



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 976

SANTIAGO, 07 NOV. 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; los artículos 4 y 24 de la Ley N°19.966, que "Establece un Régimen de Garantías en Salud"; el Título V "Prestaciones de Salud", del Capítulo II "Archivos Maestros", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia; los Títulos I, II y III del Capítulo IV "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, 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, entre los días 26 de marzo y 1 de abril de 2019, fiscalizó a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., con el objeto de autenticar la calidad del Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas respecto de prestaciones con financiamiento GES, y verificar el proceso de entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, así como el cumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera, sobre una muestra de 50 personas beneficiarias.
3. Que, de la revisión efectuada se pudieron detectar las siguientes irregularidades:
 - a) 6 casos de bonificaciones mal informadas y 2 casos de bonificaciones no informadas en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas del mes de enero de 2019.
 - b) En relación con la Garantía Explícita de Protección Financiera, se detectaron casos de cobros de copagos que no correspondía haber efectuado (8 cobros indebidos, correspondientes a 6 personas beneficiarias), y casos en que el valor del copago

cobrado por la canasta fue superior al que correspondía (5 sobrecobros, correspondientes a 5 personas beneficiarias).

- c) En cuanto a la entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, se detectaron 13 situaciones irregulares, respecto de 11 personas beneficiarias, consistentes en que no se había despachado el producto, o este se había despachado una cantidad menor a la que correspondía, o no existían los respaldos que diesen cuenta de su entrega, entre otras circunstancias.
 - d) En relación con 12 medicamentos, insumos o ayudas técnicas previstas en el Listado de Prestaciones Específicas (LEP), el vademécum GES de la Isapre no las contenía o no se ajustaban a lo establecido en dicho listado.
4. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio Ord. IF/Nº 5030, de 25 de junio de 2019, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

"1.- Remitir información errónea en el Archivo de Prestaciones Bonificadas, incumpliendo las instrucciones contenidas en el Título V del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, aprobado mediante la Circular IF/Nº 124, del 30 de junio de 2010.

2.- Incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera, con infracción a lo establecido en el artículo 4º letra d), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al Título I del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, de acuerdo a lo detallado en el punto 2.2 del presente oficio.

3.- Incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en el artículo 4º letra a), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados", del Título II del Capítulo VI "De las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, de acuerdo a lo detallado en el punto 2.3 y 2.4 del presente oficio.

4. Incumplimiento de lo establecido en el Título III Normas Especiales para las Isapres, numeral 4 respecto a la "Obligación de las Isapres de realizar las acciones que permitan el acceso efectivo a los beneficios GES", del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, por no acreditar, durante la fiscalización, los documentos o antecedentes que comprueben la recepción por parte de los beneficiarios, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados".

5. Que, mediante presentación de 12 de julio de 2019, la Isapre efectúa sus descargos, exponiendo lo siguiente:

a) En cuanto al envío de información errónea, la Isapre niega haber incumplido la norma, ya que informó en los Archivos Maestros de esta Superintendencia, según instrucciones emitidas en la Circular Nº308, respecto a la codificación de las prestaciones utilizadas por la persona beneficiaria.

Respecto de los 2 bonos no informados, expone que, revisado el archivo maestro enviado en enero y en el reproceso de abril 2019, se confirmó que en ambas instancias fueron informados los bonos observados, y señala los números de los registros que fueron informados ambos bonos.

b) En cuanto al segundo cargo, sobre garantía explícita de protección financiera, expresa que efectivamente dos casos corresponden a registros de transacciones duplicadas en el sistema, sin que se haya efectuado doble cobro de copago a la persona afiliada, y, por lo tanto, lo que corresponde es la anulación de los registros duplicados sin devolución de copago a aquella. Adjunta los respaldos de las dispensaciones en Farmacia Salcobrand para estas personas afiliadas que demuestran el pago de un solo copago por parte de ambos.

Señala además que la causa de esta duplicidad de registro fue la intermitencia en los sistemas por un incidente de base de datos, en que la disminución de recursos del servidor impactaron en los tiempos del proceso de las transacciones en línea con la Farmacia Salcobrand, y adjunta el respaldo por medio de una gráfica, en la que se presenta la hora y el día del incidente.

