

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 460

SANTIAGO, 29 AGO. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 49, de 25 de Junio de 2013, de esta 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 ejercicio de dicha facultad y con ocasión de una fiscalización efectuada a Isapre Fusat Ltda. el día 21 de marzo de 2013, destinada a revisar la recepción, derivación y atención de consultas sobre reclamos presentados por los afiliados en sus sucursales, se constató que esta entidad no mantenía el aviso con la información sobre la tramitación de reclamos.

Al respecto, cabe agregar que en dicha visita la isapre señaló que la irregularidad se originó por la remodelación de sus oficinas. Sin embargo, producto de la fiscalización, se procedió a publicar el aviso correspondiente.

3. Que producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ordinario IF/N° 2648, de 2 de mayo de 2013, se le formuló el siguiente cargo a la isapre: "incumplimiento de la obligación establecida en el punto 3, de la Circular IF/N° 4, del 6 de mayo de 2005, en orden a mantener en un lugar visible el aviso con la información sobre tramitación de reclamos".
4. Que en sus descargos, presentados con fecha 10 de mayo de 2013, la Isapre explica que la omisión del aviso se debió a una remodelación que se llevaba a efecto en las oficinas de la sucursal de Rancagua.

Sostiene que lo anterior no dificultó el derecho de los afiliados a reclamar, puesto que por tratarse en su mayoría de beneficiarios relacionados con Codelco Chile, se encuentran informados de sus derechos y, además, en el sitio web de la Isapre se ha habilitado la posibilidad de reclamar en contra del servicio que presta la isapre, en cumplimiento con las orientaciones de modernización que ha instruido esta Superintendencia. Al respecto, afirma que el flujo de reclamos no ha disminuido durante el período de fiscalización.

Por último, señala que la irregularidad observada fue corregida de inmediato, según constató este Organismo de Control con posterioridad.

5. Que, respecto de las alegaciones de la entidad fiscalizada, en primer lugar, se debe tener en cuenta que existió un incumplimiento objetivo por parte de la isapre a las instrucciones generales emitidas por esta Superintendencia en esta materia, reconocido por la propia Isapre tanto en la visita de fiscalización como en sus descargos, y que sólo fue corregido como consecuencia de la intervención del fiscalizador constituido en terreno.

6. Que, además, cabe tener presente que las medidas de publicidad contempladas en la normativa vigente son fundamentales para que los beneficiarios puedan tomar conocimiento de sus derechos y de la forma cómo pueden hacerlos valer.

En el caso específico del aviso previsto por la Circular IF/Nº 4, de 2005, en éste se debe indicar la forma y medios de presentación de los reclamos que deseen interponer los afiliados y beneficiarios, el medio de respuesta que utilizará la isapre, y el plazo que tiene ésta para resolver, y, adicionalmente, en el mismo aviso se debe destacar que sólo en segunda instancia se puede recurrir a la Superintendencia de Salud, esto es, en caso de disconformidad con el contenido de la respuesta, o por incumplimiento del plazo.

Por lo tanto, por medio de este aviso no sólo se busca publicitar y transparentar el proceso de tramitación de los reclamos ante las isapres, sino que además informar a los cotizantes y beneficiarios respecto de su derecho a recurrir en segunda instancia ante esta Superintendencia de Salud.

7. Que, por las razones expuestas precedentemente y habiéndose constatado en la especie una infracción objetiva a una norma de publicidad que no establece excepciones para su cumplimiento, procede desestimar las alegaciones de la isapre en cuanto a que no habría disminuido el flujo de reclamos durante el período de omisión del aviso, y que no se habría afectado el derecho de sus afiliados de reclamar, por encontrarse éstos debidamente informados y contar con un sitio web para interponer sus reclamos.
8. Que, además, en relación con el sitio web al que alude la isapre, la propia Circular IF/Nº 4, de 2005, en su numeral 2.1., establece la posibilidad de que la recepción de los reclamos se efectúe por "...medios electrónicos u otros que la entidad reclamada habilite para estos efectos". Sin embargo, en el mismo numeral se dispone categóricamente que "las entidades reclamadas deberán mantener permanentemente informados a sus usuarios, a través del aviso a que se refiere el punto 3 de la presente Circular, respecto de las modalidades de interposición de reclamos y de los medios habilitados para dichos efectos...".

Por lo tanto, sin perjuicio que el sitio web mencionado por la entidad fiscalizada no contiene toda la información exigida por la citada Circular, en especial la relativa al derecho a recurrir en segunda instancia y a las oficinas dispuestas por esta Superintendencia para tal efecto; en ningún caso la información entregada en dicho sitio web podría haber reemplazado el aviso que las isapres deben mantener en un lugar visible, en todas sus agencias, sucursales u oficinas de atención de público, de conformidad con la normativa vigente.

9. Que, por último, en cuanto a la corrección inmediata que efectuó la entidad fiscalizada respecto de la irregularidad observada, lo cierto es que la isapre debió haber adoptado todas las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa en forma oportuna, antes de la fiscalización y no como producto de la visita efectuada.

Es más, la rapidez con que se solucionó el problema, da cuenta de que en realidad no existían impedimentos o dificultades para implementar oportunamente el aviso de acuerdo a las condiciones establecidas en la normativa vigente, y que la inobservancia constatada se debió a una falta de cuidado por parte del responsable de la sucursal respectiva.


En efecto, no hay ningún indicio de un caso fortuito o fuerza mayor que haya imposibilitado a la isapre dar cumplimiento con la normativa, por lo que no cabe sino concluir que dicha inobservancia es imputable a la entidad fiscalizada, la que no adoptó las medidas necesarias, adecuadas e idóneas para dar oportuno cumplimiento a su obligación de mantener el aviso, en uno de sus lugares de atención de público.

10. 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".
11. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la Isapre ha infringido una norma objetiva de publicidad, cuya finalidad es difundir el procedimiento que los afiliados pueden utilizar para reclamar sus derechos y transparentar las instancias de que disponen para tales efectos, esta Autoridad estima que esta infracción amerita la sanción de amonestación.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Amonestar a la Isapre Fusat Ltda., por el incumplimiento de la obligación de mantener en un lugar visible el aviso con la información sobre tramitación de reclamos.
2. 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,



Maria Angelica Duvauchelle Ruedi

MARIA ANGELICA DUVAUCHELLE RUEDI

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE

 *



MRA/LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Fusat Ltda.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°460 del 29 de agosto de 2013, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. María Angélica Duvauchelle Ruedi, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Suplente de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de septiembre de 2013.



LORENA ARGOMEDO DIAZ

MINISTRO DE FE



 *

