

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 392**

**Santiago, 13-07-2021**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 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° 22, de 2019, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que "Aprueba Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud"; 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, es que este Organismo de Control, realiza un monitoreo mensual de la Garantía Explícita de Oportunidad (G.O.) en el Sector Privado, respecto de los casos informados por las Isapres como "Garantías de Oportunidad Retrasadas", constatándose que, en el caso de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., al corte del 31 de octubre de 2020, existieron un total de 2818 Garantías de Oportunidad retrasadas.

Asimismo, se pudo constatar, que de esas 2818 Garantías retrasadas, 189 de ellas, correspondieron a Problemas de Salud Cáncer, lo equivale a un 6.7% del total.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 194, de fecha 5 de enero de 2021, se estimó procedente formularle el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N°22, de 2019, de Salud, en lo concerniente a las Garantías de Oportunidad establecidas para cada uno de los problemas de salud detallados en el Anexo de este oficio, por un total de 277 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°22, de 1° de julio de 2019, y el artículo 115 del DFL N°1, de 2005, de Salud".

4. Que, por su parte, mediante presentación N° 766 de fecha 19 de enero de 2021, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., evacuó sus descargos indicando, en lo fundamental, que el análisis de los 2818 casos de Garantías de Oportunidad representados como retrasados por esta Superintendencia, se basó en la información contenido en un archivo maestro que es construido en base a prestaciones trazadoras con un criterio muy estricto, en razón del cual se verifica que existan bonos emitidos para las prestaciones GES respectivas, y que de no encontrarse, se marca la Garantía de Oportunidad como incumplida o retrasada, situación que genera como consecuencia, que una gran cantidad de los casos informados como garantías incumplidas, en realidad no serían tal, por alguno de los motivos que señala.

En primer lugar, indica que existen casos de prestaciones, en particular en el ámbito hospitalario, en los cuales, si bien la prestación fue realizada oportunamente, pueden pasar meses hasta que dicho siniestro quede reconocido en los registros de la Isapre.

Agrega, que, existe una importante cantidad de garantías de oportunidad hospitalarias cumplidas, pero que, al momento de procesar la cuenta, no fueron asociadas a la canasta GES correspondiente, siendo bonificadas con cobertura GES-CAEC, quedando marcadas como incumplidas en el archivo maestro, sin estarlo realmente.

Además, indica, existen muchos casos en los que las personas afiliadas son derivadas a la Red, teniendo una primera atención, no obstante, deciden seguir atendiéndose a través de la modalidad libre elección sin informar a la Isapre dicha decisión, lo que provoca que el caso quede abierto, marcado con oportunidad incumplida incorrectamente.

Añade, que existen afiliados que mantienen abierto más de un Problema de Salud GES, y debido a que las patologías tienen canastas similares, y son derivados al mismo médico tratante, se emite un solo bono, quedando como incumplida una de esas Garantías de Oportunidad.

Por otra parte, indica que algunos prestadores, como una manera de garantizar la continuidad de las atenciones, deciden atender a pacientes sin el respectivo bono GES emitido, regularizando dicha situación de forma posterior, por lo que, si bien las prestaciones fueron realizadas oportunamente, la emisión del bono fue en una fecha muy posterior, o bien, aún la situación no ha sido regularizada.

Señala, además, que la construcción del archivo maestro no es un asunto trivial, pues en ese proceso deben ser consideradas muchas variables, existiendo siempre la posibilidad de informar erróneamente una Garantía de Oportunidad como incumplida o retrasada.

Agrega, que dichas situaciones fueron marcadas como cumplidas en el archivo, rebajando el total de casos incumplidos, indicando que lo mismo hará para los siguientes envíos de archivos maestro, de manera de no informar como oportunidad retrasadas casos que no lo están. Adicionalmente, indica, para aquellas garantías de oportunidad informadas como incumplidas que no caían en ninguna de las casuísticas descritas precedentemente y para las cuales, no contaba con ninguna información en sus sistemas, señala que se encuentra en proceso de contactar a las personas afiliadas, a efectos de obtener de ellos los motivos de la existencia de prestaciones GES pendientes de realizar.

Por otra parte, señala que era esperable que las garantías de oportunidad GES retrasadas fuesen en aumento durante el transcurso del 2020, producto de la pandemia del Covid-19, situación que escapa completamente de la gestión y responsabilidad de la Isapre, esto, al ser los propios pacientes los que decidieron libremente postergar sus atenciones por riesgo de contagio.