También se refiere a las medidas adoptadas para que no se vuelvan a producir registros de transacciones duplicadas por intermitencias del sistema, en el cual se implementó el rechazo automático del registro de una transacción con Farmacia Salcobrand, si ya existe registrada una transacción anterior para un mismo medicamento en la misma canasta con diferencia de segundos.

El resto de los casos observados, corresponden a ventas realizadas consecutivamente, pero de distintos medicamentos en una misma canasta y que al realizar una segunda venta, aun no se crea el bono de la primera venta, por lo que al realizar la segunda venta se vuelve a cobrar el copago. Se implementará una validación adicional en el sistema, para que antes de crear un bono, se vuelva a validar el copago y de no ser validado, se rechazará la venta.

Para los casos que el valor cobrado es superior al de la canasta, señala que estas diferencias de copago se deben a la misma situación descrita en el anteriormente, esto es, de ventas realizadas consecutivamente (diferencia de segundos), pero de distintos medicamentos de una misma canasta, por lo cual se reliquidará lo cancelado por copagos duplicados.

c) En cuanto al tercer cargo, por el que se reprocha el incumplimiento de la garantía explícita de acceso, asevera que no es efectivo lo que señala esta Autoridad, debido a que todos sus afiliados han tenido acceso a las garantías de medicamentos e insumos según indicación médica.

Señala que existen 3 casos en los que no cuenta con el respaldo de la transacción, pero sostiene que no han fallado al cumplimiento de acceso a la garantía, ya que la Isapre no tiene injerencia en la adherencia de los afiliados al tratamiento.

En algunos casos, al no existir stock de medicamentos del total indicado en la receta médica, en algún local de la cadena de farmacias en convenio, se entrega en forma parcelada los medicamentos o insumos indicados, lo que no significa un incumplimiento.

Respecto a los casos de entregas de las órtesis, manifiesta que no es correcta la afirmación de los 7 casos observados, ya que no se ha incumplido con la garantía de acceso, y afirma que todas las personas beneficiarias recibieron sus órtesis, ya que fueron despachados oportunamente por parte del prestador, o enviados directamente a sus domicilios en los casos de regiones. Con el fin de contar con el respaldo de entrega, se está implementando un procedimiento para cumplir con este requisito. Adjunta respaldo de lo señalado.

En lo relativo al Vademécum GES habilitado por la Isapre, afirma que: i) respecto a las cintas reactivas, lancetas y medidor de glicemia, con fecha 9 de julio de 2019 se incorpora en el Vademécum estos insumos para las canastas 7T5 "Tratamiento 1º año pacientes con Diabetes Mellitus 2" y canasta 7T6 "Tratamiento a partir del segundo año paciente con Diabetes Mellitus 2". Además, agrega que la totalidad de sus pacientes GES con diagnóstico Diabetes Mellitus 2 insulino requirentes, han recibido medidor de glicemia, lancetas y cintas recreativas para su autocontrol, incluso con un criterio más amplio de lo que restrictivo que indica la norma; ii) Con fecha 9 de julio de 2019 queda incorporado en el Vademécum, el medicamento Diazepam 10 mgs. por 20 comprimidos en la canasta 34 T8 "Tratamiento Depresión con psicosis, alto riesgo suicida o refractariedad, fase aguda", y agrega que a la totalidad de sus pacientes GES con esta patología, se les dispensó otro medicamento de la misma familia, y iii) La Aerocámara está incorporada en el Vademécum vigente, pero no es la aerocámara específica indicada en las observaciones en el LEP, por lo que se incorpora al Vademécum la aerocámara antiestática valvulada para la canasta 39 T1 "Tratamiento asma moderada estable nivel primario en menores de 15 años",

39 T2 "Tratamiento asma moderada y grave estable nivel especialidad en menores de 15 años", 39T6 "Tratamiento de exacerbaciones nivel especialidad en menores de 15 años". En relación con el problema de salud N°61 "asma bronquial 15 años y más", no existe especificación en el LEP vigente del tipo de aerocámara que se debe usar.

d) Respecto al cuarto cargo, por no acreditar en la fiscalización los documentos o antecedentes que comprueban la recepción por parte de las personas beneficiarias, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados, señala que siempre se ha facilitado el acceso efectivo a los beneficios GES.

