

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 272

Santiago, 19-04-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Resolución Exenta RA N° 882/181/2021 del 23 de noviembre de 2021 de la Superintendencia de Salud 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 505 de fecha 7 de septiembre de 2021, esta Intendencia impuso a la Isapre ISALUD LTDA. una multa de 500 U.F. por el incumplimiento de la Garantía de Explicita 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 artículos 1° letra c) numeral III y 11 del citado Decreto Supremo N° 22.

Al respecto, producto del monitoreo mensual de la Garantía Explicita de Oportunidad (G.O) respecto de los casos informados por las Isapres como Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (G.O sin hito o retrasadas), se constató que, en el caso de la Isapre ISALUD LTDA., al corte del 31 de octubre de 2020, existieron un total de 11 Garantías de Oportunidad Retrasadas.

2. Que, mediante presentación N° 11811 de fecha 22 de septiembre de 2021, la Isapre ISALUD Ltda., dedujo recurso de reposición con jerárquico en subsidio en contra de la referida resolución sancionatoria, invocando en primer lugar el decaimiento del acto administrativo, toda vez que, entre la formulación de cargos notificada con fecha 5 de enero de 2021 y la aplicación de la sanción, notificada con fecha 15 de septiembre del mismo año, transcurrió el plazo máximo para finiquitar el procedimiento sancionatorio, el que es de 6 meses de acuerdo a lo establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.880, al disponer que salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emitiera la decisión final.

En segundo término, alega que al momento de efectuar sus descargos presentó un argumento adecuado para ser ponderado por esta Autoridad, relativo a las circunstancias calificadas que vivió el país durante el año 2020, luego de la declaración de pandemia, al existir ordenes sanitarias que restringieron la movilidad de las personas, constituyendo una hipótesis de fuerza mayor, dada por los actos de autoridad adoptados durante la vigencia de un Estado de Excepción Constitucional que la Isapre no pudo controlar, siendo el mismo legislador el que contempló no habría incumplimiento de la Garantía de Oportunidad en aquellos casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario.

Lo anterior, señala, habría constituido una justificación para que se aceptara el incumplimiento de la Garantía por la causal señalada en la ley, ya que los usuarios no concurrieron a las Isapres para solicitar las GES, manifestando temor al Covid-19, quedando

aquello demostrado en la baja del gasto en atenciones de salud durante el año 2020, advirtiéndose dicha posibilidad, además, por lo establecido en el Oficio Circular IF/N° 51 de 2 de junio de 2020, que permite exceptuar las garantías.

Continúa señalando, que, respecto de 6 casos, existieron antecedentes como llamados telefónicos, solicitud de reingresos y cierre, recepción de lentes ópticos y audífonos, de manera posterior cuando se procedió a reabrir la garantía, agregando que dichos antecedentes estuvieron disponibles desde el mes de enero de 2021, fecha de la formulación de cargos, agregando el detalle de cada una de esas respuestas, indicando lo siguiente:

a) Caso ID GES N° 63170916036, garantía cumplida al momento del informe, pero no se contaba con el respaldo por parte del prestador. Se adjunta copia de correo electrónico.

b) Caso ID GES N° 63169470029, usuaria manifiesta temor de salir de casa por cuarentena. Cierra proceso por lentes ópticos y abrió uno nuevo con fecha 18 de noviembre, recibiendo la prestación oportunamente con fecha 26 de noviembre de 2020. Se adjunta respaldo.

c) Caso ID GES N° 63169528029, solicito no cerrar caso por retiro de lentes más adelante. Atendida la solicitud se hizo entrega de lentes el día 14 de octubre. Se adjunta respaldo.

d) Caso ID GES N° 63170650056, usuario solicita aplazar la entrega de audífonos por temor a COVID-19. Se entrega prestación con fecha posterior. Se adjunta respaldo.

e) Caso ID GES N° 63169816029, usuario solicita cierre de caso GES, luego solicita reapertura en el mes de enero de 2021. Se adjunta respaldo.

f) Caso ID GES N° 63169222047, usuaria informa que no asistirá a atenciones agendadas en el mes de octubre por Salud oral integral del adulto de 60 años o más. Adjunta respaldos.

