



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

166

SANTIAGO, 28 ABR 2014

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta Nº 2064, de 24 de diciembre de 2012, 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 Colmena Golden Cross S.A., entre los días 5 y 22 de noviembre de 2013, destinada a revisar la información disponible y su difusión a los beneficiarios en virtud de la normativa vigente, se constató que en la sucursal de Rancagua, el día 12 de noviembre de 2013 no se mantenía el aviso con la información sobre la tramitación de reclamos.

Al respecto, cabe agregar que producto de la fiscalización, con fecha 22 de noviembre de 2013, se verificó que la isapre había publicado el aviso omitido en la sucursal.

3. Que producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ordinario IF/Nº 7923, de 26 de noviembre de 2013, se le formuló el siguiente cargo a la isapre: *"Incumplimiento de la obligación establecida en el punto 3, de la Circular IF/Nº 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 diciembre de 2013, la Isapre reconoce que al momento de la fiscalización el aviso sobre trámite de reclamos no estaba a la vista en la sucursal de Rancagua.

Sobre el particular explica que la falta de aviso sobre tramitación de reclamos, se originó en la circunstancia de haberse realizado el fin de semana inmediatamente anterior a la fiscalización una tarea de aseo y orden profundo en la sucursal, motivo por el cual se retiraron todos los afiches y avisos de los muros. Agrega que lamentablemente la persona encargada de reponerlos, sufrió una confusión y cambió el aviso de reclamos por otro de publicidad de la Isapre. Pues bien, como el afiche en cuestión estaba disponible en la bodega de la sucursal, pudo reponerse a la vista del público de manera inmediata.

Destaca que en una segunda visita practicada por el fiscalizador, éste pudo verificar que el aviso estaba correctamente situado a la vista del público.

Hace presente, que como consecuencia de lo ocurrido se han reiterado a todas las instancias de la Isapre la necesidad de dar riguroso cumplimiento a toda la normativa

dictada por la Superintendencia de Salud, implementándose medidas adicionales de control para fiscalizar su efectivo cumplimiento.

Por lo antes expuesto, así como el hecho de haberse corregido de forma inmediata la irregularidad observada y la circunstancia de que afortunadamente en esta ocasión no se ha causado daño a ningún beneficiario, solicita que al momento de analizar la eventual aplicación de una sanción administrativa, se tenga en consideración todo lo planteado.

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, el que es reconocido por la propia isapre en sus descargos, y que sólo fue corregido como consecuencia de la intervención del fiscalizador constituido en terreno.
6. Que, es menester recordar además, 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 en cuanto a la corrección inmediata que efectuó la entidad fiscalizada respecto de las irregularidades observadas, 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 imputable al responsable de la sucursal.

8. Que, en relación a la implementación de medidas adicionales de control, cabe tener presente que dichas acciones constituyen una obligación permanente de las instituciones de salud previsual. Por lo tanto, la adopción o implementación de medidas no es un hecho que en sí mismo pueda eximir de responsabilidad a la isapre frente al incumplimiento de la normativa, sino que ello debe traducirse en resultados concretos, que den cuenta de una efectiva observancia de la norma.
9. Que, finalmente cabe hacer presente que la infracción se configura por el solo hecho de no cumplir con las exigencias que la norma establece -la que no exige la existencia de perjuicio.

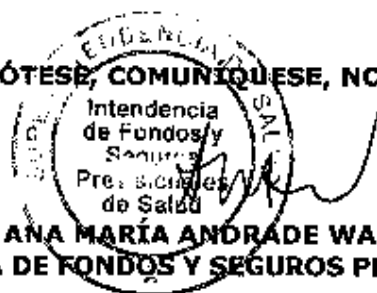
No obstante, la existencia o no de perjuicio, es una circunstancia que puede ser considerada al momento de determinar el quantum de la sanción, pero no tiene el alcance de liberar a la isapre de su obligación de mantener en un lugar visible un aviso con la información sobre tramitación de reclamos, como lo exige el punto 3, de la Circular IF/Nº 4, del 6 de mayo de 2005, antes citada, cuyo fin es que los beneficiarios puedan conocer sus derechos y hacerlos valer en la oportunidad que estimen conveniente.

10. Que en dicho contexto, y efectuada una revisión de los descargos presentados por Isapre Colmena Golden Cross S.A., a juicio de esta Intendencia, éstos no permiten justificar la irregularidad detallada precedentemente.
11. Que a mayor abundamiento, y en otro orden de consideraciones cabe hacer presente que el mismo tipo de irregularidad ya había sido representada a la isapre en mayo de 2013 debido a lo cual, se le amonestó mediante Resolución Exenta IF/Nº 461, de 29 de agosto de 2013; oportunidad en la que se constató que en la sucursal de Copiapó no se mantenía el aviso con la información sobre la tramitación de reclamos, y que en la sucursal de Viña del Mar, el aviso no se ajustaba al formato establecido en la normativa.
12. Que debido a ello, el incumplimiento a la normativa representado mediante el citado Ord. IF/Nº 7923, configura una infracción de la misma naturaleza que se ha reiterado dentro del período de 12 meses; circunstancia que de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 220 del D.F.L. Nº1 de 2005, faculta a esta Superintendencia para aplicar una multa de hasta cuatro veces el monto máximo permitido por la ley.
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 pronuncia la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere".
14. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la isapre ha infringido nuevamente 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 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 Colmena Golden Cross S.A., una multa de **100 UF** (cien Unidades de Fomento), por no haber dado cumplimiento a la obligación de mantener en un lugar visible un aviso con la información sobre tramitación de reclamos, según lo prescrito en el punto 3, de la Circular IF/Nº 4, del 6 de mayo de 2005.
2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL Nº1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley Nº 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**



**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN  
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

**MPA/CUB**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- 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/Nº 166 del 28 de abril de 2014, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Ana María Andrade Warnken, en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud subrogante de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, abril 28 de 2014

Carolina Cárressa Méndez  
MINISTRO DE FE

