

Santiago, 04 MAR 2009

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005 de Salud; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y las Resoluciones Exentas SS/N° 65 de 2006 y SS/N°83 del 3 de febrero del mismo año, ambas de la Superintendencia de Salud

CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que entre los días 12 y 19 de junio de 2008, se llevó a cabo una fiscalización en la Isapre Consalud S.A. con el objeto de determinar el cumplimiento de la normativa en relación al otorgamiento de beneficios.

Durante el análisis, se pudo determinar que, de una muestra de 90 casos de rechazo de cobertura, lo que correspondía al 55% del universo de 165 solicitudes de bonificación efectuadas ante la Isapre entre los meses de enero y mayo de 2008, en 36 de ellos, esto es, en un 40% de los casos, la Institución de Salud notificó las negativas de cobertura fuera del plazo de 20 días hábiles contado desde la presentación de la solicitud, establecido en el punto 4.2 de la Circular N°36 de la ex Superintendencia de Isapres, actual Superintendencia de Salud, cuyo texto modificado se fijó en la Resolución Exenta N°546, de fecha 12 de abril de 2002.

Lo anterior, ya había sido representado a la Isapre con anterioridad en el Oficio N°1969 del 3 de agosto de 2007, comprometiéndose la Institución a adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa, agregando que, en todo caso, la causa del incumplimiento, sería la demora por parte de los prestadores en el envío de antecedentes.

- 3.- Que en relación a las irregularidades descritas, la mencionada norma de la Circular N°36, señala que la comunicación del rechazo de cobertura: *"...deberá entregarse personalmente al interesado o remitirse al cotizante, por carta certificada, al último domicilio registrado en la isapre, dentro del plazo de veinte días hábiles contado desde la presentación de la solicitud, conservando una copia en el archivo correspondiente."*
- 4.- Que esta Autoridad Administrativa, en virtud de los incumplimientos detectados, representó la situación a la Isapre Consalud S.A. mediante los Oficios Ordinarios SS/N°2145 y N°2146, ambos de fecha 15 de julio de 2008, haciendo presente que las irregularidades expuestas vulneraban lo ordenado en la Circular indicada precedentemente, indicándole a la Institución de Salud que las citadas infracciones podían ser objeto de una sanción administrativa, por lo que, además de impartir instrucciones específicas respecto a algunos casos, le requirió que

formulara sus descargos dentro del plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación del mencionado Oficio Ordinario.

- 5.- Que la Isapre, mediante carta recibida el 31 de julio de 2008, efectuó sus descargos indicando que, durante la fiscalización se consideró erróneamente como fecha de notificación al afiliado, lo anotado en el cuadrante superior derecho del documento o nómina que registra las cartas certificadas enviadas a través del servicio de correo de la Empresa "Works Mix", dato que corresponde a la fecha del día en que dicha empresa remite sus resúmenes de información a la Isapre y no la fecha en que efectivamente se notificó al afiliado. Por ello, continúa, el resultado muestra una diferencia de días de atraso superior al real.

Añade que en los documentos mencionados, se puede encontrar el registro de la fecha efectiva de notificación al afiliado. Agrega que en los 13 casos enviados a modo de ejemplo en el Oficio SS/N°2145, se puede constatar que la fecha real de emisión de las cartas es sustancialmente inferior al determinado en la fiscalización.

Hace presente que una de las razones que explican el atraso en la notificación de las negativas de cobertura, es la demora por parte de los prestadores en remitir antecedentes solicitados en la gran mayoría de los casos analizados, indicando que, en un número menor de ellos, la demora se debe a problemas administrativos sobre los cuales se trabaja para corregirlos a la brevedad, consistentes en cambios en la estructura y función de la Contraloría Médica de la Institución.

En virtud de lo expuesto, señala que existieron razones fundadas por las que no se pudo dar cumplimiento al plazo de 20 días representado por esta Superintendencia y que no existió intención o ánimo de incumplir la normativa, por lo que solicita que no se aplique sanción alguna o, en caso de estimarse procedente, se sancione con amonestación.

- 6.- Que, en relación a la defensa de la Isapre, cabe señalar que sin perjuicio que, tal como ésta alega, los atrasos en las notificaciones resultaron inferiores a los representados originalmente, en atención a que se consideró como fecha de notificación la que corresponde al día en que la Empresa "Works Mix" remite sus resúmenes de información a la Isapre, lo que implicó que de los 13 casos citados como ejemplo en el Oficio SS/N°2145, en 12 de ellos, que corresponde a un 13,3% de la muestra original de 90 casos, el retraso continúa siendo efectivo, disminuyendo el promedio de días de atraso de 27,8 días a 17,25 días.

En relación a lo alegado por la Institución de Salud, en el sentido que en la mayoría de los casos el problema se produce por la necesidad de requerimiento de antecedentes médicos, cabe señalar que, en todos los casos que presentan retraso, no se requirieron antecedentes a los prestadores, lo que invalida por completo ese argumento.

Respecto de los inconvenientes administrativos que alega la Isapre, que los tendría en su Contraloría Médica, es necesario indicar que no resulta un argumento válido que permita eximirla de sus obligaciones, ya que si está en medio de una reestructuración de esa Unidad, se debieron adoptar los resguardos necesarios para no incumplir sus obligaciones. Cabe hacer presente que esta justificación, ya fue esgrimida por la Institución en sus descargos efectuados el año 2007, al representársele esta misma irregularidad, lo que además, da cuenta de un incumplimiento reiterado.

Finalmente, es preciso señalar que el incumplimiento de un plazo, constituye una infracción objetiva de normativa, por lo que tampoco puede considerarse como excusa válida la falta de intención positiva en dicho acto.

- 7.- Que, a juicio de esta Intendencia los descargos de la Isapre no permiten justificar las irregularidades detectadas por este Organismo de Control, detalladas precedentemente, las que ameritan la aplicación de una sanción.
- 8.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

- 1.- Impónese a la Isapre Consalud S.A. una multa de 100 U.F. (cien unidades de fomento), por el incumplimiento de su obligación de notificar las negativas de cobertura dentro del plazo de 20 días hábiles contado desde la presentación de la solicitud respectiva, establecido en el punto 4.2 de la de la Circular N°36 de la ex Superintendencia de Isapres, cuyo texto modificado se fijó en la Resolución Exenta N°546, de fecha 12 de abril de 2002.
- 2.- El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE


MARIA CRISTINA MEDINA VILLANUEVA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)


MDR/OVS
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Consalud S.A..
- Depto. de Control y Fiscalización.
- Unidad de Fiscalización Legal.
- Fiscalía.
- Administración y Finanzas.
- Secretaría Ejecutiva.
- Of. de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF N° 96 de fecha 04 de marzo de 2009, que consta de 3 páginas, y que se encuentra inscrita por la Sra. María Cristina Medina Villanueva, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 04 de marzo de 2009


MARTA SCHNETTLER
MINISTRO DE FE