



Intendencia de Fondos y Seguros  
Previsionales de Salud

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 565

Santiago, 06-10-2021

### 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 4, 6 y 17 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 numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados", del Título II del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta N° 701 de fecha 15 de septiembre 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, 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, durante los meses de agosto y septiembre de 2020, fiscalizó a la Isapre Cruz Blanca S.A., con el objeto de verificar que la información contenida en el Vademécum GES informado por la Isapre, se ajustara a los medicamentos e insumos garantizados en el Listado de Prestaciones Específico (LEP), que forma parte del Decreto Supremo N° 22, de 2019, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que aprueba las Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud.
3. Que, del análisis efectuado se pudo constatar que, de un total de 881 productos evaluados, de entrega directa a beneficiarios, el Vademécum GES remitido por la Aseguradora no se ajustaba a lo dispuesto en el LEP, en 123 casos, de acuerdo con los incumplimientos que a continuación se indican:
  - a) En 93 casos no se informaba un producto previsto en el LEP para la canasta y problema de salud GES correspondiente.
  - b) En 12 casos los productos no cumplían los criterios de acuerdo al LEP.
  - c) Respecto de 12 casos de productos no informados, se habían omitido las canastas completas que contemplaban estos productos.
  - d) En relación con 4 casos de productos no informados, se habían omitido íntegramente los problemas de salud GES correspondientes.
  - e) Respecto de 1 producto, se estimó que la presentación no se ajustaba al grupo etario del problema de salud.
  - f) Finalmente, en 1 caso el producto informado no se encontraba garantizado en el LEP, ya

sea por que el producto no formaba parte de la familia terapéutica o su presentación farmacológica no correspondía al problema de salud evaluado.

4. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 18.917, de fecha 5 de noviembre de 2020, se impartieron instrucciones a la Isapre y se procedió a formularle el siguiente cargo:

“Incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en el artículo 2° y 4° letra a), en relación con el artículo 24, todos de la Ley N°19.966; a los artículos 4° y 6° en relación al artículo 17 del Decreto Supremo N°22, de 2019, de los Ministerios de Salud y Hacienda; y al numeral 2.1 “Medicamentos Garantizados”, del Capítulo VI, Título II, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de la Superintendencia de Salud”.

5. Que, mediante presentación de fecha 19 de noviembre de 2020, la Isapre evacuó sus descargos señalando que el Vademécum de la Isapre está diseñado en función de medicamentos y productos recetados por los prestadores de la Red GES, esto es, contiene todos los productos, que, en base a la experiencia de su Red, son otorgados para el tratamiento de una patología garantizada. Al respecto agrega, que en caso de que un prestador de la Red decida otorgar un medicamento que se encuentre en el LEP y no en su Vademécum GES, señala que estos son incluidos y gestionados de forma inmediata, con el fin de que sea entregado al respectivo beneficiario que lo requiera.

Continúa señalando, que su Vademécum ha sido confeccionado en función de los medicamentos ambulatorios que son expedidos por su farmacia en convenio Salcobrand S.A., y que por ende, no considera los medicamentos que son suministrados o son de aplicación hospitalaria, como ocurre en el caso de los Problemas de Salud N° 50 Trauma Ocular Grave y N° 55 Gran Quemado, en los que todo tipo de curación se efectúa en régimen hospitalario por el prestador en convenio, esto debido a la complejidad de dichos casos.

No obstante lo anterior, señala, que procedió a incluir los 123 medicamentos y productos representados en el Vademécum GES de la Isapre, realizando la respectiva gestión con la farmacia en convenio, de acuerdo al detalle que indica.

En lo relativo a las observaciones específicas, expone lo siguiente:

a) Respecto de 70 medicamentos, indica que estos fueron incorporados al Vademécum GES de la Isapre.

b) Señala que un producto fue incorporado al Vademécum, independientemente de que es entregado por el prestador o la farmacia de especialidad en convenio.

c) Indica que un medicamento fue incorporado al Vademécum, independiente que es suministrado directamente por la Red GES, al ser de administración intravenosa y hospitalaria.

d) Respecto de 40 medicamentos indica que se incorporaron al Vademécum a pesar de ser entregados directamente por el prestador de la Red GES (patologías alta complejidad).

e) Respecto de dos medicamentos, señala que estos fueron incorporados al Vademécum de la Isapre, pero al momento de la fiscalización se encontraban contenidos como Darunavir + Cobisistat, que son los usados en la Red de Prestadores.

e) Finalmente indica que 8 productos estaban incorporados al Vademécum GES al momento de la fiscalización, presentando distintos errores de transcripción en el archivo respectivo.

