



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 841

SANTIAGO, 27 AGO. 2019

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución TRA 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, y la Resolución Nº 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 se constituyó en la casa matriz de la Isapre Nueva Masvida S.A., ubicada en calle Miraflores Nº 383, oficina Nº 1502, comuna de Santiago, a las 9:30 horas del día 26 de marzo de 2019, con el objeto de autenticar la calidad del archivo maestro de prestaciones bonificadas con financiamiento GES, y verificar el proceso de entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, así como el cumplimiento de la garantía de protección financiera.
3. Que, para tales efectos, se solicitó a la Isapre acceso a sus sistemas informáticos, y la entrega de los siguientes antecedentes: a) documentos que acreditaran la entrega de los productos prescritos al beneficiario GES, del período de enero y febrero de 2019, en 50 casos; b) protocolos de entrega de medicamentos, ayudas técnicas e insumos GES; c) entrega del Vademécum GES de los medicamentos e insumos que tiene establecido la Isapre; d) entrega de los reportes de reclamos GES presentados por los afiliados, del mes de enero del año en curso, y e) entrega del listado de prestadores en convenio vigente, para la entrega de ayudas técnicas para los problemas de salud garantizados Nº 7, 36 y 37.
4. Que, sin embargo, habiendo transcurrido más de 6 horas desde el inicio de la fiscalización, la Isapre no había otorgado acceso a los sistemas ni había entregado la documentación requerida para el desarrollo de la fiscalización. En efecto, si bien a las 12:59 horas se recibió parte de la documentación solicitada (letra c y e del considerando anterior), los antecedentes entregados no contenían toda la información requerida, situación que no fue subsanada antes de las 16:30 horas, cuando se dio por terminada la fiscalización. Por otro lado, recién a las 15:00 horas se otorgó acceso al sistema Auge de la Isapre, pero no así la clave de acceso al computador proporcionado, la que fue entregada recién a las 16:15.

5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/N° 2661, de 8 de abril de 2019, se formuló el siguiente cargo a la Isapre:

"Incumplimiento de lo establecido en el Capítulo IX, "Procesos de fiscalización de la Superintendencia de Salud a las Isapres y el Fonasa", número 1, "Instrucciones relativas a los procesos de fiscalización a las Isapres", numerando V, "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, por no entregar de forma oportuna el acceso y la información solicitada durante la fiscalización, situación que impidió el desarrollo de dicha actividad".

6. Que, mediante presentación de 25 de abril de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo que su personal se distribuye en al menos cinco oficinas (cuatro ubicadas en Santiago, y una en Concepción), y que, en particular, la de Miraflores 383, piso 15, comuna de Santiago, no cuenta con personal que lleve la operación de la Isapre, ni con un espacio físico, ni sistemas disponibles para fiscalizaciones, lo que implicó que en este caso, en que la fiscalización no fue avisada, tuvo que buscarse un espacio físico apropiado, y coordinarse computadores y accesos, lo que conllevó tiempo, dado que el Área de Informática, encargada de los equipos computacionales y perfiles de acceso, y la Unidad GES/CAEC, a cargo del otorgamiento de medicamentos, se encuentran en la ciudad de Concepción.

Por lo anterior, sostiene que tal inconveniente no se hubiese presentado, si es que la fiscalización se hubiese efectuado en los edificios donde la Isapre cuenta con el personal operacional, el espacio físico y los aspectos tecnológicos requeridos por la normativa.

Agrega que, en este caso, el Jefe de Control de Medicamentos, en Santiago, y las personas encargadas de informática, en Concepción, tuvieron que cancelar o suspender abruptamente reuniones y trabajos, para poder abordar la fiscalización, y niega que haya existido intención de retrasar el acceso a un espacio físico, ni a los sistemas de la Isapre.

Por otro lado, argumenta que de conformidad con el punto 1 del Título II del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, "*los fiscalizadores expresarán, conjuntamente con su requerimiento de documentación o información a las aseguradoras, el plazo que se confiere para el cumplimiento del mismo*", y dado que, en este caso, en el correo electrónico que se le envió a las 10:50 horas, que contenía los requerimientos de acceso e información, y en el que se le envió a las 11:59 horas, que consultaba por el estado de avance de los requerimientos, no se indicaba plazo alguna para la respuesta, por tanto, la Isapre no incumplió plazo alguno que le haya sido otorgado.

