

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 506

Santiago, 07-09-2021

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"; 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 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 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 sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito o retrasadas), constatándose que en el caso de la Isapre FUNDACIÓN, al corte del 31 de octubre de 2020, existían un total de 99 garantías de oportunidad retrasadas, de las cuales 7 correspondían a problemas de salud cáncer (7,07%).

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 190, de 5 de enero de 2021, se le formuló 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 99 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, mediante presentación efectuada con fecha 18 de enero de 2021, la Isapre formula sus descargos, exponiendo que, de los 99 casos observados como incumplidos en el oficio de cargos, en realidad en 25 de éstos, la garantía de oportunidad se encuentra cumplida; en 9, exceptuada; en 6, incumplida y en 59 se verifican "otras causas" no contempladas en las causales de excepción establecidas en la normativa, pero que no permiten a la Isapre asegurar el cumplimiento dentro de plazo. Adjunta planilla con detalle de cada uno de los casos.

Hace presente que, en algunos casos, como los correspondientes a la patología cáncer, se informaron como incumplidos debido a que se consideró la notificación de cambio de etapa, en circunstancias que las atenciones se realizaron dentro de plazo.

De manera más detallada, expone lo siguiente:

a) Casos con garantía cumplida (25): i) 2 ingresan con indicación de hospitalización GES 34, canasta "Tratamiento depresión con psicosis, alto riesgo suicida refractariedad, fase aguda", que tiene 30 días de plazo: una se hospitaliza al día siguiente de la activación y la otra rechaza la hospitalización, y se atiende en forma ambulatoria dentro de plazo; ii) 1 caso activado en etapa de tratamiento GES 76, retira fármacos en plazo; iii) 7 casos GES 21 activos en etapa diagnóstico, realizan primera atención dentro de plazo; iv) 1 caso GES 41, activa en etapa de tratamiento, retira fármacos en plazo; v) 1 caso GES 38, activa en etapa de diagnóstico, paciente atendido dentro de plazo; vi) 1 caso GES 66, paciente atendida

dentro de plazo; vii) 3 casos GES 8, activan en etapa de diagnóstico, pacientes atendidos dentro de plazo; viii) 3 casos GES 25, notificados en etapa de diagnóstico, activados durante la hospitalización, por lo que la garantía de oportunidad está cumplida; ix) 1 caso GES 36, se entrega beneficio dentro de plazo; x) 2 casos GES 72, activan en etapa de tratamiento, atendidos dentro de plazo; xi) 1 caso GES 26, activación en etapa de diagnóstico, paciente atendido dentro de plazo; xii) 1 caso GES 65, activación en etapa de tratamiento, paciente recibe atención dentro de plazo y xiii) 1 caso GES 70, activación en etapa de diagnóstico, recibe atención dentro de plazo.

b) Casos con garantía exceptuada (9): i) 1 caso GES 61, paciente compra tratamiento farmacológico previo a la activación de las GES; ii) 1 caso GES 38, paciente no asiste a control agendado; iii) 1 caso GES 8 paciente rechaza atención por GES, fuera de plazo; iv) 2 casos GES 56, ambos pacientes con control y molde realizado: uno no ha retirado el audífono y en el otro caso, el prestador presenta problemas de fuerza mayor, trámite en aduana, pero ya se entregó el audífono; v) 1 caso GES 36, no ha existido comunicación con el paciente para despacho a domicilio; vi) 1 caso GES 37, paciente no autovalente, no acude a control agendado; vii) 1 caso GES 12, primer prestador asignado informa no resolutive, se ofrece segundo prestador en julio 2020, dentro de plazo, pero familiar no responde hasta noviembre que rechaza la prestación y viii) 1 caso GES 44, primer control agendado para el 25 de marzo de 2020, el prestador suspendió la atención por la contingencia sanitaria, y paciente reagenda para octubre.