Por otra parte, señala que este Organismo, al formular cargos mediante Ord. IF/N° 18917

de fecha 5 de noviembre de 2020, establece una presunción, en cuanto a que la ausencia de medicamentos y productos en el Vademécum GES de la Isapre, implica necesariamente un incumplimiento a la Garantía de Acceso, lo que no sería efectivo, toda vez que en la práctica, sostiene, si ha asegurado la entrega de estos, en los casos en los que el prestador de la Red lo ha indicado como parte del tratamiento, añadiendo además, que no se registran reclamos por este tipo de casos que permitan establecer un incumplimiento sobre la materia.

En ese sentido, agrega, que ninguna de las normas individualizadas al formularle cargos, establece alguna referencia al Vademécum GES y a una supuesta obligación de la Isapre de tener un listado específico que considere todos los medicamentos garantizados, y que, por el contrario, las Normas del Compendio de Beneficios de la Superintendencia de Salud, contienen una regla interpretativa, cuando señala, respecto al Listado de Prestaciones Específico, que cada vez que se prescriba por el prestador de la Red el uso de medicamentos, se entenderá que éstos están garantizados, ya se que se identifiquen según su componente genérico, su nombre de fantasía o efecto farmacológico.

Al respecto, refiere que ha dado cumplimiento estricto a la garantía de acceso en los términos exigidos por la normativa, específicamente respecto a cada uno de los productos que se le reprochan en relación con el Vademécum de la Isapre, sosteniendo que ningún medicamento considerado dentro de las GES, que haya sido prescrito por un prestador de su Red, se ha dejado de otorgar, cualquiera sea la modalidad en que haya sido prescrito.

Finalmente, solicita la apertura de un término probatorio para aportar antecedentes de hecho relativos a las coberturas otorgadas respecto de cada una de las prestaciones específicas reprochadas en relación al Vademécum GES de la Isapre, desde la entrada en vigencia del LEP vigente hasta el último día anterior al inicio de la fiscalización. Asimismo, acompaña archivo Excel denominado "Isapre Cruz Blanca- Respuesta Observaciones Ord. IF 18971.xlsx", que contiene detalle de las regularizaciones efectuadas y comentarios de los 123 casos observados y archivo Excel del Vademécum GES de la Isapre.

6. Que, atendido lo solicitado por la Isapre en sus descargos, mediante Ord. IF/Nº 15894 de fecha 2 de junio de 2021, se abrió un término probatorio por un plazo de 10 días hábiles.

7. Que, por su parte, la Isapre Cruz Blanca S.A., mediante presentación Nº 7733 de fecha 16 de junio de 2021, acompañó archivo en formato Excel denominado "Respaldos SIS.zip", el cual contiene la revisión efectuada, basada en los registros sistémicos a través de cuentas médicas electrónicas y ventas en farmacia.

Por otra parte, agrega, que si bien todos los medicamentos observados fueron incorporados al Vademécum, hace presente que a la fecha, un 86% de estos no han tenido rotación o venta en la farmacia entre noviembre de 2020 a junio de 2021, para la canasta específica en la que fue ordenado incorporar. Por otra parte, señala que un 3% de los medicamentos observados fueron entregados por el prestador médico institucional de la Red GES, y que en un 4% de los casos observados, los productos si se encontraban contemplados en el Vademécum, sin embargo, producto de un error de transcripción su registro se identificó de forma distinta.

8. Que, en primer término, cabe dejar establecido, que la Isapre en sus descargos informó que los 123 productos representados fueron incorporados al Vademécum GES con posterioridad a la formulación de cargos.

9. Que, respecto a lo alegado por la Isapre, en cuanto a que la ausencia de medicamentos o productos en el Vademécum GES, no constituye necesariamente un incumplimiento a la garantía de oportunidad, se debe hacer presente que la circunstancia de omitirse en el Vademécum GES de la Isapre un determinado producto garantizado por el LEP para una canasta de un problema de salud GES, así como las demás situaciones irregulares

observadas en el Vademécum GES examinado, constituyen infracciones a la Garantía Explícita de Acceso, toda vez que dichas omisiones e irregularidades limitan, restringen o entorpecen indebidamente el acceso a las prestaciones garantizadas a las que tienen derecho las personas beneficiarias.

Al 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 ésta sea expedita e inmediata, no sujeta a trámites o condiciones no previstos en la normativa, que obstaculicen o difieran dicha entrega.

10. Que, en ese sentido, no se encuentra acreditado que efectivamente los productos garantizados en el Decreto GES vigente, sean incorporados y entregados a las personas beneficiarias de forma inmediata, a solicitud de la persona beneficiaria afectada, cuando estos no se encuentran contenidos en el Vademécum GES de la Isapre.

11. Que, al respecto, cabe establecer que la entrega material de la prestación garantizada en un número determinado de casos, no permite dar cuenta del cumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso en aquellos casos en los que el medicamento o insumo no fue entregado.

