

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 505**

**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 ISALUD LTDA., al corte del 31 de octubre de 2020, existían un total de 11 garantías de oportunidad retrasadas.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 191, 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 11 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 15 de enero de 2021, la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer término, que la situación de pandemia ha dificultado la ejecución de prestaciones de salud electivas y ha producido un miedo natural en la población usuaria, en orden a continuar los tratamientos médicos y dentales, por temor a contagiarse.

Previa cita del artículo 4 letra c) de la Ley 19.966, que dispone que "*no se entenderá que hay incumplimiento de la garantía en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario*", y del artículo 45 del Código Civil, que define la fuerza mayor o caso fortuito como "*el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.*", arguye que los decretos de las autoridades sanitarias llamando a restringir la movilidad, limitando las atenciones de salud a las estrictamente necesarias, e imponiendo a las clínicas y hospitales la reorientación de sus prioridades hacia atenciones relacionadas con el COVID-19, coinciden con el concepto de fuerza mayor.

Alega que hasta el 31 de octubre de 2020 la Isapre había cumplido 655 garantías, por lo que los 11 casos observados representan un 2% del total. Luego se refiere en detalle a los casos observados, exponiendo, en síntesis:

a) En 3 casos las garantías fueron cumplidas con posterioridad a la emisión del informe: i) En uno de estos, ID GES 6316947002, la garantía fue cumplida con posterioridad al informe, pero dentro de plazo, y ii) en dos, ID GES 63169528029 y 63170916036,

respectivamente, las prestaciones fueron otorgadas fuera de plazo, pero por causa imputable a las personas beneficiarias.

b) 3 casos fueron cerrados por voluntad de los beneficiarios (ID GES 63169816029, 63169222047 y 63170879066), por lo que no se pueden considerar como casos de incumplimiento de la garantía.

c) En 1 caso la persona beneficiaria manifestó estar a la espera de encontrarse en mejores condiciones de salud para ir a buscar el audífono (ID GES 63170650056).

d) Respecto de 4 casos, ID GES 63169033023, PS N° 23 "Salud oral integral para niños y niñas de 6 años", hace presente que durante la cuarentena los centros dentales sólo atendían urgencias y no tratamientos programados.

En relación con todos estos problemas de salud, expone que la Isapre implementó como procedimiento, la emisión inmediata de los bonos y la derivación al prestador, con el fin que las personas beneficiarias se dirigieran directamente a efectuar la compra de los audífonos y lentes, o asistieran al centro dental, sin necesidad de esperar ser llamadas.

Por último, respecto del seguimiento de las garantías, asevera que se mantiene contacto telefónico con las personas beneficiarias, se les revalidan los bonos si éstos vencen y no se cierran los casos unilateralmente, pese a las inasistencias de las personas beneficiarias, con el fin que éstas no pierdan el beneficio.

Mediante presentación de 29 de enero 2021, la Isapre adjunta copia de Res. Ex. IF/N° 413, de 23 de junio de 2020, que acogiendo recurso de reposición interpuesto en contra de Oficio Circular IF/N° 8, de 10 de marzo de 2020, informa que éste ya fue modificado por la Res. Ex. IF/N° 186, en el sentido de "*instruir a las isapres que deben adoptar todas las medidas que estén a su alcance para gestionar el acceso oportuno a las acciones de salud que los beneficiarios requieran con ocasión del contagio o contacto por coronavirus, todo de acuerdo a las instrucciones sanitarias de la autoridad y la evolución de la situación sanitaria del país*".

5. Que, en relación con las argumentaciones de la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que ninguna de las situaciones expuestas por la Isapre configuran hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, esto es, hechos imprevistos a los que no es posible resistir, sino que, por el contrario, corresponden a situaciones previsibles en el contexto de la pandemia y respecto de las cuales pudo haber adoptado medidas preventivas.

6. 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.

7. Que, en cuanto a la alegación relativa al número y porcentaje de casos incumplidos, cabe señalar que, por tratarse de infracciones a la normativa sobre Garantías Explícitas en Salud, que además han afectado derechos en salud de las personas beneficiarias, estos incumplimientos revisten la mayor gravedad y deben ser objeto de reproche, aunque se trate de pocos casos.

8. Que, en relación con los casos observados, se hace presente que se excluirán de reproche los incumplimientos referidos a atenciones dentales (4 casos de PS N° 23 "Salud oral integral para niños y niñas de 6 años", ID GES 63169033023, y un caso de PS N° 66 "Salud oral integral de la embarazada", ID GES 63170879066), toda vez que, tal como expone la Isapre, es un hecho notorio y de público conocimiento que, durante el período observado, las atenciones dentales en los prestadores de salud se limitaron a las de urgencia.

9. Que, en cuanto a los restantes seis casos observados, es necesario precisar que, 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 ".*

10. 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.

11. Que, sin embargo, dicha institución no adjuntó documentación o respaldos clínicos y/o administrativos que acreditasen de manera fidedigna, que en el caso ID GES 6316947002 la garantía había sido cumplida dentro de plazo; que en los casos ID GES 63169528029, 63170916036 y 63170650056 habían operado causales que permitían exceptuarlos del cumplimiento del plazo, y que en los casos ID GES 63169816029 y 63169222047 habían operado causales de cierre, en la forma prevista en la normativa.

12. Que, en cuanto a los procedimientos y medidas que 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.

13. 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 los incumplimientos observados, salvo respecto de los cinco casos de atenciones dentales, las que se excluyen de reproche, por las razones expresadas en el considerando octavo.

14. 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 ".*

15. 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 500 UF.

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

#### **RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre ISALUD LTDA. una multa de 500 UF (quinientas 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 ISALUD LTDA.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-12-2021