



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 431**

**SANTIAGO, 29 OCT. 2014**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; Circular IF/N° 4, de 6 de mayo de 2005, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones sobre tramitación de reclamos ante el Fondo Nacional de Salud e Instituciones de Salud Previsional; la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República, 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 ejercicio de dicha facultad, se realizó una fiscalización a Isapre Consalud S.A., destinada a revisar el procedimiento de recepción, derivación y atención de reclamos presentados por los afiliados.

En dicha fiscalización, realizada entre el 21 de abril y el 14 de mayo del año en curso, se consideró una muestra de 85 reclamos que habían sido ingresados entre los años 2013 y 2014, directamente en las sucursales de la entidad, o derivados por esta Superintendencia, constatándose, entre otras situaciones, que en 2 de ellos se dio respuesta fuera del plazo establecido en la normativa vigente.

3. Que producto del mencionado hallazgo y mediante Oficio Ordinario IF/N° 3827, de 28 de mayo de 2014, se formuló cargo a isapre Consalud S.A. por responder de manera extemporánea los reclamos citados en el punto 1 del mencionado oficio, esto es, con posterioridad al plazo establecido en el punto 2.5 de la Circular IF/N° 4, del 6 de mayo de 2005.
4. Que, en lo pertinente, el punto 2.5 de la citada circular señala: *"Por regla general el plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles, contado desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente, en el evento que deba requerirse antecedentes a terceros -ajenos a la entidad reclamada y con los cuales no tenga convenios vigentes- y que se estimen determinantes para responder el reclamo, el mencionado plazo será de 30 días hábiles, transcurrido el cual, la entidad deberá responder con los antecedentes de que disponga"*.
5. Que en sus descargos, presentados con fecha 10 de junio de 2014, la isapre explica que a pesar de que cuenta con un avanzado soporte tecnológico para canalizar y responder de manera oportuna las más de 1400 solicitudes que mensualmente recibe, tanto éste, como cualquier otro sistema de apoyo, puede sufrir fallas o errores puntuales y específicos. Señala que aquello es un hecho cierto en cualquier herramienta tecnológica y que por lo mismo *"existen estándares de operatividad y márgenes tolerables de fallas"*(sic).

Agrega que existen más de 240 personas que pueden recibir solicitudes y/o reclamos en la institución, lo que lamentablemente genera el riesgo de que alguna de ellas pueda cometer omisiones que redunden en retrasos como los que le fueron representados. De acuerdo a ello, indica que los mencionados retrasos se enmarcan en el natural riesgo que representa cualquier proceso ejecutado por personas.

En esa misma línea de argumentación, reconoce que en los casos observados hubo problemas en la etapa de recepción o ingreso de los reclamos, los que se produjeron por omisiones específicas cometidas por funcionarios de su dependencia. De este modo, señala que:

- En cuanto al caso observado en la sucursal de Talca, la solicitud presentada con fecha 28 de noviembre de 2013, no pudo ser ingresada al sistema de reclamos por problemas presentados al escanear los antecedentes, debido a lo cual, fue remitida por mano a la Casa Matriz donde finalmente fue archivada. Señala que al recibir el Oficio A7R N°107, de 21 de febrero de 2014, se habrían percatado que dicha solicitud no había sido ingresada, procediendo en consecuencia a ingresarla y darle la correspondiente tramitación.
- Respecto del caso observado en la sucursal de Punta Arenas, por tratarse de una petición referida al recálculo de licencias médicas, la solicitud presentada con fecha 27 de noviembre de 2013, fue ingresada a través del sistema interno CVR de la isapre (que es el sistema dispuesto para dichos efectos) dándose respuesta verbal en la fecha comprometida. Señala que no obstante ello, con fecha 26 de diciembre de 2013 la solicitud fue ingresada al sistema de reclamo, dándose la correspondiente tramitación por la vía administrativa.

Solicita finalmente que los incumplimientos representados se evalúen en el contexto de que representan un número ínfimo de casos, en relación al volumen total de solicitudes que la entidad procesa exitosamente.

6. Que, respecto de las alegaciones de la entidad fiscalizada, cabe señalar en primer lugar que, independientemente de las explicaciones o razones esgrimidas, ésta reconoce que los incumplimientos representados obedecieron a omisiones de funcionarios de su dependencia en la etapa de recepción o ingreso de los reclamos, lo que determina su responsabilidad en la irregularidad constatada. Cabe recordar en este punto, que la obligación de tramitar oportuna e íntegramente los reclamos presentados por sus afiliados recae en la isapre, sin que pueda desligarse de dicha responsabilidad, por errores, omisiones o incumplimientos cometidos por terceros.
7. Que conforme a lo anterior, procede desestimar el argumento presentado por la isapre en orden a que su soporte tecnológico no está exento de sufrir fallas o errores puntuales y/o específicos, toda vez que ha quedado establecido que los retrasos que motivaron la formulación de cargos en su contra, tuvieron su origen en errores administrativos del personal dispuesto por isapre Consalud S.A., para la tramitación de los reclamos.
8. Que en dicho contexto, ha quedado en evidencia que la institución no ha implementado los controles necesarios que le permitan identificar oportunamente las desviaciones para de este modo, contestar de manera oportuna y eficiente la totalidad de los reclamos que presentan sus afiliados.
9. Que, respecto a lo solicitado por la isapre en cuanto a que para evaluar la aplicación de una sanción se atienda al hecho de que los casos observados representan un número ínfimo en relación al volumen total de solicitudes procesadas, cabe reiterar que la normativa vigente no establece excepciones en relación al número de reclamos que deben ser contestados en tiempo y forma, ya que aquello significaría definir arbitrariamente un margen de tolerancia en perjuicio de los beneficiarios cuyos derechos deben ser resguardados por este Organismo de Control, sin discriminación alguna.

10. Que en dicho contexto, y habiendo quedado establecida la responsabilidad de la isapre en la ocurrencia de las irregularidades representadas, no procede que esta Superintendencia desestime la aplicación de la correspondiente sanción, en atención a que el número de casos observados sea insignificante, en relación al volumen total de reclamos procesados.
11. Que si bien el razonamiento planteado por la isapre no puede ser considerado para estimar improcedente la aplicación de una sanción, éste si puede ser tenido en cuenta para evaluar y establecer la cuantía de la multa a aplicar.
12. 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".
13. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la isapre ha infringido una norma de larga data en el sistema y que tiene por objeto garantizar que los afiliados obtengan una respuesta oportuna a sus reclamos, esta Autoridad estima que esta infracción amerita sanción de multa.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

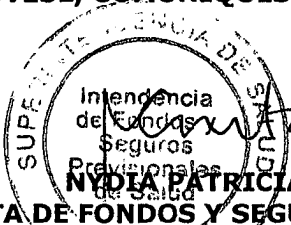
1. Impónese a Isapre Consalud S.A. una multa de UF 100 (cien unidades de fomento) por responder de manera extemporánea dos de los reclamos presentados por sus afiliados, contraviniendo lo establecido en el punto 2.5 de la Circular IF/N° 4, del 6 de mayo de 2005.
2. Se hace presente que el pago de la 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.

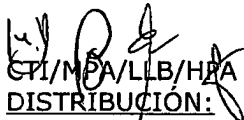
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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](mailto: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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)**

  
GPI/MPA/LLB/HFA  
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-12-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 431 del 29 de octubre de 2014, que consta de 4 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 04 de noviembre de 2014

  
Carolina Canessa Méndez  
MINISTRO DE FE