Al efecto, en todos aquellos casos en los que no ha existido entrega material de los productos, el único medio efectivo para acreditar el cumplimiento de dicha Garantía, es la mantención del Vademécum GES en regla.

En ese sentido, cabe precisar que el Oficio Circular IF/N°35, de 18 de noviembre de 2019, indicó que a partir de lo señalado en la ley N°19.966, la Superintendencia de Salud, en virtud de sus atribuciones y con el propósito de poder velar para que la entrega de Medicamentos e Insumos GES se ajuste a la normativa vigente, solicitó a las Isapres remitir el correspondiente Vademécum, esto a fin de verificar que las Instituciones de Salud Previsional efectivamente mantenían disponible a través de sus establecimientos en convenio, la totalidad de medicamentos e insumos garantizados en el Listado Específico de Prestaciones vigente, en cumplimiento de la Garantía de acceso para cada problema de salud GES.

Por lo anterior, es que el cumplimiento de la Garantía de Acceso, para medicamentos e insumos garantizados, se encuentra dada, en primer lugar, por la inclusión de estos en el correspondiente Vademécum GES, de forma que estos se encuentren siempre disponibles en el prestador convenido de forma expedita e inmediata, y luego, mediante el otorgamiento efectivo de la prestación, a través de la entrega material del producto.

Es por lo señalado que la omisión de un producto en el Vademécum GES, para determinada prestación, grupo de prestaciones o problemas de salud, siempre vulnera la garantía de acceso, puesto que en cualquier caso entorpece, restringe o limita el acceso a los productos garantizados, independientemente de que, con posterioridad a la solicitud de la persona beneficiaria, la Isapre haga efectiva la entrega del producto garantizado.

12. Que, por otra parte, cabe desestimar la alegación de la Isapre relativa a que su Vademécum GES no considera los medicamentos que son de administración hospitalaria, esto toda vez que, los productos garantizados en el Decreto GES vigente, de carácter ambulatorio, ya sea medicamentos o insumos, deben estar incorporados e informados en el Vademécum GES, independiente del lugar físico donde sean entregados, sin que exista instrucción alguna, emanada de esta Superintendencia, que establezca algún tipo de exclusión basada en esos criterios.

A mayor abundamiento, el hecho de corresponder un determinado producto, a una canasta de carácter hospitalaria, no pierde su carácter eminentemente ambulatorio, el que está dado por su propia naturaleza, vía y momento de administración, sin que su ubicación

dentro de una canasta específica sea argumento suficiente para entender que se trata de prestaciones hospitalarias.

En consecuencia, tratándose de una prestación ambulatoria, esta debe encontrarse incorporada en el Vademécum GES, debiendo hacerse presente, además, que los productos representados para el Problema de Salud N° 55, se encuentran contenidos en canastas de resolución ambulatoria, por lo que no corresponde indicar que son entregados en contexto hospitalario.

13. Que, igualmente cabe desestimar lo observado por la Isapre en relación a medicamentos que se encontraban incorporados al Vademécum GES al momento de la fiscalización, pero contenían errores en la transcripción del archivo, existiendo en estos casos un reconocimiento a la infracción constatada, al no estar contenidos en la forma prevista en el LEP vigente.

14. Que, por otra parte, en relación a los antecedentes aportados por la Isapre durante el término probatorio cabe hacer presente que estos dicen relación con la rotación en el prestador farmacéutico en convenio, de los productos representados en el Oficio de Cargos desde el mes de noviembre de 2020 a junio de 2021, y por otra parte a cuentas médicas para los Problemas de Salud N° 1 y N° 55, las que conforme a lo razonado precedentemente, no permiten asegurar que todo el universo de beneficiarios que hubieren requerido dichos medicamentos, efectivamente pudieron acceder a estos, sino que dan cuenta de un universo reducido de beneficiarios que tuvieron acceso a las prestaciones garantizadas.

15. 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.

16. 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 periodo de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado "*.

17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, en especial que, en relación a determinados productos, el Vademécum GES de la Isapre, no incorporó canastas completas y omitió problemas de salud garantizados, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 900 UF.

18. 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 **900 U.F. (novecientas unidades de fomento)** por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en los artículos 2 y 4 letra a), en relación con el artículo 24, de la Ley N° 19.966; a los artículos 4 y 6, en relación con el artículo 17, del Decreto Supremo N°22, de 2019, de los Ministerios de Salud y Hacienda, y al numeral 2.1 "Medicamentos

Garantizados", del Título II del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.

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 ([www.tgr.cl](http://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 numeral 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 [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.

4. 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 ARMIÑO QUEVEDO**

**Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)**

**FSF/LLB/CTU**

**Distribución:**

- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-43-2020