

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 507**

**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 CRUZ BLANCA S.A., al corte del 31 de octubre de 2020, existían un total de 1.449 garantías de oportunidad retrasadas, de las cuales 24 correspondían a problemas de salud cáncer (1,65%).

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 189, 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 1.449 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 19 de enero de 2021, la Isapre formula sus descargos, exponiendo que en el período analizado por la fiscalización se encontraba en pleno desarrollo la pandemia, con las implicancias e impacto que ésta ha provocado, que en el caso de los prestadores médicos ha significado que éstos se han enfocado en la atención de las personas afectas a Covid, en perjuicio de otras patologías, las que han debido ser postergadas, ya sea por falta de disponibilidad médica o por decisión personal de las personas beneficiarias, por miedo a contraer coronavirus, situaciones que están por sobre las gestiones que pudiese realizar la Isapre para recabar información de los prestadores médicos respecto del otorgamiento de las garantías de oportunidad o si éstas se encuentran exceptuadas.

Agrega que lo anterior pudo ser verificado por este Organismo de Control en la fiscalización de agosto de 2020, que consideró información enviada para el período enero a mayo de 2020 y que arrojó un total de 1.769 casos informados como garantías de oportunidad sin prestación otorgadas, de las cuales se seleccionó una muestra de 19 casos asociados a problemas de salud oncológicos, determinándose que en 5 de estos casos las prestaciones estaban otorgadas (4 dentro de plazo y 1 fuera de plazo); en 9 estaban sin prestación otorgada; en 1 la garantía estaba exceptuada, y 4 no eran evaluables.

Argumenta que, si se extrapolan los resultados de dicha fiscalización a los 1.449 casos informados con garantía de oportunidad vencida a octubre de 2020, es claro que muchos de éstos deben registrar atenciones u otra información que permita respaldar su otorgamiento

o excepción, pero que la Isapre decidió informarlos de aquella manera por transparencia, al no contar al momento de elaborar el archivo maestro instruido, con la información de respaldo fehaciente que permitiera excluir dichos casos de este archivo.

Se refiere a las medidas que ha venido desarrollando e implementando para solucionar la situación observada y, en general, mejorar la gestión de las GES, y, además, hace mención a una solicitud que efectuó en agosto de 2020 a esta Superintendencia, de mejoras a la normativa sobre notificación de los casos GES que deben efectuar los prestadores de salud.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos y absolviéndola del cargo que se le formula o, en subsidio, imponiéndole la sanción más baja posible, esto es, amonestación.

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 la extrapolación que efectúa la Isapre respecto de los resultados de la fiscalización de que da cuenta el Ord. IF/N° 14.753, de 28 de septiembre de 2020, cabe señalar que, sin perjuicio que en éste se le reiteró que el archivo sólo debía informar las garantías de oportunidad efectivamente retrasadas, que la información debía ser consistente y fidedigna, y que la Isapre debía estar en condiciones de acreditar el otorgamiento efectivo de la prestación o la causal por la que no se otorgó, lo cierto es que prácticamente la mitad (47,3%) de los casos de la muestra extraída en dicha fiscalización, validados con información proporcionada por los prestadores de salud, se comprobó que correspondían a garantías de oportunidad sin prestación otorgada y, por tanto, de extrapolarse el mismo resultado a los casos observados en el Ord. IF/N° 189, de 5 de enero de 2021, habría que inferir que la cantidad de garantías de oportunidad efectivamente retrasadas al 31 de octubre de 2020 era de más de 600 casos, que no es una cifra menor.

9. Que, a mayor abundamiento, se hace presente que, por tratarse 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.

10. Que, por último, en cuanto a las medidas que la Isapre asevera haber adoptado, éstas 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.

11. 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.

12. 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 ".*

13. 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 850 UF.

14. 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 850 UF (ochocientos cincuenta 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 CRUZ BLANCA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

I-9-2021