

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 437**

**Santiago, 28-06-2022**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 115 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; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 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, a través de Resolución Exenta IF/N° 646, de 10 de noviembre de 2021, esta Intendencia impuso a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. una multa de 700 UF 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. Que, mediante presentación efectuada con fecha 30 de noviembre de 2021, la Isapre interpone recurso de reposición y jerárquico en subsidio en contra de la referida Resolución Exenta, haciendo presente, en primer lugar, que para el análisis de cada uno de los casos respecto de los que se le imputa responsabilidad, recabó antecedentes adicionales, los que se encuentran disponibles en un enlace que se indica en el correo electrónico por medio del que remitió el recurso.

Luego, en lo sustantivo reitera lo expuesto en sus descargos respecto de los dos casos oncológicos y los cuatro casos de atención hospitalaria, pero acompaña antecedentes adicionales.

Asimismo, en cuanto a 17 casos de problemas de salud crónicos en relación con los cuales en los descargos no acompañó documento alguno, reitera lo explicado en los descargos, pero ahora adjunta, respecto de todos estos casos, correos de respaldo que dan cuenta de gestiones realizadas con el objeto de asignar hora de atención GES, y, además, en dos de estos casos, el DAU.

En lo que atañe a los restantes 19 casos de problemas de salud crónicos en relación con los cuales la Isapre sí acompañó documentación en sus descargos, pero que en la resolución recurrida se estimó insuficiente, reitera las explicaciones expuestas en los descargos y en cada caso acompaña correos de respaldo que dan cuenta de gestiones realizadas con el objeto de asignar hora de atención GES.

Dentro de dichos 19 casos, la recurrente se refiere y acompaña antecedentes respecto del

caso 0811903023701 (PS 34), a pesar que en la resolución recurrida se estableció que en este caso la entrega del medicamento se había efectuado dentro de plazo.

De conformidad con los respaldos aportados, alega que la Isapre ha llevado a cabo todos los procedimientos de manera correcta y en conformidad a la normativa, pero que existieron factores externos a la gestión de la Isapre que afectaron el normal acceso a las prestaciones GES en casos puntuales, que en general corresponden a situaciones en que las propias personas afiliadas no se presentaron a las atenciones agendadas o las postergaron, para no exponerse a riesgos de contagio.

Arguye que la Isapre no puede transgredir la libertad de las personas beneficiarias que no quieren asistir a un control por miedo a un contagio, que no es justo que la Isapre sea llamada a lo imposible y que es inconsistente con la medida adoptada por esta Superintendencia en orden a extender la duración de las recetas médicas para dar continuidad a los tratamientos de las personas beneficiarias, sin obligación de que éstas asistan, para evitar exponerlas a contagios.

Además, reitera lo expuesto en los descargos en cuanto a que las clínicas y hospitales priorizaron las unidades críticas y cerraron o limitaron el acceso a los centros de atención ambulatoria durante meses.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y normativa citada, solicita tener por interpuesto recurso de reposición. En subsidio, interpone recurso jerárquico.

3. Que, en relación con las argumentaciones y explicaciones expuestas o reiteradas por la recurrente en su presentación, no cabe sino reiterar lo expresado en la resolución impugnada en orden a que ninguna de las situaciones o circunstancias a que hace referencia, generadas por la pandemia, configuran caso fortuito o fuerza mayor, esto es, un hecho imprevisto al que no es posible resistir, sino que corresponden a situaciones previsibles en dicho contexto y respecto de las cuales la Isapre debía adoptar medidas preventivas, toda vez que constituye una obligación permanente de las instituciones de salud previsional, 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. Por tanto, las infracciones o retrasos derivados de no haber adoptado medidas preventivas son imputables a falta de diligencia o cuidado por parte de la Isapre.

4. Que, asimismo, se debe reiterar lo señalado en la resolución recurrida en orden a que fue la propia Isapre la que informó los casos observados como garantías de oportunidad que se encontraban incumplidas o retrasadas a la fecha del informe, de manera que para poder desvirtuar las situaciones de incumplimiento o retraso reconocidas por ella misma en dicho informe, debía aportar 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.

