



GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 146

SANTIAGO, 23 FEB 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, 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.
- 3.- Que, en ejercicio de sus facultades, entre los días 5 y 6 de diciembre de 2005, se llevó a cabo una fiscalización para revisar el procedimiento de tramitación de reclamos de afiliados ante la Isapre Colmena Golden Cross S.A., para lo cual se recogió una muestra de 46 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 4 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 3,5 días.

Al efecto, cabe tener presente que en el 2.5 de la citada Circular se establece 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.

- 4.- Que, por el Oficio ORD. SS/N°60, del 12 de enero de 2006, se notificó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., que la irregularidad descrita precedentemente podía ser objeto de una sanción administrativa, 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.

- 5.- Que, por presentación del 26 de enero del año en curso, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. hizo presente a este Organismo Fiscalizador que había adoptado todas las medidas necesarias para intentar, a futuro, responder los reclamos dentro del plazo, reiterando las instrucciones impartidas al efecto, a todas sus sucursales a nivel nacional y áreas encargadas de revisión, análisis y respuesta de reclamos.

Con todo, no invoca ninguna situación de excepción que permita justificar el retardo en la emisión de las respuestas.

- 6.- Que, independientemente del número de casos en que fue posible constatar el incumplimiento del plazo en dar respuesta a los afiliados, llama la atención que la Isapre no haya observado una particular diligencia en ese aspecto tratándose de reclamos que le fueron derivados por el propio Organismo Fiscalizador.
- 7.- Que, en suma, habiéndose constatado el incumplimiento de la normativa que rige en la materia, resulta procedente la aplicación de una sanción encaminada a corregir la irregularidad observada y cuya existencia no ha sido desconocida por la Isapre, 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 Colmena Golden Cross S.A., una multa, a beneficio fiscal, ascendente a 50 U.F. (cincuenta 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 CARRASCO**  
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud



**DISTRIBUCIÓN**

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

P: fis Multa-Colmena-plazos