

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 59

Santiago, 26-01-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 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 3, 4 y 6 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"; los numerales 2, 3 y 8.1 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 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, con motivo del reclamo interpuesto con fecha 5 de mayo de 2021 por la/el cotizante de iniciales S.M.A. en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., este Organismo de Control efectuó una fiscalización el día 7 de julio de 2021, en la sucursal de Av. Vitacura de Farmacias Salcobrand (en convenio con la Isapre para la entrega de medicamentos GES), constatándose que, al intentar la persona beneficiaria efectuar el retiro de la receta completa, el sistema informático arrojaba el mensaje "sin bonificación", por lo que el químico farmacéutico a cargo de la farmacia debió realizar gestiones con "Pharma Benefits", las que permitieron, después de varias horas de espera, hacer entrega de los medicamentos garantizados a la persona beneficiaria.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 30.087, de 6 de octubre de 2021, se impartieron instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

"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 N°19.966, vinculado a lo dispuesto en el artículo 3°, N°18, punto 18.1, del Decreto Supremo N°22, de 2019, del Ministerio de Salud".

4. Que, mediante presentación de fecha 21 de octubre de 2021, la Isapre formula sus descargos, haciendo presente, en primer lugar, que, sin perjuicio de la demora, el tratamiento fue entregado a la persona beneficiaria el mismo día de la fiscalización.

Luego se refiere al comportamiento de la persona beneficiaria, aseverando que ésta ha realizado en varias ocasiones el retiro de medicamentos sin pagar el copago GES o en fechas distintas a las que correspondía de acuerdo a su periodicidad, lo que ha producido que en varias ocasiones haya efectuado dos retiros de medicamentos en un mismo período GES. Como consecuencia de lo anterior y atendidos los diversos reclamos presentados por dicha persona, la Isapre decidió condonarle la deuda de períodos impagos. Además, debido

a que esta Superintendencia le instruyó a la Isapre que permitiera a la persona beneficiaria retirar su tratamiento sin tener que efectuar más de un copago por vez, la Isapre autorizó en relación con ella el despacho con anterioridad a la fecha de retiro que le correspondía según normativa, debiendo la persona beneficiaria concurrir a la farmacia en convenio y efectuar el copago en forma previa al retiro.

Se refiere a las diversas gestiones que ha realizado con la farmacia en convenio para cambiar el lugar de retiro de los medicamentos de acuerdo con lo solicitado por la persona beneficiaria, quien ha sido errática en este punto, lo que ha dificultado la dispensación de su tratamiento y ha generado una multitud de reclamos de su parte, al concurrir a locales distintos a los "fidelizados" sin dar aviso previo. Adjunta cuadro de retiro de medicamentos.

Alega que ha sido el propio actuar de la persona beneficiaria lo que ha afectado el acceso eficiente y oportuno a las prestaciones requeridas, y cita lo resuelto por esta Superintendencia en el reclamo N° 100203-2021, en relación con la obligación de dicha persona de mantener actualizado su domicilio.

En cuanto a la situación observada en el oficio de cargos, reconoce que en una primera gestión no se pudo dispensar de manera inmediata el tratamiento a la persona beneficiaria, pero agrega que fue entregado el mismo día, por lo que la Isapre cumplió con su obligación legal.

En virtud de lo expuesto, solicita se acojan sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción, atendidos los argumentos expuestos y tomando en consideración que en la especie no se ha producido perjuicio alguno a la persona beneficiaria, a quien se le dispensó sus medicamentos el mismo día de la fiscalización, y que, además, su comportamiento errático y confuso ha entorpecido las gestiones que realiza la Isapre para asegurar la entrega oportuna de su tratamiento.

5. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que ésta omite en sus descargos el contexto específico en el que se verificó la situación observada en el oficio de cargos, y que es que, tal como consta en el cuadro de retiro de medicamentos que acompaña a su presentación, la persona beneficiaria había efectuado el retiro de los medicamentos garantizados en junio de 2021 en el mismo local de Vitacura, de manera que independientemente de las otras circunstancias que expone la Isapre en sus descargos, dicha sucursal había quedado fidelizada para que la persona beneficiaria efectuara el retiro de los medicamentos garantizados en el mes de julio de 2021. Más específicamente, como consta en copia de boleta receta emitida por la farmacia el 4 de junio de 2021, adjunta al acta de fiscalización, la fecha del próximo despacho era el 2 de julio de 2021. Sin embargo, en el reclamo administrativo N° 100203-2021 que cita la Isapre en sus descargos, la persona beneficiaria informó con fecha 5 de julio de 2021, que aún no se le había hecho entrega de los medicamentos, hecho que se corrobora con lo informado durante la fiscalización por el profesional químico farmacéutico del local de Vitacura, en cuanto a que dicha persona había concurrido anteriormente a retirar sus medicamentos, el día 2 de julio de 2021, pero que no los había retirado por falta de stock de uno de ellos.

6. Que, por tanto, el contexto del hecho observado el día 7 de julio de 2021 es que los medicamentos garantizados debían estar disponibles y en stock suficiente en el local de Vitacura de la farmacia en convenio, para ser retirados de manera expedita y sin trabas por parte de la persona beneficiaria, toda vez que ya habían transcurrido más de 48 horas desde el retiro frustrado, plazo establecido en el punto 8.1 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Beneficios, para que la Isapre y la farmacia en convenio coordinen soluciones para asegurar la entrega efectiva de los medicamentos garantizados.

7. Que, en estas circunstancias, el hecho verificado en la fiscalización del día 7 de julio de 2021, esto es, que la persona beneficiaria no podía retirar de la farmacia en convenio los

medicamentos garantizados, porque los sistemas no se lo permitían y que fue necesario que esperara varias horas antes que se le hiciera entrega de dichos medicamentos, provocó una vulneración a la Garantía Explícita de Acceso, toda vez que se trató de una situación imputable a falta de diligencia de la Isapre, que entorpeció, obstaculizó y dilató indebidamente el acceso a las prestaciones garantizadas a que tenía derecho la persona beneficiaria.

8. Que, en efecto, la Isapre debe asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas a las personas beneficiarias y, por tanto, tratándose de medicamentos y otros productos de entrega directa, debe garantizar que la entrega de éstos sea expedita e inmediata, no sujeta a trámites o condiciones no previstos en la normativa, que obstaculicen o difieran dicha entrega.

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.

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 la infracción observada, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 100 UF.

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 BANMÉDICA S.A. una multa de 100 UF (cien 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 N°19.966, y lo dispuesto en el artículo 3°, N°18, punto 18.1, del Decreto Supremo N°22, de 2019, del Ministerio de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible una vez vencido el plazo para deducir recursos que se indica en el número 3 siguiente.

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

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 3 días hábiles de efectuado el 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO

Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

FSF/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A.
 - Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-30-2021