Continúa señalando, que la Isapre Colmena Golden Cross S.A., ha estado siempre preocupada por el bienestar de sus afiliados, y más aún durante la pandemia, llamándolos proactivamente para efectos de que retomem sus atenciones GES.

En relación a las 189 Garantías de Oportunidad oncológicas, que fueron informadas como retrasadas, indica que fueron revisadas una a una, constatándose que prácticamente todas están cumplidas y fueron informadas en el archivo maestro como retrasadas o incumplidas, ya sea porque la cuenta aún no se ha bonificado, fue bonificada con cobertura GES-CAEC, la prestación se realizó por modalidad libre elección o se trata de casos GES cerrados por falta de confirmación diagnóstica, faltando la gestión administrativa de cierre de caso GES.

Finalmente, adjunta a su presentación archivo Excel con las observaciones de los 2818 casos, solicitando se revisen los argumentos planteados, y sean debidamente tomados en consideración, para que se concluya, en definitiva, que no corresponde aplicar sanción alguna en su contra.

5. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se debe establecer, en primer lugar, que en sus descargos ésta reconoce las infracciones que se le imputan, sin alegar ningún hecho o motivo que permita eximirla de responsabilidad, en el incumplimiento de la Garantía de Oportunidad, en 1644 de los 2818 casos fiscalizados.

Al respecto, la Aseguradora indicó expresamente en sus descargos, que 1276 Garantías de Oportunidad se encontraban efectivamente retrasadas y que otras 368 estaban probablemente incumplidas.

6. Que, por otra parte, en relación a las 1174 Garantías de Oportunidad, que, de acuerdo a lo indicado por la Aseguradora, se encontrarían cumplidas, con caso GES cerrado o erróneamente informadas, ésta acompañó un documento Excel con la situación general en la que se encuentra cada caso, información que, en definitiva, no permite validar que efectivamente dichas garantías se encuentren cumplidas o que haya existido un error en el envío de dicha información.

Asimismo, la información aportada por la Isapre en ese documento, no permite validar el cierre de los casos, esto ya que dichos registros no se ajustan a los requerimientos establecidos en las instrucciones impartidas por las Circulares IF/Nº 248 de 2015 e IF/Nº 288 de 2017, respecto a la acreditación de las causales de Garantías de Oportunidad Exceptuadas.

7. Que, por otra parte, en cuanto a las medidas posteriores a la fiscalización, que asevera haber adoptado, cabe dejar establecido, que dicha conducta se encuentra

enmarcada dentro de la obligación permanente de las Isapres, de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa vigente y a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, por lo que éstas no pueden ser consideradas a efectos de eximir o atenuar la responsabilidad administrativa por las infracciones ya constatadas.

8. Que, finalmente, respecto de lo alegado por la Isapre, en cuanto a que era esperable que las oportunidades GES retrasadas fuesen en aumento durante el transcurso del año 2020, producto de la pandemia del Covid-19, cabe recordar que mediante Oficio Circular IF/N° 51 de fecha 2 de julio de 2020, se instruyó a las Isapres a adoptar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a la Garantía de Oportunidad respecto de las personas beneficiarias, en aquellos casos en los que la justificación de inasistencia dijera relación con la posibilidad de contagio por Covid-19, la que en ningún caso podría interpretarse como rechazo, constituyendo la situación expuesta, una justificación de la inasistencia y no una excepción de garantía.

Por otra parte, la referida instrucción establece que en aquellos casos deberá dejarse constancia en los registros pertinentes, de los argumentos respectivos, circunstancia, que, por lo demás, tampoco fue debidamente acreditada durante el curso del presente procedimiento sancionatorio, debiendo, por tanto, desestimarse aquella alegación.

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 la infracción constatada, existiendo además, un reconocimiento expreso del incumplimiento representado, en relación a un número significativo de casos.

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 naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, así como la cantidad de incumplimientos detectados, esta Autoridad estima procedente imponer a la Isapre una multa de 1000 U.F.

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 Colmena Golden Cross S.A. una multa de 1000 U.F. (mil unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad, con infracción a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 22, de 2019, 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° 22.

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. 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-15-2021).

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

3. 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.

4. 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**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**SAQ/LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-15-2021