Señala que a las 12:20 horas, vía correo electrónico, se dio respuesta a dos de los seis requerimientos, adjuntando un archivo Excel con el Vademécum GES, y el listado de prestadores en convenio vigente, para la entrega de ayudas técnicas para los problemas de salud garantizados N° 7, 36 y 37, aunque reconoce que, respecto de este último antecedente, quedó pendiente de confirmar, si la bota de descarga en el problema de salud garantizado N° 7, estaba convenida o se reembolsaba.

En cuanto al Vademécum GES entregado, niega que este no haya cumplido con los requerimientos de la fiscalización, puesto que lo que se le solicitó a la Isapre en el primer correo electrónico, en relación con este punto, fue: "*Entrega Vademécum GES de los medicamentos e insumos que tiene establecida la Isapre (en formato Excel)*".

Al respecto, asevera que lo enviado por la Isapre, fue el Vademécum GES en formato Excel, que contenía la totalidad de los medicamentos convenidos con la Farmacias Ahumada, y, sobre el particular, arguye que "*un Vademécum es un listado de fármacos y productos no contiene detalles*" (sic).

Agrega que una vez entregado el Vademécum, se hizo presente a la Isapre que era necesario agrupar la información por Problemas de Salud GES, requerimiento que fue respondido el mismo día, a las 16:31 horas.

En cuanto al listado de prestadores en convenio vigente, para la entrega de ayudas técnicas para los problemas de salud garantizados N° 7, 36 y 37, si bien quedó pendiente de confirmación si la bota de descarga en el problema de salud garantizado N° 7, estaba convenida o se reembolsaba, niega que se le haya efectuado observación alguna, ni que se le haya requerido información adicional por parte del equipo de fiscalizadores.

Por otra parte, asevera que ese día se sostuvo una reunión entre el equipo de fiscalización y el Subgerente de Beneficios, Jefe de Medicamentos y Jefa de Unidad GES/CAEC de la Isapre, en la que se respondió un listado de comprobación, y que ese mismo día se remitió gran parte de los procedimientos solicitados, por lo que argumenta que de haber existido la intención de interferir o no apoyar la fiscalización, no se habría respondido estos requerimientos, que no fueron efectuados formalmente, ni tampoco se instruyó plazo para ello.

Reitera que no hubo intención por parte de la Isapre de impedir el correcto desarrollo de la fiscalización, que todos los involucrados suspendieron reuniones y dieron prioridad a los requerimientos de esta Superintendencia, y que este caso en particular, se debió a los acontecimientos y circunstancias descritas, que provocaron retrasos en la disponibilidad de espacio y accesos. Además, una vez que se habilitó los equipos y perfiles, la Isapre colaboró con toda la información, y apoyó en todo lo necesario para que el equipo de fiscalización pudiese utilizar los sistemas.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por presentados los descargos y, en definitiva, acogerlos, dictando la correspondiente resolución de término, y ordenando el archivo del expediente.

7. Que, en relación con los descargos efectuados por la Isapre, en primer lugar, procede desestimar sus alegaciones relativas a la falta de personal, espacio físico y elementos tecnológicos requeridos para la fiscalización, en sus oficinas de calle Miraflores 383, piso 15, comuna de Santiago, toda vez de que conformidad con la parte final del inciso 3° del N° 17 del artículo 110 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, *"salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia, todos los libros, archivos y documentos de las entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios"*, de manera tal que, para efectos de fiscalización, la Isapre está legalmente obligada a mantener disponible en su casa matriz, sino la información, a lo menos las condiciones y elementos necesarios para acceder a ella de manera expedita.
8. Que, consecuencia de dicha obligación es que, por ejemplo, en el punto 6 de la letra A del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se exija que *"las isapres que mantengan servicios externalizados sobre cualquier materia o antecedente sujeto a fiscalización, deberán garantizar que la información que se les requiera esté disponible íntegra y oportunamente para su inspección por los fiscalizadores"*.
9. Que, asimismo, proceder rechazar lo argumentado por la Isapre en orden que no existió intención de retardar el acceso a los sistemas, o la entrega de la información requerida, en razón que, al ser una obligación permanente de las isapres, el mantener disponibles los documentos, antecedentes o información que pueda ser objeto de fiscalización por parte de esta Superintendencia, el retardo en el acceso o en la entrega de la misma, salvo que haya mediado caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada, es un hecho imputable a falta de diligencia o cuidado por parte la Isapre en el cumplimiento de dicha obligación, y, por tanto, no es necesario para que se configure una situación de "impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", el que haya existido intencionalidad por parte de la institución.
10. Que, en cuanto a lo alegado por la Isapre, en el sentido que ella no incumplió plazo alguno, puesto que en ninguno de los dos correos electrónicos que se le envió, a las 10:50 y a las 11:59 horas, se le indicó plazo para la respuesta; se hace presente que, en el inciso 2° del punto 1 del Título I del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se establece expresamente

que "al inicio de un proceso de fiscalización regular, los fiscalizadores exhibirán, a quien hubiese sido designado como coordinador de fiscalización de la isapre, su credencial institucional y le informarán del inicio de un proceso de fiscalización, las materias que se analizarán y el tiempo aproximado de duración del mismo, de todo lo cual se dejará constancia en el Libro de Inspección (...)", tal como se hizo en este caso, en que luego de constituirse en las oficinas de la Isapre, a las 9:30 horas, el equipo de fiscalización sostuvo una reunión con la Subgerenta de Beneficios de la Isapre, en la que se le explicó a esta, los objetivos de la fiscalización, la metodología, los plazos y todos los requerimientos necesarios para dar inicio a la misma.

11. Que, por lo tanto, habiendo sido informada la Isapre en la forma establecida en la normativa, esto es, verbalmente, en la reunión de inicio de la fiscalización, respecto del contenido, forma y duración de la fiscalización, es inadmisibles que invoque como fundamento para eximirse de responsabilidad frente al retardo en la entrega de información y acceso a los sistemas, el hecho que en dos correos electrónicos que le fueron enviados con posterioridad a dicha reunión, a solicitud de la Subgerenta de Beneficios de la Isapre (quien adujo la existencia de un "protocolo interno" de la Isapre, que exigiría que los requerimientos deben efectuarse por escrito), no se haya indicado expresamente un plazo para cumplir con los requerimientos.
12. Que en cuanto al Vademécum GES que entregó la Isapre antes del término de la visita, la información que este contenía, no cumplía con lo que fue requerido en la reunión de inicio de la fiscalización, y, lo mismo cabe señalar, respecto del listado de prestadores en convenio vigente, para la entrega de ayudas técnicas para los problemas de salud garantizados N° 7, 36 y 37, en relación con el cual la propia Isapre reconoce que quedó pendiente la información relativa a la bota de descarga, asociada al problema de salud garantizado N° 7.
13. Que, en cualquier caso, es un hecho que la Isapre no hizo entrega, ni siquiera en forma parcial o incompleta, antes del término de la visita, de los antecedentes señalados en las letras a), b), y d) del considerando tercero (documentos que acreditaran la entrega de los productos prescritos al beneficiario GES, del período de enero y febrero de 2019, en 50 casos; protocolos de entrega de medicamentos, ayudas técnicas e insumos GES, y entrega de los reportes de reclamos GES presentados por los afiliados, del mes de enero del año en curso), y que recién a las 15:00 horas se otorgó acceso al sistema Auge de la Isapre, sin perjuicio de lo señalado por el equipo de fiscalización, en orden a que recién a las 16:15 horas, se les entregó la clave de acceso al computador proporcionado por la Isapre.
14. Que, por último, se debe hacer presente que en las restantes isapres que fueron fiscalizadas ese mismo día, en sus respectivas casas matrices, en relación con la misma materia y bajo la misma modalidad de fiscalización (Banmédica, Vida Tres, Consalud, Colmena Golden Cross y Cruz Blanca), se pudo tener acceso a los sistemas y la información necesaria, sin retardos que hayan impedido el desarrollo de la fiscalización.
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 las infracciones constatadas.
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 período 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 gravedad y naturaleza de la infracción constatada, esta Autoridad estima que esta falta amerita una multa de 500 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 Nueva Masvida S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento), por haber incurrido en lo previsto en el Título V "Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización", del numeral 1 del Capítulo IX del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, al no haber entregado de forma oportuna el acceso y la información solicitada durante la fiscalización, situación que impidió el desarrollo de esta actividad.
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, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y RUT de la Isapre, el número y fecha de la presente Resolución Exenta, y el número del proceso sancionatorio (I-15-2019).

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica [acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl](mailto:acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl) para su visado y control, dentro del plazo de 5 días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, esta Superintendencia informará a la Tesorería General de la República que no cuenta con el respaldo de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**

**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

SAQ/LLB/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios.
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-15-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°841 del 27 de agosto de 2019, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por el Sr. Manuel Rivera Sepúlveda en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 27 de agosto de 2019

Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE

