



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 977

SANTIAGO, 07 NOV. 2019

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; los artículos 4 y 24 de la Ley Nº19.966, 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 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, entre los días 26 de marzo y 2 de abril de 2019, fiscalizó a la Isapre VIDA TRES 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 47 personas beneficiarias.
3. Que, de la revisión efectuada se pudieron detectar las siguientes irregularidades:
  - a) 67 casos de bonificaciones mal 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 detectó un caso de cobro de copago que no correspondía haber efectuado.
  - c) En cuanto a la entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, se detectaron 106 situaciones irregulares, respecto de 35 personas beneficiarias, consistentes en que el producto no había sido despachado, o 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 21 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/N° 5034, 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/N° 124, del 30 de junio de 2010.*

*2.- 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, 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 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, 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, señala que no ha remitido información errónea ni existen bonos mal informados en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, toda vez que la información se ha ajustado a lo instruido mediante la Circular IF/N°308, la que señala en relación con el campo 28 "Monto Copago" informar "cero", lo cual fue precisamente lo que informó la Isapre.

Agrega que, la normativa señala que en caso de que el campo 20 registre 1 (GES) y en el 18 cualquier código vinculado al LEP, deberá informarse 0.

b) En cuanto al segundo cargo, sobre garantía de protección financiera, argumenta que el producto observado no se encuentra en otra canasta del mismo Problema de Salud que la persona afiliada tiene autorizada, motivo por el cual no existe cobro erróneo.

c) En cuanto al tercer cargo, por el que se reprocha el incumplimiento de la garantía de acceso, respecto a la entrega de medicamentos e insumos GES, expone que, si bien la Isapre puso a disposición de los fiscalizadores distintas aplicaciones de la Isapre y otorgó acceso a sus portales, dentro de los cuales está el de la farmacia en convenio, en el transcurso de la fiscalización no se consultó en ningún momento al personal de la Isapre acerca la imposibilidad de encontrar ciertos comprobantes, y que de haberlo hecho, la Isapre los habría aportado. Adjunta copia de los respaldos observados para su análisis, así como las guías de despacho de las órtesis las que dan cuenta que la Isapre no incumplió su obligación de asegurar el acceso a los beneficiarios a todos los medicamentos e insumos prescritos por Ley.

En relación con la falta de stock detectada, hace presente que reforzará con la farmacia en convenio la necesidad de contar con stock para satisfacer las necesidades y requerimientos de los afiliados de la Isapre que se encuentran haciendo uso de las GES, de manera que se puedan evitar en el futuro situaciones como las observadas.

En cuanto al Vademécum GES habilitado por la Isapre, señala que todos los medicamentos observados se encuentran garantizados en el referido Vademécum. Adjuntan un cuadro con el detalle de los medicamentos observados.

Por lo anterior, solicita acoger sus descargos, desestimando la aplicación de cualquier tipo de sanción, atendidos los argumentos expuestos y tomando en consideración que se han aportado todos los antecedentes que permiten tener por acreditado lo señalado por la Isapre.

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

a) Respecto del primer cargo, en relación con el cual argumenta que cumplió la normativa vigente, al informar el copago con valor "0"; en efecto, era correcto informarlo con este valor en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, que corresponde al archivo que se observó en el oficio.

Examinado posteriormente el dato correspondiente al monto del copago por prestaciones GES, en el "Archivo Maestro de Garantía de Protección Financiera", se verificó que, en efecto, este fue informado en el campo respectivo, constatándose un error en el proceso de validación que efectúa esta Superintendencia, mediante el cual se había asumido con valor cero.

En consecuencia, tal como lo afirma la Isapre, el dato fue informado conforme la norma vigente. Sin embargo, existen un caso con error de información (Fecha del bono), por lo cual sus descargos se acogen parcialmente.

b) Respecto del segundo cargo, la Isapre cuestiona la observación formulada, argumentando que el producto observado no se encuentra en otra canasta del mismo problema de salud que el beneficiario tiene autorizada, por lo cual no corresponde que efectúe ninguna reliquidación.

En virtud de lo anterior, y analizados los antecedentes del caso, se acoge lo expuesto por la Isapre, debiendo absolverla de este cargo.

c) Respecto al tercer cargo, por el que se reprocha el incumplimiento de la garantía explícita de acceso, respecto a la entrega de medicamentos e insumos GES, la Isapre realizó gestiones posteriores, con el fin de comprobar que habían efectuado las entregas. Sin embargo, sólo aportó copia de las respectivas recetas médicas, sin que se pueda constatar la entrega efectiva de los medicamentos GES, mediante algún comprobante que emita la farmacia en convenio.

En relación con el Vademécum habilitado por la Isapre, si bien esta objeta el cargo, aduciendo que los medicamentos observados se encuentran contenidos en el referido Vademécum, lo cierto es que estos no están presentes en la "canasta" o "grupo de prestaciones" observado y representado en el respectivo oficio de cargos.

A modo de ejemplo, se puede mencionar el medicamento "Nevirapina", que si bien se encuentra presente en el Vademécum enviado por la Isapre, para el Problema de Salud N°18, no se encontró disponible para todos los grupos de prestaciones donde dicho medicamento se encuentra garantizado, según el Listado de Prestaciones Específico. En efecto, no se encuentra en la canasta 18T16 "Terapia Antiretroviral para Prevención Trasmisión vertical Parto". Además, la Isapre no garantiza en su Vademécum GES la canasta "Terapia para prevención transmisión vertical: recién nacido"

d) En relación con el cuarto cargo, se hace presente que dentro de las irregularidades detectadas en relación con la entrega de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, 84 casos, correspondientes a 22 personas beneficiarias, fueron observados porque "durante la fiscalización no se entregan los respaldos", situación que infringió lo dispuesto 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 acogen parcialmente sus alegaciones relativas al primer y se la absuelve del segundo cargo, en los términos expuestos en las letras a) y b) del considerando sexto de la presente resolución.
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 50 UF por remitir información errónea en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas; una multa de 1000 UF por incumplimiento de la Garantía Explícita de Acceso, y una multa de 200 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. Imponer a la Isapre VIDA TRES S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) 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. ABSOLVER a la Isapre VIDA TRES S.A. respecto del segundo cargo formulado en su contra, 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 VIDA TRES S.A. una multa de 1000 UF (mil 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 VIDA TRES S.A. una multa de 200 UF (doscientas 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-43-2019).

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](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.
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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**



**MANUEL RIVERA SEPULVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*MMFA/LLB/EPL*  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-43-2019

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°977 del 07 de noviembre 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, 07 de noviembre de 2019

Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE



