron las siguientes irregularidades:
 - a) En los aranceles 2017 "corregidos", persistían las irregularidades observadas, puesto que la Isapre no había corregido los valores de todas las prestaciones que habían sido observadas, sino que sólo los valores correspondientes a los "derechos de pabellón", y, en todo caso, los nuevos valores informados en los aranceles 2017 "corregidos", para "los derechos de pabellón", seguían siendo superiores a los informados en los aranceles 2018.

Además, en los aranceles 2018, se constató que a las prestaciones código 1902080 (Biopsia De Pene) del Arancel A+N, y código 1704050 (Vía Cervical) del Arancel 31, la Isapre les había aplicado reajustes de 1,37% y 1,17%, respectivamente, inferiores al reajuste del 2,3% que informó para el año 2018.
 - b) En el caso de la prestación "Pielotac-Tomografía Computarizada Pielografía", que en ambos aranceles 2017 había sido informada como "prestación adicional" (código 0403800), para el año 2018 se modificó su código por el previsto en el

Arancel del Fonasa MLE (código 0403021), pero rebajando indebidamente el valor arancelario de dicha prestación, y

- c) En los aranceles 2018 se había eliminado la prestación adicional "Uvulopalatofaringoplastía" (código 1302800).
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018, nuevamente se instruyó a la Isapre que debía corregir el valor de las prestaciones observadas en los aranceles 2017, y, además, se le instruyó que debía corregir y modificar el valor de las prestaciones observadas en los aranceles 2018; que debía reincorporar a los aranceles 2018 la prestación adicional "Uvulopalatofaringoplastía"; que debía remitir los aranceles 2017 y 2018 corregidos; que debía reliquidar y pagar la cobertura de las prestaciones observadas, a contar de la entrada en vigencia de los aranceles 2018; que debía informar de esta situación a los beneficiarios involucrados, y que debía remitir a esta Superintendencia el detalle de los beneficiarios afectados.

Además, por la situación observada en la letra a) del considerando anterior (punto 1 del oficio), se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones, al consignar valores de prestaciones erróneos y omitir la información de otras, según se expuso en el punto 1 del presente oficio, incumpliendo reiteradamente las instrucciones sobre la confección del citado archivo, contenidas en el Título VII, Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información".

6. Que, a través de presentación efectuada con fecha 6 de noviembre de 2018, la Isapre efectuó sus descargos respecto del señalado cargo, exponiendo, en relación con la situación observada respecto de los valores de los "derechos de pabellón" de los aranceles revisados (A+N y 31), que sólo corrigió dichos valores en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones 2017, y no en el correspondiente al año 2018, situación que está siendo subsanada.

Sin perjuicio de lo anterior, asevera que las coberturas correspondientes se encuentran correctamente liquidadas, toda vez que la inclusión del "derecho a pabellón" en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones, con los códigos 1 a 14, sólo atañe al cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en materia de información, y no a la cobertura que otorga la Isapre.

En cuanto a las restantes situaciones observadas en relación con el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones de Salud, explica que se produjeron por un error involuntario en la confección del citado Archivo, que sólo afectó la información remitida, y no los sistemas de bonificación, en los que la información se encontraba correctamente cargada.

En resumen, expresa que las situaciones reprochadas corresponden a errores meramente formales, que no influyeron en la liquidación de las prestaciones, y que, por tanto, no afectaron los derechos de los beneficiarios.

Agrega que la Isapre ha adoptado medidas para redoblar la supervisión en la confección de los archivos, y que, en todo caso, de un total de 31.000 registros que contiene el Archivo Maestro, las inconsistencias sólo afectan a 91 códigos en el Anexo Nº 1, y a 55 códigos, en el Anexo Nº 2, por lo que se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia de errores en el proceso de validación de datos y de consistencia, que efectuó esta Superintendencia el 6 de julio de 2018, y cuyo resultado adjunta.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogerlos y resolver en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas.

7. Que, mediante presentación de esa misma fecha (6 de noviembre de 2019), la Isapre comunicó el cumplimiento de las instrucciones impartidas en el Ord. IF/Nº 6721, de

19 de octubre de 2018, pero solicitó extensión del plazo para informar el resultado de las reliquidaciones instruidas, respecto de las prestaciones "Pielotac-Tomografía Computarizada Pielografía", y "Uvulopalatofaringoplastía"; prórroga que le fue concedida por esta Autoridad, hasta el 22 de noviembre de 2018.

