

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5001

Santiago, 20-10-2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 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° 72, de 2022, 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 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, 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, el día 29 de junio de 2023, este Organismo de Control se constituyó en oficinas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. , con el fin de verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad, en relación con 16 registros informados al corte del 30 de abril de 2023 en el archivo "Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito)", regulado por los Oficios Circulares IF/N° 30 y 35, de 2020, constatándose, en base a la revisión y análisis de los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, 4 casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 36.491, de 7 de agosto de 2023, se le formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de Salud, en lo concerniente al otorgamiento de Garantías de Oportunidad establecidas para cada uno de los problemas de salud detallados en el Anexo de este oficio, por un total de 04 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° 72, de 2022, y el artículo 115 del DFL N°1, de 2005, de Salud".

4. Que, mediante presentación efectuada con fecha 22 de agosto de 2023, la Isapre formula sus descargos, exponiendo que revisó cada uno de los 4 casos observados, analizando las gestiones realizadas y que, además, realizó nuevas gestiones de contacto, tanto telefónicas y como vía correo electrónico, con las personas beneficiarias, prestadores y farmacias. No obstante, asevera que hay casos en los que no ha podido contactar a las personas beneficiarias.

Luego se refiere en detalle a lo ocurrido en cada uno de los casos observados, concluyendo que en 2 casos (0670442509 y 0670442993) las prestaciones se encuentran efectivamente otorgadas, y en los restantes 2, no han sido otorgadas por razones externas a la Isapre y que no obedecen a su responsabilidad, a saber, que en un caso la persona beneficiaria no ha podido ser contactada (0670443181), y en el otro, ha aplazado reiteradamente las atenciones (0670443855). Adjunta respaldos.

Por las razones manifestadas, solicita tener por formulados en tiempo y forma los descargos, se revisen los argumentos y se tomen en consideración al momento de evaluar, ponderar y decidir las acciones que correspondan, y en definitiva, se concluya que no corresponde aplicar sanción a la Isapre por no existir incumplimiento normativo.

5. Que, en relación con los antecedentes acompañados por la Isapre en su descargos, se hace presente 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, corresponde 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"*.

6. Que, además, tal como consta en el acta de fiscalización de 29 de junio de 2023, la confirmación de que 4 de los 16 registros informados al corte del 30 de abril de 2023 efectivamente correspondían a casos de Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada, se efectuó en base a los antecedentes tenidos a la vista y proporcionados por la propia Isapre durante la fiscalización.

7. Que, por tanto, siendo los casos observados en el oficio de cargos, Garantías de Oportunidad que la propia Isapre informó que estaban sin prestación otorgada, estado que luego se corroboró en base a los antecedentes suministrados por la misma Isapre durante la fiscalización, lo cierto es que para poder desacreditar los incumplimientos reprochados, 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 prestaciones correspondientes a las Garantías de Oportunidad observadas ya habían sido otorgadas a la fecha del corte o que 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.

8. Que, sin embargo, la documentación de respaldo acompañada por la Isapre en sus descargos no corresponde a antecedentes clínicos y/o administrativos que acrediten de manera fidedigna que, a la fecha del corte, esto es, al 30 de abril de 2023, las prestaciones correspondientes a las Garantías de Oportunidad representadas habían sido otorgadas o que habían operado causales que permitían exceptuarlas en la forma prevista en la normativa.

9. Que, en efecto, los antecedentes acompañados a los descargos dan cuenta de gestiones, hechos o acciones que se verificaron con posterioridad al 30 de abril de 2023, de manera que no afectan ni alteran el hecho que a la época del cierre se trataba de casos de Garantía de Oportunidad sin prestación otorgada:

a) Respecto del caso N° 1 (0670442509) adjuntó copia de correo electrónico de 7 de agosto de 2023, mediante el cual el prestador Clínica Dávila Vespucio remitió a la Isapre registro de la atención recibida por la persona beneficiaria el 28 de junio de 2023. Además, la Isapre acompañó el referido registro de atención y detalle de bono ambulatorio de 28 de junio de 2023.

b) Respecto del caso N° 2 (0670443181) aportó copia de correo electrónico de 17 de agosto de 2023, entre personas funcionarias de la misma Isapre, en que se indica que se adjunta respaldo de llamados sin respuesta de la persona beneficiaria de 8 y 17 de agosto. Además, adjuntó dos imágenes de pantalla en que aparecen llamadas salientes efectuadas el 8 y el 17 de agosto 2023, respectivamente, y copia de carta del prestador Red Salud UC-Christus, de 17 de agosto de 2023, en que informa a la Isapre que no se ha logrado tener respuesta de parte de la persona beneficiaria, en relación con los intentos de agendamiento de hora para su atención.

c) Respecto del caso N° 3 (0670443855) acompañó copia de correo electrónico de 27 de junio de 2023 en el que el prestador Red Gesam informa a la Isapre que la persona beneficiaria anuló 2 horas de ingreso agendadas para el 28 de marzo y 14 de abril, y no asistió a una hora agendada para el 8 de abril de 2023, a pesar de haberla confirmado. Además, adjuntó copia de correos electrónicos de agosto de 2023, entre la Isapre y el Instituto de Psiquiatría y Neurociencias, relativas al agendamiento de una hora de atención para la persona beneficiaria,

d) Respecto del caso N° 4 (0670442993) aportó copia de correos electrónicos de abril de 2023 entre la Isapre y la farmacia en convenio relativos a la revisión de un problema que habría tenido la persona beneficiaria con la cobertura GES de un medicamento garantizado. Además, acompañó copia de correo electrónico de 7 de agosto de 2023 a través del cual la farmacia en convenio informó a la Isapre que la persona sólo cuenta con dos despachos del medicamento garantizado, en julio y agosto de 2023, adjuntando los comprobantes correspondientes, y

e) Por último, acompañó copia de correos electrónicos entre el prestador Red Salud

UC-Christus y la Isapre relativos a la beneficiara L. Cortes A. (caso 444819), que no corresponde a ninguno de los casos observados en el oficio de cargos.

10. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la Isapre en sus descargos, procede desestimarlas, toda vez el hecho que en dos casos (0670442509 y 0670442993) las prestaciones hayan sido otorgadas en junio y julio de 2023, respectivamente, no desvirtúan la circunstancia que, al 30 de abril de 2023, ambos casos correspondían a Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada.

11. Que, asimismo, procede rechazar lo argumentado por la Isapre en el sentido que en los otros dos casos (0670443181 y 0670443855) las prestaciones no han sido otorgadas por razones externas a la Isapre y que no obedecen a su responsabilidad, puesto que al 30 de abril de 2023, ninguno de estos casos había sido exceptuado del cumplimiento a la garantía de oportunidad, en la forma prevista por 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.

12. 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 las infracciones constatadas.

13. 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 "*.

14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, así como el porcentaje de incumplimientos establecidos en la presente resolución en relación con la muestra examinada (25%), esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 300 UF.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 300 UF (trescientas unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad, con infracción a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 72, de 2022, 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° 72.

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 vigésimo 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.

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,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official stamp. The stamp is blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

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

FSF/HPA/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
 - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-22-2023