c) Casos con "otras causas" que no permiten a la Isapre asegurar el cumplimiento dentro de plazo (59): i) 11 casos se activan en etapa de tratamiento, pero no presentan receta ni indicación médica de tratamiento; los P.S. GES 34, 38 y 76 no tiene etapa de confirmación, por lo que el plazo de 24 horas para retiro de tratamiento no se puede cumplir; ii) 5 casos activados en etapa de tratamiento, con indicación de fármacos no garantizados, se debe reevaluar con prestador red GES 34 y 7; iii) 41 casos activados en etapa de tratamiento, con receta, pacientes retiran fármacos con posterioridad al plazo establecido (GES 34, 76, 21, 61, 7, 41, 35, 39, 75, 85 y 52); iv) 1 caso GES 38, se notifica y activa en etapa de confirmación, sin embargo el paciente ya estaba con diagnóstico confirmado, por lo que se realiza cambio de etapa a tratamiento, pero no ha hecho uso de los beneficios GES y v) 1 caso GES 46, no se debió informar, puesto que se activó con las prestaciones ya realizadas y el beneficio fue cubierto por reembolso, y

d) Casos con garantía incumplida (6): i) 1 caso GES 61, prestador agenda hora posterior al plazo; ii) 1 caso GES 7, prestador agenda hora posterior al plazo; iii) 3 casos GES 66, prestador agenda hora posterior al plazo establecido para el otorgamiento de la prestación y iv) 1 caso GES 35, prestador agenda hora posterior al plazo establecido para el otorgamiento de la prestación.

Conforme a lo expuesto, argumenta que existe una apreciación discordante entre los cargos formulados y lo obrado por parte de la Isapre, debiéndose considerar sólo 6 casos con garantías de oportunidad retrasadas por parte de los prestadores, circunstancia respecto de la cual solicita se considere la situación excepcional que ha significado la pandemia generada por el Covid 19, que ha generado diversos trastornos en la aplicación de las intervenciones de salud.

Por último, se refiere a las medidas que se encuentra desarrollando con el objeto de minimizar los riesgos de incumplimiento en la materia y, en mérito de todo lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos.

5. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, de conformidad con 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, la información que se instruyó remitir mensualmente a las isapres, para los efectos de fiscalización y control, correspondía a las Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito), esto es, *"todos los casos que tengan activo algún Problema de Salud Garantizado, que no registren hito de Oportunidad, y cuya garantía se encuentre vencida a la fecha de corte respectiva"*, o, más específicamente, *"todos los casos que tienen activo un Problema GES desde enero de 2020, y que no registren hito de Oportunidad, es decir, que no se ha otorgado la prestación correspondiente, habiendo transcurrido el plazo para cumplirlo"*.

6. Que, por lo tanto, los casos observados en el oficio de cargos fueron casos que la propia Isapre informó como garantías de oportunidad que se encontraban incumplidas o retrasadas a la fecha del informe, y en este sentido, para poder desvirtuar las situaciones de incumplimiento o retraso reconocidas en su informe, la Isapre debió haber acompañado a sus descargos antecedentes clínicos y/o administrativos que comprobaran fehacientemente que dicha información era errónea, y que en realidad las garantías de oportunidad habían sido cumplidas dentro de plazo, o habían operado causales de

excepción, o incluso de cierre de los casos, en la forma prevista en 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.

7. Que, sin embargo, la Isapre no acompañó documentación de respaldo alguna, que acreditara de manera fidedigna que las garantías habían sido cumplidas dentro de plazo o que habrían operado causales que permitían exceptuarlas del cumplimiento del plazo, en la forma prevista en la normativa.

8. Que, en cuanto a los trastornos que ha generado el Covid 19, se hace presente que corresponden a situaciones previsibles en el contexto de la pandemia y respecto de las cuales la Isapre pudo haber adoptado medidas preventivas.

9. Que, al respecto, cabe recordar 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 cotizantes, de tal manera que las infracciones o retrasos que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, de omisiones o faltas de su personal, o de no haber adoptado medidas preventivas respecto situaciones emergentes que pudiesen poner en riesgo dicho cumplimiento, le son imputables a la institución, por falta de diligencia o cuidado.

10. Que, a mayor abundamiento, se hace presente que, por tratarse en estos casos de infracciones a la normativa sobre Garantías Explícitas en Salud, que además han afectado derechos en salud de las personas beneficiarias, los incumplimientos observados revisten la mayor gravedad y deben ser objeto de reproche, aun en el evento que pudiese tratarse de pocos casos o de un porcentaje bajo en relación con el total.

11. Que, por último, en cuanto a las medidas que la Isapre asevera estar desarrollando con el objeto de minimizar los riesgos de incumplimiento en la materia, cabe señalar que aquéllas se enmarcan dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de implementar medidas y controles que les 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 reprochadas.

12. 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 la infracción constatada.

13. 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 "*.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 700 UF.

15. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre FUNDACIÓN una multa de 700 UF (setecientas 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, a través del sitio web de la Tesorería General de la República.

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

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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

SAQ/HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre FUNDACIÓN
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

I-10-2021