



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 975

SANTIAGO, 07 NOV. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 4 y 24 de la Ley N°19.966, que "Establece un Régimen de Garantías en Salud"; el Título V "Prestaciones de Salud", del Capítulo II "Archivos Maestros", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; los Títulos I, II y III del Capítulo IV "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, 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, entre los días 26 de marzo y 9 de abril de 2019, fiscalizó a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., con el objeto de autenticar la calidad del Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas respecto de prestaciones con financiamiento GES, y verificar el proceso de entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, así como el cumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera, sobre una muestra de 50 personas beneficiarias.
3. Que, de la revisión efectuada se pudieron detectar las siguientes irregularidades:
 - a) 44 casos de bonificaciones mal informadas y 59 casos de bonificaciones no informadas en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas del mes de enero de 2019.

- b) En relación con la Garantía Explícita de Protección Financiera, se detectaron casos de cobros de copagos que no correspondía haber efectuado (38 cobros indebidos, correspondientes a 26 personas beneficiarias), y casos en que el valor del copago cobrado por la canasta fue superior al que correspondía (7 sobrecobros, correspondientes a 7 personas beneficiarias).
- c) En cuanto a la entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, se detectaron 42 situaciones irregulares, respecto de 23 personas beneficiarias, consistentes en que el producto entregado no correspondía al indicado, o no había sido despachado, o se había despachado una cantidad menor a la que correspondía, o no existían los respaldos que diesen cuenta de su entrega, entre otras circunstancias.
- d) En relación con 12 medicamentos, insumos o ayudas técnicas previstas en el Listado de Prestaciones Específicas (LEP), el vademécum GES de la Isapre no las contenía o no se ajustaban a lo establecido en dicho listado.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 5033, de 25 de junio de 2019, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

"1.- Remitir información errónea en el Archivo de Prestaciones Bonificadas, incumpliendo las instrucciones contenidas en el Título V del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, aprobado mediante la Circular IF/Nº 124, del 30 de junio de 2010.

2.- Incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera, con infracción a lo establecido en el artículo 4º letra d), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al Título I del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, de acuerdo a lo detallado en el punto 2.2 del presente oficio.

3.- Incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en el artículo 4º letra a), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados", del Título II del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, de acuerdo a lo detallado en el punto 2.3 y 2.4 del presente oficio.

4. Incumplimiento de lo establecido en el Título III Normas Especiales para las Isapres, numeral 4 respecto a la "Obligación de las Isapres de realizar las acciones que permitan el acceso efectivo a los beneficios GES", del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, por no acreditar, durante la fiscalización, los documentos o antecedentes que comprueben la recepción por parte de los beneficiarios, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados".

5. Que, mediante presentación de 12 de julio de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo, en relación con el primer y segundo cargo (remitir información errónea en el Archivo de Prestaciones Bonificadas, e incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera), que las inconsistencias detectadas sólo corresponden a errores de registro de la información en el Archivo de Prestaciones Bonificadas, y que no se ha vulnerado la garantía de protección financiera.

Agrega que dichos errores sólo se producen tratándose de "transacciones simultáneas", esto es, una venta única para una misma persona beneficiaria, realizada para medicamentos que están en más de un protocolo (canasta) y/o en más de un problema de salud, y que, como medida para corregir esta situación, la Isapre ha solicitado a Farmacias Ahumada que modifique el mecanismo de información de datos, indicando el protocolo asociado a cada producto en una venta o transacción.

6. Que, en cuanto al tercer cargo (incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso), señala que, revisados los documentos de los casos observados, se visualizan recetas que tienen indicaciones de marcas y/o gramajes no contenidos en el vademécum de la Isapre, y, al respecto, expresa que, para estos casos, el protocolo de Farmacias

Ahumada contempla la intervención de una/un Químico Farmacéutico, que valida las alternativas, considerando el principio activo y gramaje, las que se informan a la persona beneficiaria, y es esta la que decide aceptar o no la sustitución. En este último caso, se registra en la copia de la receta, el despacho de "cero" unidades.

Además, hay casos en que el personal de la farmacia no ingresa alguno de los medicamentos prescritos en la receta, por falta de comprensión o falta de stock transitoria del producto en el local donde se solicitó. En este último caso, de acuerdo con el protocolo de Farmacias Ahumada, la persona beneficiaria es informada de que puede hacer retiro parcial de los medicamentos indicados en la receta, o concurrir a otro local de la farmacia. Del retiro parcial queda registro en la copia de la receta.

Como medida para regularizar esta situación, señala que se encuentra trabajando con Farmacias Ahumada, para informar a tiempo los reclamos y/o problemas de dispensa GES.

Respecto de las situaciones observadas en relación con el Vademécum GES de la Isapre, arguye que en la mayor parte corresponden a principios activos contenidos en dicho vademécum, pero respecto de los cuales se observó su falta de presentación farmacológica (jarabe), y que actualmente se encuentran incorporados.

Por otro lado, asevera que dos de los principios activos observados, Ácido Valproico y Carbamazepina, no se encuentran en el LEP del Problema de Salud GES N° 34, "Depresión en personas de 15 años y más", y que en el caso del principio activo Bromocriptina, no existen registros sanitarios vigentes ni medicamentos disponibles en Chile que lo contengan, por lo que en su reemplazo se decidió la incorporación de Cabertriz 0,5 mg. Caja 2 comp. (cabergolina), alternativa indicada en la guía clínica disponible, y que se encuentra en canastas TARV prevención transmisión vertical 18T4 y Terapia para prevención transmisión vertical: puerperio 18T18.