Finalmente, señala que, de acuerdo con lo expuesto, no existió vulneración de derechos ni se afectó las garantías contempladas en el régimen GES respecto de los beneficiarios que las solicitaron, ni tampoco fueron incumplidas por mera negligencia de la Isapre, produciéndose los retrasos por solicitud de los propios afiliados, producto de la situación de pandemia por Covid-19. Hace presente, además, que todos los mayores de 75 años tenían cuarentena obligatoria, situación que se verificó en 4 de los 6 casos reprochados y que, en uno de esos casos, solo existió un desfase en la información, puesto que a la fecha de la formulación de cargos se había cumplido dentro de los plazos establecidos.

En razón de lo anterior, solicita se acoja el recurso de reposición presentado en contra de la Resolución Exenta IF/N° 505 de 7 de septiembre de 2021 y que, en el evento de ser rechazado, que la materia objeto del mismo sea conocida por el Superintendente de Salud. Solicita, además, que se suspendan los efectos de la sanción aplicada mientras se tramite el recurso de reposición.

3. Que, en primer término, en relación con las argumentaciones de la recurrente, relativas a que habría transcurrido el plazo máximo de 6 meses para finiquitar el procedimiento sancionatorio, se debe desestimar la invocación del plazo previsto en el artículo 27 de la Ley N° 19.880, para fundamentar una supuesta pérdida de eficacia del procedimiento administrativo sancionatorio, toda vez que la jurisprudencia judicial ha resuelto reiteradamente que dicho plazo no puede ser considerado como fatal para la Administración y sólo puede dar lugar a perseguir la responsabilidad administrativa que corresponda.

Por lo demás, en cuanto a la pérdida de eficacia del procedimiento administrativo sancionatorio por el excesivo tiempo transcurrido entre su inicio y la aplicación de la sanción, los Tribunales Superiores de Justicia han declarado reiteradamente que para que

opere este “decaimiento del procedimiento administrativo sancionatorio”, han de haber transcurrido dos años entre el inicio y el término de éste, haciendo un símil con el plazo que tiene la Administración para invalidar sus actos, de conformidad con el artículo 53 de la Ley N° 19.880.

4. Que, en relación a lo señalado por la Isapre, con respecto a que, por el contexto de pandemia, habrían sido los propios afiliados quienes se negaron a recibir sus atenciones, se debe hacer presente que, de lo establecido en el numeral 4 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Beneficios de esta Superintendencia de Salud, se desprende que las Ispres siempre deben estar en condiciones de acreditar las acciones o gestiones ejecutadas para asegurar la continuidad de las prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios que han sido confirmados con algún problema de salud garantizado por el Régimen de las GES, y en aquellos casos en que la causal de excepción de la Garantía de Oportunidad sea imputable a la persona beneficiaria, esta debe ser debidamente acreditada por la Isapre dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 del Decreto N° 22 de septiembre de 2019, del Ministerio de Salud.

Al respecto, se debe reiterar que ninguna de las situaciones expuestas por la Isapre en sus descargos configuró la hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, hechos imprevistos imposibles de resistir, sino que, por el contrario, corresponden a situaciones previsibles en el contexto de pandemia, y respecto de las cuales se pudo haber adoptado medidas preventivas, mas considerando que se trataba de prestaciones que no requerían que las personas beneficiarias acudieran a un establecimiento, pudiendo efectuarse otro tipo de gestiones por parte de la Aseguradora, a efectos de dar cumplimiento a la garantía.