5. Que, al respecto, revisados los nuevos antecedentes aportados por la recurrente, se constata que estos respaldos, salvo en cuatro casos, no corresponden a antecedentes clínicos y/o administrativos que acrediten de manera fidedigna que las garantías fueron cumplidas dentro de plazo o que habrían operado causales que permitían exceptuarlas del cumplimiento del plazo, en la forma establecida en la normativa.

6. Que, en efecto, los nuevos antecedentes aportados por la Isapre sólo comprueban la entrega de la prestación dentro de plazo en los siguientes casos: i) en uno de los dos casos oncológicos observados, correspondiente al P.S. N° 3 (identificación única GES

0811330014912); ii) en dos de los cuatro casos de atención hospitalaria, correspondientes al P.S. N° 5 (identificación única GES 081600026633 y 081800038040) y iii) en uno de los 36 casos de problemas de salud crónicos con tratamiento ambulatorio, correspondiente al P.S. N° 34 (identificación única GES 0811903023701), el que ya había sido excluido de reproche en la resolución impugnada, por haberse estimado acreditada la entrega del medicamento dentro de plazo.

7. Que, por el contrario, en relación con los casos 081701012623 (P.S. N° 38), 081500016213 (P.S. N° 80), 081600026711 (P.S. N° 21), 0811013015564 (P.S. N° 21) y 081200017688 (P.S. N° 39), correspondientes a problemas de salud crónicos con tratamiento ambulatorio, que en la resolución recurrida se observaron por entrega de prestación fuera de plazo, y tratándose del segundo caso oncológico observado, correspondiente al P.S. N° 28 (identificación única GES 0811013015249), los nuevos antecedentes puestos a disposición por la Isapre, sólo corroboran o acreditan que la garantía de oportunidad se encontraba retrasada al momento de la entrega de la prestación.

8. Que, en cuanto a los restantes 32 casos observados (dos de atención hospitalaria y treinta correspondientes a problemas de salud crónicos con tratamiento ambulatorio), los nuevos antecedentes aportados por la recurrente no comprueban que las garantías de oportunidad hayan sido cumplidas dentro de plazo, o que hayan operado causales que permitían exceptuarlas del cumplimiento del plazo en la forma prevista en la normativa.

9. Que, en particular, se hace presente que los correos electrónico aportados, que dan cuenta de gestiones realizadas con el objeto de asignar hora de atención GES, no corresponden a respaldos ni a procedimientos previstos en la normativa para que la Isapre pueda excepcionarse del cumplimiento del plazo de las respectivas garantías de oportunidad, de conformidad con lo establecido 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.

10. Que, por las razones expuestas anteriormente, no habiendo aportado la recurrente argumentos o antecedentes que ameriten modificar, reemplazar o dejar sin efecto la resolución recurrida, salvo respecto de los casos correspondientes al P.S. N° 3 (0811330014912) y al P.S. N° 5 (081600026633 y 081800038040), en relación con los cuales comprobó la entrega de la prestación dentro de plazo, se estima procedente acoger parcialmente el recurso de reposición y rebajar la multa impuesta a 600 UF.

En cuanto al caso correspondiente al P.S. N° 34 (0811903023701), cabe reiterar que éste ya fue excluido de reproche en la resolución impugnada, por haberse estimado acreditada la entrega del medicamento dentro de plazo.

11. 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 NUEVA MASVIDA S.A. en contra de la Resolución Exenta IF/N° 646, de 10 de noviembre de 2021, rebajando la multa aplicada a 600 UF (seiscientas unidades de fomento).

2. 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.

3. Se hace presente que en el evento que el recurso jerárquico sea desestimado, el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación

de la resolución que recaiga en dicho recurso jerárquico, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://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 que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo [gduran@superdesalud.gob.cl](mailto:gduran@superdesalud.gob.cl).

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 [acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de  
Salud (S)

**FSF/LLB/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

I-13-2021