



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

297

SANTIAGO, 28 JUL. 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; Circular IF/N° 169, de 19 de abril de 2012, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre la obligación de las Isapres de contar con un Servicio Continuo de Atención Telefónica; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, en el ejercicio de dicha función, y con el objeto de evaluar el Servicio Continuo de Atención Telefónica, que de conformidad con la Circular IF/N° 169, de 2012, las Isapres deben mantener a disposición de los beneficiarios, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, se realizó una fiscalización a Isapre Cruz Blanca S.A..
3. Que, para tales efectos se revisaron las grabaciones de las llamadas telefónicas recibidas por dicho servicio telefónico de urgencia, entre los días 3 y 5 de enero de 2014, y se efectuaron llamadas de prueba al mismo servicio, entre los días 10 y 22 del mismo mes. Además, se visitó a la empresa externa que presta el servicio telefónico en horario inhábil.
4. Que, del examen efectuado, se pudo constatar que el Servicio Continuo de Atención Telefónica de la entidad fiscalizada, no estuvo disponible en horario inhábil, entre los días viernes 10 y domingo 12 de enero de 2014. En efecto, de las 30 llamadas telefónicas realizadas en horario inhábil en dicho lapso, en 29 de ellas no se pudo acceder al sistema de respuesta de voz interactivo (IVR) y la llamada se cortó, y en un caso, se pudo acceder, pero el sistema derivó la llamada a un operador telefónico de orientación médica (opción 6), y no a uno de atención de urgencia (opción 7), que era la opción que se había seleccionado.

Consultada la Isapre, informó que el sistema había presentado fallas de tipo tecnológico en dicho período, debido a pérdida de sincronización de la trama telefónica y errores en la configuración del servidor del IVR.

Además, al efectuar la revisión de las grabaciones de las llamadas recibidas el domingo 5 de enero de 2014, se pudo verificar que tampoco el servicio telefónico de urgencia (opción 7) estuvo operativo ese día, toda vez que las llamadas eran derivadas a operadores telefónicos correspondientes a la opción 6, de orientación médica. La misma situación se verificó en la visita efectuada el día 17 de enero de 2014, a la empresa externa que presta el servicio telefónico en horarios inhábiles, al efectuarse una llamada de prueba en ese lugar.

5. Que, producto de los referidos hallazgos y a través del Oficio Ord. IF/N° 774, de 30 de enero de 2014, se impartió instrucciones a la Isapre y, además, se le formuló el siguiente cargo: no ajustarse a los requisitos mínimos del servicio, establecidos en el punto 1 de la Circular IF/N° 169, de 2012, al no haber mantenido operativo y accesible el Servicio Continuo de Atención Telefónica, durante los días 10 al 12 de enero de 2014.
6. Que, mediante presentación de fecha 13 de febrero de 2014, la Isapre evacúa sus descargos, argumentando, en primer lugar, que la fiscalización sólo estuvo referida a algunos de los aspectos exigidos en el numeral 1 de la Circular IF/N° 169, pero que en el cargo formulado se le imputa un incumplimiento total de los requisitos mínimos exigidos, lo que no está demostrado.

En segundo término, en cuanto a los hechos en que se funda el cargo, hace presente que todos los sistemas están expuestos a fallas físicas y lógicas. Las primeras tienen que ver con problemas en los componentes de hardware y software que soportan la función, y las segundas, son atribuibles a errores humanos propios de la administración de dichos componentes físicos. Agrega que en este caso particular, concurren ambas situaciones, lo cual demoró el diagnóstico y solución. Sin embargo, sostiene que se trata de un hecho único y excepcional, que se debió a la pérdida de sincronización de los canales "E1", unido a un error de configuración en la fecha del servidor del IVR (sistema de respuesta de voz interactivo), situación esta última que provocó un conflicto de licenciamiento y la caída final del servicio.

Sostiene que en Chile no existe ningún proveedor que garantice un 100% de "uptime" en los servicios de un "Call Center", y que lo que usualmente se estipula en los contratos es un 99,5%. Al respecto, señala que el sistema de la Isapre opera desde el 1° de septiembre de 2012, lo que implica 518 días de funcionamiento al 31 de enero de 2014, con un 99,61% de "uptime", incluida la falla detectada en la fiscalización, por lo que se encuentra dentro del rango de normalidad.

Con todo, con el fin de evitar cualquier anomalía en el servicio, indica que ha procedido a implementar una serie de medidas: nuevo servicio de IVR a contar del 3 de febrero de 2014; nueva capacitación al equipo externo o de horario inhábil; reforzamiento de instrucciones; se solicitó al proveedor del servicio, un aumento en la frecuencia del monitoreo automático; se reforzó el procedimiento de atención de incidentes; se solicitó al proveedor la revisión y calibración de los nodos de comunicaciones que originaron la intermitencia; se reforzó el procedimiento de control de cambios y configuración, con el fin de controlar los errores humanos; en el presupuesto 2014, se consideran nuevas inversiones para robustecer la plataforma de "Call Center" de la Isapre; dependiendo de los resultados y servicio entregado por el proveedor, se procederá a cambiar las tramas telefónicas a otros proveedores; si se presentan problemas en la conectividad de la Línea 600, sea de recepción de llamada o de imprecisiones en el IVR, se publicará esta situación en la página web, junto con el número de teléfono directo.