8. Que, a través de presentación efectuada con fecha 22 de noviembre de 2018, la Isapre informó que, en relación con la prestación adicional "Uvulopalatofaringoplastía" (código 1302800), que había sido eliminada en los aranceles 2018, no se detectaron casos afectos a reliquidación; pero que, en cambio, respecto de la prestación "Pielotac-Tomografía Computarizada Pielografía", sí se habían constatado casos, y que su reliquidación, efectuada con fecha 19 de noviembre de 2018, y cuyo detalle se adjuntó en archivo excell, involucraba 2.496 casos, por un monto total reliquidado de M\$197.412.
9. Que, producto de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 8207, de 14 de diciembre de 2018, se formuló los siguientes cargos a la Isapre:
 - 1.- "Otorgar una cobertura inferior a la pactada a las prestaciones detalladas anteriormente, contraviniendo lo establecido en el artículo 189 del DFL Nº 1 de 2005 de Salud y las instrucciones contenidas en el numeral 4, Título I, Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios".
 - 2.- "Eliminar prestaciones de su arancel con infracción a lo dispuesto en el numeral 5 del título VII, Capítulo II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información".
10. Que, a través de presentación efectuada con fecha 2 de enero de 2019, la Isapre efectuó sus descargos respecto de los señalados cargos, argumentando que los hechos fundantes de ambos cargos, son los mismos hechos en que se fundó el cargo formulado mediante el Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018, situación que es improcedente a la luz de los principios que regulan el procedimiento sancionatorio administrativo, y que afecta la confianza legítima.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto de la situación observada en relación con la prestación "Uvulopalatofaringoplastía" (código 1302800), asevera que no se han requerido prestaciones para este código, por lo que se trata de una situación que no tuvo influencia alguna en el otorgamiento de beneficios, ni se ha negado cobertura por este concepto, y que, por tanto, no ha tenido por efecto la conculcación de beneficios a afiliados.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogerlos y resolver en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas.

11. Que, por haberse originado en el contexto de una misma fiscalización, y no obstante haberse formulado cargos por separado, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los procedimientos sancionatorios iniciados por el Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018, y por el Oficio Ord. IF/Nº 8207, de 14 de diciembre de 2018.
12. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre respecto del cargo formulado en el Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018 ("*Remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones...*"), se hace presente que los incumplimientos detectados, constituyen hechos ciertos y reconocidos por la propia Isapre, la que se ha limitado a explicar que las situaciones observadas se produjeron por errores involuntarios.
13. Que, sin embargo, dicha explicación no exime de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados, toda vez que constituye una obligación permanente de las isapres, el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento íntegro y oportuno a la normativa, instrucciones que se les imparten y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o

de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

14. Que, en cuanto a lo argumentado por la Isapre en orden a que estos errores son meramente formales, que no influyeron en la liquidación de las prestaciones, y que, por tanto, no afectaron los derechos de los beneficiarios, cabe señalar que la calidad de la información que se solicita a las isapres, es fundamental para la correcta toma de decisiones, el desarrollo de fiscalizaciones, así como para la elaboración de estudios y emisión de normativa, de tal manera que constituye una situación grave el hecho que dichas instituciones remitan información incorrecta, inconsistente o incompleta a este Organismo.
15. Que, respecto de las medidas que asevera haber adoptado para subsanar los errores o reforzar los controles, se hace presente que ellas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que le permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y, por tanto, no alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de las faltas detectadas.
16. Que, en cuanto a lo expresado por la Isapre en el sentido que la cantidad de errores detectados en el archivo maestro, se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia de errores en el proceso de validación de datos y de consistencia, es menester precisar que, de conformidad con el Título II del Capítulo I del Compendio de Información, la situación a la que se refiere la Isapre, corresponde sólo al primer proceso de validación a que son sometidos los archivos maestros, a saber, la "validación de datos" o "validación automática", que es un proceso de verificación automático, efectuado por el servidor de esta Superintendencia, el que aplica un algoritmo de validación de datos inmediato, y emite un "informe de validación", que indica si el archivo tuvo una transmisión exitosa o si fue rechazado por errores de formato o porque "el porcentaje de error admisible fue superado".
17. Que, por lo tanto, de ninguna manera el hecho que un archivo haya pasado el filtro de la "validación automática", obsta a que este pueda ser rechazado con posterioridad, en el proceso de "validación manual de consistencia", o a que se puedan observar y sancionar errores, omisiones o inconsistencias, que se detecten en fiscalizaciones ulteriores efectuadas a dichos archivos, ni tampoco son aplicables a estas revisiones posteriores, los márgenes de error permitidos en el proceso de "validación automática".
18. Que, por otro lado, en cuanto a los descargos expuestos por la Isapre, en relación con los cargos formulados en el Oficio Ord. IF/Nº 8207, de 14 de diciembre de 2018 ("*Otorgar una cobertura inferior a la pactada...*", y "*Eliminar prestaciones de su arancel...*"), procede desestimar lo argumentado por esta, en orden a que los hechos fundantes de ambos cargos, son los mismos hechos en que se fundó el cargo formulado anteriormente en el Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018.
19. Que, en efecto, de la sola lectura del Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018, se desprende de manera clara, precisa e inequívoca, que, si bien en este oficio se observaron una serie de irregularidades, detalladas en sus puntos 1, 2 y 3 (que corresponden a las mencionadas en las letras a, b y c, respectivamente, del considerando cuarto de la presente resolución), y se impartieron las consiguientes instrucciones, la formulación de cargo contenida en dicho oficio sólo estaba referida a las situaciones observadas en el punto 1, y así se explicitó en el texto del cargo:

"Remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones, al consignar valores de prestaciones erróneos y omitir la información de otras, según se expuso en el punto 1 del presente oficio...".
20. Que, sólo posteriormente, una vez informada por la Isapre los resultados de las reliquidaciones instruidas, es que a través del Oficio Ord. IF/Nº 8207, de 14 de diciembre de 2018, este Organismo de Control procedió a formular dos cargos

relativos a las situaciones que habían sido observadas en los numerales 2 y 3 del Oficio Ord. IF/Nº 6721, de 19 de octubre de 2018.

21. Que, en consecuencia, no es efectivo que los cargos formulados en el Oficio Ord. IF/Nº 8207, se funden en los mismos hechos en que se fundó el cargo contenido en el Oficio Ord. IF/Nº 6721, y, por tanto, carecen de todo fundamento las alegaciones de la Isapre, relativas a una supuesta vulneración del principio de confianza legítima, y de los principios que rigen los procedimientos administrativos sancionatorios.
22. Que, por último, en cuanto a lo sostenido por la Isapre en el sentido que la omisión de la prestación "Uvulopalatofaringoplastía", en los aranceles 2018, no perjudicó a beneficiarios, puesto que en el período observado no hubo requerimientos de prestaciones para este código, se hace presente que, de conformidad con el artículo 220 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud, no constituye un requisito sine qua non para poder sancionar a una Isapre, la circunstancia que los incumplimientos constatados hayan causado perjuicio a los beneficiarios. En este caso, hubo una contravención expresa a lo establecido en el numeral 5 del Título VII del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, que dispone que *"la isapre no puede eliminar prestaciones de su arancel"*, y que *"no obstante lo anterior, si la isapre estima necesario eliminar una prestación de su arancel - que no sea de aquellas contenidas en el Arancel Fonasa Modalidad Libre Elección- en forma previa deberá efectuar una solicitud formal a esta Superintendencia, argumentando la razón de dicha decisión"*.
23. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos aportados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.
24. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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 2º 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"*.
25. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente que las infracciones constatadas constituyen incumplimientos graves, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 150 UF, por remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones de Salud; una multa de 700 UF, por incumplimiento de las coberturas pactadas, respecto de la prestación "Pielotac-Tomografía Computarizada Pielografía", situación que perjudicó y afectó los derechos en salud de un importante número de beneficiarios (2.496 casos, por un monto total de M\$197.412), y una multa de 500 UF por eliminar la prestación "Uvulopalatofaringoplastía", de los aranceles 2018 revisados.
26. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por remitir a esta Superintendencia información incompleta e inexacta en el Archivo Maestro de Arancel de Prestaciones de Salud, en contravención a las instrucciones contenidas en el Título VII del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia.

2. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 700 UF (setecientas unidades de fomento) por incumplimiento de las coberturas pactadas, con infracción al artículo 189 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y al numeral 4 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
3. Imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por eliminar prestaciones de su arancel, con infracción a lo dispuesto en el numeral 5 del Título VII del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia.
4. 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. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-5-2019).

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

5. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
6. 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

J.P.D. E.
SAQ/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-5-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°740 del 26 de julio de 2019, que consta de 6 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 26 de julio de 2019

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

