



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 461

SANTIAGO, 29 AGO. 2013

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 Nº 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 Colmena Golden Cross entre los días 18 y 28 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 en la sucursal de Copiapó de esta Isapre, no se mantenía el aviso con la información sobre la tramitación de reclamos, y en la de Viña del Mar, el aviso no se ajustaba al formato establecido en la normativa.

Al respecto, cabe agregar que producto de la fiscalización, el día 28 de marzo la isapre publicó el aviso en la sucursal de Copiapó, y respecto de la de Viña del Mar, se comprometió a instalar el aviso corregido el día 25 de marzo, lo que fue comprobado por este Organismo Fiscalizador en una segunda visita.

3. Que producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ordinario IF/Nº 2661, 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/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 y de acuerdo al formato predefinido en su anexo Nº 1".
4. Que en sus descargos, presentados con fecha 17 de mayo de 2013, la isapre explica que la omisión del aviso en la oficina de Copiapó, se originó en el hecho que aquél resultó dañado durante unos trabajos realizados recientemente en esa sucursal, y que en atención a que existía la noticia de que se recibirían los nuevos avisos en un corto plazo, la jefatura correspondiente decidió esperar este envío, quedando la sucursal sin el aviso sólo por un breve lapso de tiempo. Agrega que inmediatamente después de la fiscalización, llegó el nuevo aviso, quedando con ello subsanada la omisión.

En cuanto a la situación ocurrida en Viña del Mar, señala que al igual que en Copiapó, el aviso correcto había sufrido daños, pero en lugar de no mantener aviso alguno

mientras se esperaba la llegada del nuevo, se prefirió colocar el antiguo. No obstante, al día siguiente de la visita del fiscalizador, el problema quedó totalmente corregido.

Hace presente que de los 59 lugares de atención de público que tiene la Isapre a lo largo del país -entre sucursales, oficinas y centros de atención-, sólo en dos se detectaron problemas. Además, señala que estas situaciones fueron corregidas de inmediato, por lo que no revisten el carácter de graves, ni tampoco ha existido grave negligencia ni mala fe de su parte, que justifique la imposición de una posible sanción.

Por último, para el evento que esta Autoridad estime que corresponde aplicar una sanción, solicita que se tengan en consideración los descargos formulados, el carácter atenuante de éstos y la existencia de acciones correctivas adoptadas de inmediato por parte de la Isapre.

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 de los fiscalizadores constituidos 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 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 a los responsables de las sucursales respectivas.

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 dos de sus lugares de atención de público.


8. 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".

9. 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.
10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Amonestar a la Isapre Colmena Golden Cross S.A., por el incumplimiento de la obligación de mantener en un lugar visible el aviso con la información sobre tramitación de reclamos y de acuerdo al formato establecido en la normativa.
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 Angélica Duvauchelle Ruedi
MARIA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE

[Signature]
MPA/LLB/EPL
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/N°461 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.

[Signature]
LORENA ARGOMEDO DIAZ
MINISTRO DE FE



