

GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 165

SANTIAGO, 02 MAR. 2006

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 5°, 6°, 7°, 45 y demás pertinentes de la Ley N°18.933; ley orgánica de la Superintendencia de Salud, contenida en el artículo 6° de la Ley N°19.937; lo establecido en la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República; y teniendo presente la Resolución N°1, de 2005, de la Superintendencia de Salud, 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 el ejercicio de tal función, entre los días 6 y 7 de diciembre de 2005, este Organismo dispuso una fiscalización para revisar el procedimiento de tramitación de reclamos de afiliados ante la Isapre Consalud S.A., para lo cual se recogió una muestra de 56 reclamos derivados a dicha Isapre en el período comprendido entre los meses de julio a octubre de 2005, de cuyo análisis fue posible constatar que en 8 casos se emitió una respuesta al interesado más allá del plazo previsto en la normativa. En concreto, se determinó que el tiempo promedio de atraso en responder esos reclamos fue de 4,75 días.
- 3.- Que, esta Intendencia representó a la Isapre Consalud S.A. la irregularidad descrita, mediante el Oficio ORD. SS/N°53, del 11 de enero de 2006, requiriendo un informe al respecto, confiriéndole el plazo previsto en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Superintendencia (contenida en el artículo 6 de la Ley N°19.937) para formular sus descargos.
- 4.- Que, por presentación del 26 de enero del año en curso, la Isapre Consalud S.A. hizo presente a este Organismo Fiscalizador que la creación de un área especializada en la gestión de reclamos le ha permitido, en el último tiempo, alcanzar muy buenos niveles de cumplimiento de plazos en respuesta de afiliados, considerando el alto número de reclamos que debe absolver mensualmente.

En concreto, respecto de la irregularidad observada, alega que ella se debió únicamente a la actuación irresponsable y maliciosa de un funcionario en particular, el _____ quien ocultó la situación en que se encontraban los reclamos asignados, por lo que dispuso su inmediato despido así como el de la Supervisora del Área de Reclamos, _____. Por ello, considera que no se justificaría la aplicación de una sanción ya que no se trata de una falla generalizada de su sistema de tramitación de reclamos.

Indica que, por otra parte, salvo el caso de un reclamo cuya respuesta tuvo un atraso de 12 días, en los demás sólo fueron 3 días, sin que de ello haya derivado perjuicio alguno para los interesados.

- 5.- Que, al respecto, cabe señalar que la conducta imputada a la Isapre constituye un incumplimiento de las instrucciones generales emitidas por la Superintendencia de Salud.

En efecto, mediante la Circular IF/N°4, de 6 de mayo de 2005, de esta Intendencia, se impartieron normas de general aplicación sobre tramitación de reclamos ante el Fondo Nacional de Salud e Instituciones de Salud Previsional, estableciéndose en el acápite 2.5 que, por regla general, el plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contado desde el día siguiente a su recepción y que, excepcionalmente, en el caso que deban requerirse antecedentes a terceros ajenos a la entidad reclamada y que se estimen determinantes para responder el reclamo, el mencionado plazo será de 30 días hábiles.

- 6.- Que, por lo demás, el señalado plazo se encuentra establecido desde el año 1999 (Circular N° 54) y la propia Isapre admite que, para velar entre otros aspectos, por su cumplimiento, ha debido implementar una unidad especializada en responder reclamos, fruto de una constante reestructuración de esa área.

Por lo mismo, al contrario de lo que alega en sus descargos, no resulta procedente responsabilizar del incumplimiento detectado en la especie sólo a los empleados que indica, puesto que cualquier sistema de seguimiento de reclamos debe contemplar mecanismos de control suficientes y adecuados para detectar los casos en rezago, independientemente de las medidas correctivas tomadas respecto del o los funcionarios a cargo.

- 7.- Que, además, tratándose de reclamos que fueron derivados por el propio Organismo Fiscalizador, era de esperar una particular rigurosidad en la observancia del cumplimiento del plazo en dar respuesta a los afiliados.

- 8.- Que, en definitiva, habiéndose constatado el incumplimiento de la normativa que rige en la materia, resulta procedente la aplicación de una sanción administrativa, sin perjuicio de tomar en consideración para fijar la cuantía, que no se trata de una infracción reiterada.


En mérito de lo precedentemente expuesto, y en virtud de las facultades de que se encuentra investido este Intendente,

RESUELVO:

- 1.- Impónese a la Institución de Salud Previsional Consalud S.A., una multa, a beneficio fiscal, ascendente a 100 U.F. (cien Unidades de Fomento).
- 2.- El pago de la multa impuesta deberá efectuarse dentro del quinto día hábil siguiente a la notificación de esta resolución y será certificado por el Jefe de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

El valor de la Unidad de Fomento será el que corresponda al día del pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,


RAÚL FERRADA CARRÁSICO
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud



DISTRIBUCIÓN

- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Fiscalía
- Subdepto. Control Régimen Compl.
- Of. de Partes.

P: fis Multa-Consalud-plazos