Conforme lo señalado, solicita tener por formulados descargos y que en definitiva no se le aplique sanción alguna, o se le aplique aquella que sea de la menor entidad posible.

6. Que, analizados los antecedentes y considerando los descargos expuestos por la Isapre, se concluye lo siguiente:

a) Procede absolver a la Isapre respecto del primer cargo, dado que informó los códigos según la normativa vigente y, por otro lado, aportó antecedentes que demuestran que las bonificaciones que fueron observadas sin registro, sí habían sido informadas.

b) Respecto del segundo cargo, la Isapre reconoce que, de los casos observados por no corresponder el cobro por la canasta, dos corresponden a registros de transacciones duplicadas en su sistema, sin que haya efectuado el doble cobro, por lo que anulará los registros duplicados, y que los restantes corresponden a ventas consecutivas que produjeron el cobro de doble copago. Por otro lado, respecto de los casos de cobro superior al que correspondía, también reconoce la irregularidad y que esta se originó también en ventas consecutivas.

c) Respecto al tercer cargo, por el que se reprocha el incumplimiento de la garantía explícita de acceso, respecto de 5 casos la Isapre realizó gestiones posteriores que comprobaron que efectivamente había entregado las ayudas técnicas, y respecto de otros 3 envió la documentación con los respaldos que dan cuenta que la entrega se efectuó en forma correcta.

En cuanto al Vademécum GES, la Isapre reconoce que los insumos y medicamentos observados no se encontraban en este, por lo que procede a incluirlos y envía copia de la actualización de dicho documento.

Respecto de la aerocámara para el problema de salud N° 61, efectivamente el LEP no señala especificaciones.

d) Por último, en relación con el cuarto cargo, lo que se reprocha a la Isapre es que al momento de la fiscalización, no contaba con todos documentos o antecedentes que comprobasen la recepción por parte de las personas beneficiarias, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados, con infracción a lo establecido en el numeral 4 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, que en lo pertinente establece que las Isapres deben *"estar siempre en condiciones de acreditar"* las acciones necesarias para el cumplimiento de la garantía legal de acceso a las GES.

7. 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, salvo en cuanto se la absuelve del primer cargo formulado, referente al Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, y se acogen parcialmente sus alegaciones relativas a la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, y al Vademécum.
8. 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”*.

9. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la gravedad y naturaleza de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan las siguientes sanciones: una multa de 300 UF por incumplimiento de la Garantía Explícita de Protección Financiera; una multa de 800 UF por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, y una multa de 150 UF por no acreditar, durante la fiscalización, los documentos o antecedentes que comprueben la recepción por parte de los beneficiarios, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados.
10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. ABSOLVER a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. del cargo formulado por remitir información errónea en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, incumpliendo las instrucciones contenidas en el Título V del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de esta Superintendencia.
2. 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 Protección Financiera, con infracción a lo establecido en el artículo 4° letra d), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al Título I del Capítulo VI “De las Garantías Explícitas en Salud GES”, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
3. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 800 UF (ochocientas unidades de fomento), por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, con infracción a lo establecido en el artículo 4° letra a), en relación con el artículo 24, ambos de la ley 19.966, y al numeral 2.1 “Medicamentos Garantizados”, del Título II del Capítulo VI “De las Garantías Explícitas en Salud GES”, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia.
4. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de lo establecido en el numeral 4, del Título III, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, por no acreditar, durante la fiscalización, los documentos o antecedentes que comprueben la recepción por parte de las personas beneficiarias, de los medicamentos, insumos y/o implementos garantizados”.
5. 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-38-2019).

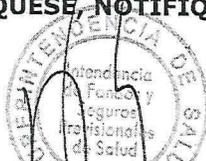
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

6. 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 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.

7. 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 SEPÚLVEDA

INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

MMFA/LLB/EPT

DISTRIBUCIÓN:

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

I-38-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°976 del 067 de noviembre de 2019, que consta de 6 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, 07 de noviembre de 2019

Ricardo Cereceda Adaro
MINISTRO DE FE

