

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13505

Santiago, 26-09-2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 115, 127, 205, 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° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda, que "Aprueba Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud"; el numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados" del Título II y el numeral 8.1 "Gestiones para asegurar la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas y prevenir problemas de stock de los mismos" del Título III, ambos del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de esta Superintendencia; el Oficio Circular IF/N° 35, de 18 de noviembre de 2019, de esta Superintendencia, que instruye a las isapres la remisión anual del Vademécum GES en formato Excel y con el contenido mínimo que indica; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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 fiscalizó durante los meses de agosto a diciembre de 2023 el cumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso por parte de las isapres, en relación con la entrega de medicamentos e insumos garantizados, mediante la revisión de los Vademécums GES remitidos por dichas instituciones.

3. Que, para tal efecto, se analizó si la información contenida en los referidos Vademécums GES se ajustaba a los medicamentos e insumos garantizados en el Listado de Prestaciones Específico (LEP) previsto por el Decreto Supremo N° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda, que aprueba las Garantías Explícitas en Salud, en relación con 35 problemas de salud GES fiscalizados.

4. Que, del examen efectuado se pudo constatar que, tratándose de la Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA., de un total de 606 productos de entrega directa cotejados, el Vademécum GES de la Isapre no se ajustaba al LEP en 29 casos por los siguientes motivos:

a) En 11 casos los productos no fueron informados en la canasta que les correspondía de acuerdo con el LEP.

b) En 15 casos los productos no fueron informados en la canasta correspondiente ni en ninguna otra del problema de salud evaluado, de conformidad con el LEP.

c) En 3 casos los productos no cumplían los criterios previstos en el LEP.

5. Que, atendidos los incumplimientos en que incurrió la Isapre se le impartió instrucciones mediante Res. Ex. IF/N° 6.519, de 30 de abril de 2024 y, posteriormente, mediante el Oficio Ord. IF/N° 19.986, de 18 de julio de 2024, se le formuló los siguientes cargos:

5.1. 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, todos de la Ley N°19.966; en los artículos 4° y 6° en relación al artículo 17 del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda; y a los numerales 2.1 "Medicamentos Garantizados" y 8.1 "Gestiones para asegurar la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas y prevenir problemas de stock de los mismos" del Capítulo VI, Título II y III, respectivamente, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de la Superintendencia de Salud.

5.2. Incumplimiento de la obligación establecida en el Oficio Circular IF/N° 35, de fecha 18 de noviembre de 2019, de esta Superintendencia, relativa a la remisión anual del Vademécum GES por parte de las Isapres, según el formato requerido, específicamente, al no informar correctamente los campos que debe incluir dicho archivo.

6. Que mediante presentación de 1 de agosto de 2024 la Isapre formuló sus descargos, refiriéndose en primer término a su situación de isapre cerrada, que no tiene fines comerciales ni genera utilidades o excedentes.

En relación con el primer cargo formulado y, en particular, respecto de los incumplimientos señalados en las letras a) y b) del considerando cuarto (11 casos de productos no informados en la canasta correspondiente y 15 casos de productos no informados en la canasta correspondiente ni en ninguna otra del respectivo problema de salud), la Isapre asevera que los productos están a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias en la farmacia en convenio (Cruz Verde), y que su omisión involuntaria en el Vademécum GES remitido a esta Superintendencia se debió a un excusable error administrativo al ingresar manualmente la información a dicho documento electrónico.

Sostiene que ninguna persona afiliada o beneficiaria ha requerido alguna vez alguno de los referidos productos, por lo que jamás se les ha negado la garantía explícita de acceso.

Hace presente que, dado que a la Isapre sólo le corresponde asegurar el financiamiento de la prestación, en el caso que alguna persona afiliada o beneficiaria requiera alguno de dichos productos, la Isapre financiará su adquisición conforme al plan de salud y a la normativa GES.

Señala que, para subsanar su error involuntario, ha procedido a completar las canastas con los medicamentos correspondientes.

Respecto de los incumplimientos indicados en la letra c) del considerando cuarto (3 casos de productos que no cumplían los criterios previstos en el LEP), afirma que procedió a incorporarlos correctamente en el Vademécum informado.

Adicionalmente, aduce que la farmacia en convenio entrega opciones ofrecidas para cumplir con las especificaciones requeridas para la intervención sanitaria 18T10 y que confirmó disponibilidad e incorporación de medicamento correspondiente a intervención sanitaria 69T15.

Niega haber incumplido la Garantía Explícita de Acceso, puesto que no han existido personas afiliadas o beneficiarias que hayan sufrido restricciones o problemas para acceder a los medicamentos, insumos y ayudas técnicas garantizadas.

En cuanto al segundo cargo formulado, expone que con fecha 12 de junio de 2024, en respuesta al requerimiento formulado por la Res. Ex. IF/N° 6519, de 30 de abril de 2024, la Isapre dio cumplimiento a la obligación de remisión anual del Vademécum GES según el formato requerido.

Agrega que el cumplimiento se efectuó remitiendo el Vademécum actualizado, pero que la/el encargado/a de la Isapre no comunicó formalmente el cumplimiento a esta Superintendencia y se limitó a enviarlo por correo a la/al fiscalizador/a.

Sin embargo, argumenta que, dado que la infracción se hace consistir específicamente en no informar correctamente los campos que debe incluir el archivo, dicha conducta debe entenderse incluida en el primer cargo formulado, puesto que el hecho de no informar correctamente los campos que debe incluir el Vademécum obedece a las razones ya expuestas al responder el primer cargo.

Reitera que el haber omitido involuntariamente los productos en las canastas respectivas informadas en el Vademécum obedece a un mero error administrativo, y que todos los productos que se observaron como omitidos, existen a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias en las farmacias y prestadores en convenio.

Reitera que los 3 casos de productos observados por no cumplir con los criterios del LEP, fueron ingresados correctamente en el Vademécum.

Reitera que la infracción imputada en el segundo cargo se subsume y se constituye en los mismos hechos descritos en el primer cargo, lo cual lesiona el principio "non bis in ídem", por lo que solicita se elimine el segundo cargo.

Por lo expuesto, solicita se consideren los antecedentes señalados, absolviéndola de los cargos formulados y, en subsidio, se disponga sólo la aplicación de una amonestación, ya

que estos hechos no han provocado perjuicios a nadie, ni menos a las personas afiliadas o beneficiarias.

7. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre se hace presente, en primer lugar, que la circunstancia de tratarse de una isapre cerrada, que no tiene fines comerciales ni genera utilidades o excedentes, no la exime del cumplimiento de la normativa que rige a todas las isapres en las materias observadas.

8. Que, en cuanto a lo aseverado por la Isapre con respecto a los 11 productos observados por no haber sido informados en la canasta que les correspondía y los 15 observados por no haber sido informados en ninguna de las canastas del problema de salud correspondiente, en sus descargos la Isapre no acompañó ningún antecedente que compruebe que efectivamente dichos productos garantizados estaban a disposición de las personas afiliadas y beneficiarias en la farmacia en convenio durante el período fiscalizado.

9. Que, tampoco la Isapre comprobó que en el Vademécum GES informado o disponible en la farmacia en convenio en el período revisado, sí se contemplaban los productos observados en las canastas correspondientes. Por lo mismo, no acreditó su afirmación relativa a que la omisión o error se habría producido en el llenado o ingreso de la información al archivo remitido a esta Superintendencia en cumplimiento del Oficio Circular IF/N° 35, de 18 de noviembre de 2019.

10. Que, en lo que atañe a las alegaciones de la Isapre en el sentido que ninguna persona afiliada o beneficiaria habría requerido alguna de los productos omitidos, que ninguna sufrió perjuicios, restricciones o problemas para acceder a los productos garantizados y que el haber omitido involuntariamente los productos en las canastas respectivas obedecería a un mero error administrativo, cabe señalar que la sola circunstancia de omitirse en el Vademécum GES de la Isapre productos previstos en el LEP para canastas y problemas de salud GES determinados o que los productos informados no cumplan los criterios previstos en el LEP, 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 que tienen derecho las personas afiliadas y beneficiarias.

11. Que, en efecto, el Vademécum GES no es un mero registro formal, sino que es un instrumento que permite asegurar que las personas afiliadas y beneficiarias que acudan al prestador o farmacia en convenio para adquirir el producto garantizado prescrito por su médico/a tratante, obtendrán su entrega inmediata, sin trabas, restricciones ni limitaciones de acceso a dichos productos garantizados, precisamente en la medida que en el referido Vademécum GES estén incluidos o previstos los señalados productos en la canasta correspondiente y en la forma establecida por el LEP, sin perjuicio de otras acciones preventivas o gestiones que la Isapre deba adoptar para asegurar la entrega ante eventuales faltas de stock u otras contingencias.

12. Que, en cuanto a lo expresado por la Isapre en orden a que sólo le corresponde asegurar el financiamiento de las prestaciones garantizadas, se hace presente que de conformidad con el art. 2° inciso 1°; art. 4° letra a) y art. 24 inciso 1°, todos de la Ley N° 19.966, y de acuerdo con las instrucciones de general aplicación contenidas en el numeral 2.1 del Título II y en el numeral 8.1 del Título III, ambos del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios de esta Superintendencia, las obligaciones de las isapres en relación con la Garantía Explícita de Acceso no se limitan al financiamiento de las prestaciones garantizadas, como erróneamente sostiene la Isapre, sino que tienen un alcance o extensión mayor, referido al deber de garantizar o asegurar el otorgamiento de dichas prestaciones de salud. Es por ello que en el Oficio Circular IF/N° 35, de 18 de noviembre de 2019, que instruyó a las isapres remitir anualmente el Vademécum GES, se señala expresamente que el propósito del envío de dicha información es que *"esta Superintendencia pueda velar para que la entrega de Medicamentos e Insumos GES, se ajuste a la normativa vigente"*.

13. Que, en relación con la corrección de las omisiones y de los errores observados en el Vademécum GES, se trata de acciones posteriores a la constatación de la infracción, por lo que no eximen de responsabilidad a la Isapre respecto de los incumplimientos observados.

14. Que, en lo que atañe al segundo cargo formulado, se hace presente que el hecho imputado en éste, a saber, no informar correctamente los campos del archivo remitido a esta Superintendencia según el formato requerido por el Oficio Circular IF/N° 35, de 2019, está referido al período fiscalizado, agosto a diciembre de 2023, al igual que el primer cargo formulado.

15. Que, así las cosas, el segundo cargo no dice relación con el archivo corregido que debió enviar la Isapre en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Res. Ex. IF/N°

6519, de 30 de abril de 2024, archivo que no fue objeto de reparos de fondo, forma u oportunidad por parte de este Organismo de Control.

16. Que, en cuanto a la invocación del principio "non bis in ídem" y la alegación de que el segundo cargo se encontraría incluido en el primero, procede su rechazo, toda vez que el hecho que se reprocha en cada uno de los dos cargos es diferente. En efecto, en el primer cargo se reprocha el incumplimiento de la garantía explícita de acceso como consecuencia de omisiones o irregularidades en los productos informados en el Vademécum GES que la Isapre mantiene en la farmacia en convenio. En cambio, en el segundo cargo se reprocha el incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Oficio Circular IF/N° 35, de 2019, en cuanto al llenado o ingreso de información en los campos del archivo remitido por la Isapre a esta Superintendencia.

17. Que, en este caso, tal como quedó establecido en el considerando noveno, la Isapre no comprobó que en el Vademécum GES informado o disponible en la farmacia en convenio en el período revisado, sí se contemplaban los productos observados en las canastas correspondientes y, por tanto, de acuerdo con los antecedentes que a la fecha constan ante este Organismo de Control, los 29 casos observados corresponden a incumplimientos a la garantía explícita de acceso, subsumidos en el primer cargo formulado.

18. Que, por el contrario, al no haberse acreditado que la omisión o error sólo se habría producido en el llenado o ingreso de la información al archivo remitido a esta Superintendencia en cumplimiento del Oficio Circular IF/N° 35, de 2019, no ha podido establecerse que alguno de los 29 casos observados corresponde el segundo cargo formulado.

19. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expuestos por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de los 29 casos observados.

20. 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 "*.

21. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones acreditadas, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponerle es una multa de 350 UF.

22. 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 DEL NORTE LTDA. una multa de 350 UF (trescientas cincuenta 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, todos de la Ley N°19.966; en los artículos 4° y 6° en relación al artículo 17 del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda; y a los numerales 2.1 "Medicamentos Garantizados" y 8.1 "Gestiones para asegurar la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas y prevenir problemas de stock de los mismos" del Capítulo VI, Títulos II y III, respectivamente, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de la Superintendencia de Salud.

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 acreditapagomultaF@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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

SAQ/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ DEL NORTE LTDA.
 - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-6-2024