Reconoce que el principio activo Fenobarbital no estaba contenido en su vademécum, por una omisión involuntaria, pero que actualmente se encuentra incorporado, y señala que también se incorporó la Aerocámara p/inhalador aerosol pediátrica, aunque señala que el LEP no hace referencia a la especificación técnica de esta para el Problema de Salud GES N° 60 "Epilepsia no refractaria en personas de 15 años y más".

7. Que, en lo que atañe al cuarto cargo (no acreditar durante la fiscalización, los documentos o antecedentes que comprueben la recepción por parte de los beneficiarios, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados), asevera que cada paciente firma una guía de despacho de los productos entregados en cada transacción, y que respecto de la dispensa parcial o quiebres de stock, u otro evento relacionado con la no dispensa, se ha solicitado a Farmacias Ahumada el desarrollo de un "comprobante de no dispensa".

En cuanto a los insumos y/o ayudas técnicas GES, que son entregadas a domicilio, señala que se realiza con una guía de despacho que debe ser firmada por la persona que recibe, en señal de aceptación.

En relación con los insumos y/o ayudas técnicas GES, que se entregan directamente en el local del prestador, no hay un documento que respalde la recepción conforme, situación que asevera será corregida.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, ordenando el archivo del expediente y absolviéndola de los cargos formulados.

8. Que, analizados los antecedentes y considerando los descargos expuestos por la Isapre, se concluye lo siguiente:
 - a) En cuanto al envío de información errónea, la Isapre reconoce las inconsistencias detectadas, tanto para los bonos mal informados como de los bonos no informados y

asocia esta situación a errores al registrar la información en dicho archivo. Además, informa las medidas que implementó con el prestador en convenio.

b) Respecto del segundo cargo, relativo a la garantía explícita de protección financiera, en su presentación de 29 de julio de 2019 (que informa cumplimiento de instrucciones contenidas en el oficio de cargos), la Isapre reconoce que de los 26 casos representados que no corresponden el cobro por la canasta, en 9 de ellos corresponde la liquidación y en los otros 17 restantes, señala que el copago se encuentra bien efectuado. Sin embargo, del análisis de la documentación enviada, solo en 4 de ellos se logró verificar que el copago fue el correcto, en los otros casos la Isapre informó que reconoce una inconsistencia en los registros de la información, por multiprotocolos vigentes, señalando que los copagos cobrados a la persona beneficiaria corresponden a la suma de las garantías financieras.

Cabe señalar que, en los casos en que el valor cobrado es superior al de la canasta, también reconoce el error en los 2 de los 7 casos observados asociándolos a la misma causa expresada anteriormente, también señala a las 2 personas beneficiarias que debe reliquidar y el monto correspondiente.

c) En lo que atañe al tercer cargo, por el que se reprocha el incumplimiento de la garantía explícita de acceso, expone, en relación con las 42 inconsistencias observadas en la fiscalización que, en cuanto a la dispensación de los medicamentos, insumos e implementos garantizados, la Isapre envía los respaldos correspondientes de acuerdo a la inconsistencia observada. Analizados los antecedentes en 9 inconsistencias, el despacho fue correcto; sin embargo, en las otras 33 inconsistencias adjuntó respaldos que fueron obtenidos post fiscalización, y que no acreditan suficientemente que la entrega de los medicamentos e insumos se realizó en forma óptima. Respecto de otras inconsistencias, reconoce que no hubo entrega o esta no fue completa al momento del despacho en la farmacia convenida, así como también encontró inconsistencias, por lo cual solicitó a la farmacia en convenio, la explicación de aquellas situaciones representadas por este Organismo de Control. Expone, además, las medidas implementadas con el fin de que no se repitan estas situaciones. Dichas medidas no la eximen de la responsabilidad en la entrega correcta de todos los medicamentos, insumos e implementos que son indicados a una persona portadora de un problema de salud garantizado.

En cuanto a las inconsistencias observadas en su Vademécum GES, en su presentación la Isapre reconoce la omisión involuntaria de algunos productos, así como también la incorporación de estos. Respecto a la Bromocriptina, el Ácido Valproico y la Carbamazepina, efectivamente no deben estar en su Vademécum para los problemas de salud que fueron representados, y el resto de los medicamentos observados ya fueron incorporados.

d) Por último, en relación con el cuarto cargo, lo que se reprocha es que la Isapre no haya contado al momento de la fiscalización, en algunos de los casos revisados, con los respaldos de la entrega de los medicamentos e insumos, situación que infringe lo establecido en el numeral 4 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, que en lo pertinente establece que las Isapres deben *"estar siempre en condiciones de acreditar"* las acciones necesarias para el cumplimiento de la garantía legal de acceso a las GES.

9. 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 en cuanto se acogen parcialmente sus alegaciones relativas al segundo y tercer cargo, en los términos expuestos en las letras b) y c) del considerando precedente.
10. 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"*.

11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan las siguientes sanciones: una multa de 250 UF por remitir información errónea en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas; una multa de 600 UF por incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera; una multa 800 UF por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, y una multa de 150 por infracción a lo establecido en el numeral 4 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento), por remitir información errónea en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, incumpliendo las instrucciones contenidas en el Título V del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia.
2. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera, con infracción a lo establecido en el artículo 4° letra d), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al Título I del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
3. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 800 UF (ochocientas unidades de fomento), por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en el artículo 4° letra a), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados", del Título II del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
4. Imponer a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de lo establecido en el numeral 4, del Título III, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
5. 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-40-2019).

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

6. 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.

7. 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,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

al
MMFA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-40-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°975 del 07 de noviembre 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, 07 de noviembre de 2019

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