En mérito de lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos, acogiéndolos y resolviendo en definitiva no dar lugar a la aplicación de sanciones administrativas, dado que los hechos imputados corresponden a situaciones específicas propias del servicio, que se encuentra dentro de rangos equivalentes a la industria del "Call Center".

7. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer lugar, que no es efectivo que el cargo formulado haya imputado incumplimiento a todos los requisitos establecidos en el punto 1 de la Circular IF/N° 169, de 2012, como sostiene la Isapre.

En efecto, si bien en el cargo se señala que la Isapre no se ajustó a los requisitos mínimos establecidos en el punto 1 de dicha Circular, acto seguido y en el mismo párrafo, se precisa de manera clara e inequívoca, que la inobservancia a dicha norma se configuró en este caso, por "no haber mantenido operativo y accesible el servicio continuo de atención telefónica durante los días 10 al 12 de enero de 2014", y por

tanto, la imputación quedó circunscrita a este aspecto, y no al conjunto de requisitos considerados en el citado punto 1 de la Circular IF/Nº 169, de 2012.

8. Que, en segundo término, en cuanto a la alegación de la Isapre de que todos los sistemas están expuestos a fallas físicas y lógicas; que no existe en Chile ningún proveedor que garantice un 100% de "uptime" en los servicios de "Call Center", y que el incumplimiento detectado se encuentra dentro del rango normal en dicha industria; hay que tener presente que la normativa que regula el Servicio Continuo de Atención Telefónica que deben suministrar las Isapres a sus beneficiarios, es estricta y categórica en cuanto a la continuidad de este servicio, sin admitir excepciones o márgenes de tolerancia en esta materia.

En efecto, el inciso 1º del punto 1 de la Circular IF/Nº 169, de 2012, establece de manera imperativa que "las isapres deberán contar con un servicio telefónico que funcionará las 24 horas del día, los siete días de la semana...", y en el mismo sentido, el inciso 8º dispone que "el servicio telefónico de urgencia podrá ser operado por personal de la isapre o mediante un servicio externo, debiendo la isapre velar para que su acceso sea permanente y expedito."

9. Que, sobre el particular, hay que tener presente que la importancia de la continuidad del servicio de atención telefónico regulado por la Circular IF/Nº 169, de 2012, en especial en horarios inhábiles, radica en que su objetivo dice relación con la protección de los derechos en salud de los beneficiarios, puesto que a través de dicho servicio se les brinda un medio efectivo, para que en el caso de una situación de necesidad de orientación inmediata, puedan recibir información necesaria o indispensable para poder acceder a los beneficios que derivan de su contrato de salud.
10. Que, en dicho contexto, la irregularidad constatada, implica un incumplimiento grave de dicha normativa por parte de la Isapre, la que no tomó medidas alternativas para subsanar la caída del sistema de atención telefónica durante el fin de semana observado, afectando durante esos días la posibilidad de los beneficiarios de ser orientados en un contexto de urgencia o necesidad, acerca de sus derechos en salud en relación con su contrato.
11. Que, en efecto, es durante los fines de semana, cuando resulta fundamental el funcionamiento de dicho servicio, atendido que es el único medio con el que cuentan los beneficiarios para satisfacer sus requerimientos de información y orientación inmediata, directamente de parte de la Isapre en la que se encuentran afiliados, y, por consiguiente, la infracción a la Circular IF/Nº 169, de 2012, en este caso, reviste una especial gravedad.
12. Que, por tanto, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se estima que las alegaciones de la entidad fiscalizada, no permiten eximirla de responsabilidad frente al incumplimiento constatado.
13. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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".
14. Que, en consecuencia, teniendo presente que la isapre infringió gravemente su obligación de contar con Servicio Continuo de Atención Telefónica, afectando durante a lo menos un fin de semana, la posibilidad de los beneficiarios de ser orientados en un contexto de urgencia o necesidad, acerca de sus derechos en salud vinculados al contrato, esta Autoridad estima que esta infracción amerita la sanción de multa.
15. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:


1. Impónese a la Isapre Cruz Blanca S.A. una multa de 350 UF (trescientas cincuenta unidades de fomento), por haber no haber mantenido operativo y accesible el Servicio Continuo de Atención Telefónica, durante los días 10 al 12 de enero de 2014.
2. 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.

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

El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico dmuñoz@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

3. 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,


Patricia Contardo Guerra
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

P. P. G.
CPI/MRA/LLB/EPL

DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Oficina de Partes.

I-7-2014