5. Que, en relación a los antecedentes aportados por la Isapre en relación a los casos observados, ha sido posible concluir que:

a) Caso ID GES N° 63170916036: los respaldos aportados por la Isapre no permiten verificar el cumplimiento de la garantía reclamada, toda vez que no existe un documento firmado por beneficiario que acredite la entrega de la prestación

b) Caso ID GES N° 63169470029: los respaldos enviados por la Isapre, no constituyen una causal de aplicación de Excepción de Garantía, de acuerdo a lo instruido en las Circulares IF/N° 248 de 2015 y N° 288 de 2017, las cuales delimitan el concepto y las causales de excepción, los medios de acreditación y los responsables. Refuerza la normativa el Oficio Circular IF/N° 51 de 2020. Por otra parte, no cumple con criterios ni respaldos para Cierre de Caso GES, según Normas de Carácter Técnico Médico y Administrativo para el cumplimiento de las GES.

c) Caso ID GES N° 63169528029: los respaldos aportados por la Isapre, no permiten validar que la prestación GES se entregó el 14 de octubre de 2020, toda vez que acompaña una carta firmada, la cual no es posible validar por no contar con fecha de emisión ni otro respaldo que permita verificar la firma del beneficiario (fotocopia cédula de identidad).

d) ID GES N° 63170650056, los respaldos enviados por la Isapre, no constituyen una causal de aplicación de Excepción de Garantía, de acuerdo a lo instruido en las Circulares IF/N° 248 de 2015 y N° 288 de 2017, las cuales delimitan el concepto y las causales de excepción, los medios de acreditación y los responsables. Refuerza la normativa el Oficio Circular IF/N° 51 de 2020.

e) ID GES N° 63169816029, los respaldos que, enviados por la Isapre, no constituye causal de Cierre de Caso según Normas de Carácter Técnico Médico y Administrativo para el cumplimiento de las GES, toda vez que no consta documento firmado por el beneficiario solicitando el Cierre de Caso GES.

f) ID GES N° 63169222047, los respaldos que, enviados por la Isapre, no constituye causal

de Cierre de Caso GES según Normas de Carácter Técnico Médico y Administrativo para el cumplimiento de las GES, toda vez que no consta documento firmado por el beneficiario solicitando el Cierre de Caso GES.

Así las cosas, se procederá a rechazar las alegaciones planteadas por la Isapre en este punto, al no permitir los respaldos acompañados por ésta, acreditar las Excepciones de Garantía y/o cierres de casos GES, en la forma instruida en las Circulares IF/N° 248 de 2015 y 288 de 2017, en el Oficio Circular IF/N° 51 de 2020 y las Normas de Carácter Técnico Médico y Administrativo para el Cumplimiento de las GES del año 2013.

6. Que, sin perjuicio de lo anterior, analizados nuevamente los antecedentes, atendido el número de incumplimientos detectados, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Cruz Blanca S.A., rebajándose el monto de la multa impuesta a 300 U.F.

7. Que, en cuanto a la solicitud de suspensión de los efectos de la resolución recurrida, atendido lo expuesto por la recurrente y el mérito de los antecedentes, se acogerá en los términos del inciso 2° del artículo 57 de la Ley N° 19.880.

8. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. **ACOGER PARCIALMENTE** el recurso de reposición deducido por **Isapre ISALUD LTDA.**, en contra de la **Resolución Exenta IF/N° 505 de fecha 7 de septiembre de 2021**, rebajando la multa impuesta a **300 U.F.** (trescientas unidades de fomento).

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, 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 a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso de que la Isapre desee efectuar el pago antes del plazo señalado, deberá comunicar dicha circunstancia oportunamente al Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, para efectos de la creación del respectivo formulario de pago.

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. Remítanse los antecedentes al Superintendente de Salud, con el fin que se pronuncie respecto del recurso jerárquico interpuesto en forma subsidiaria al recurso de reposición que se resuelve por el presente acto administrativo.

4. Suspéndase la ejecución de la resolución recurrida en tanto no se resuelvan los recursos interpuestos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud (S)

FSF/LLB/CTU

Distribución:

- Señor Gerente General Isapre Isalud Ltda.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad
- Oficina de Partes

I-12-2021