

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 226

Santiago, 18 MAY 2007

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, números 2, 4 y 13; 112; 127; 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005 de Salud; la Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 91 de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que es función de la Superintendencia de Salud, a través de esta Intendencia, velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan con las leyes e instrucciones que las rigen.
- 2.- Que la Sra. Gloria Villalón Alfaro, afiliada de la Isapre Consalud S.A., interpuso un recurso de reposición en contra de lo resuelto en el Oficio Ordinario IF/N° 539, de fecha 22 de enero de 2007, que resolvió el reclamo N° de ingreso 21880, haciendo presente a este Organismo de Control, que dicha Institución de Salud no había dado cumplimiento a lo resuelto en el citado acto administrativo y que decía relación con la obligación de la Isapre de enviarle, dentro de un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación del Oficio, una carta de aviso de deuda de cotizaciones que se ajustara a lo dispuesto en la Circular IF/N° 1 de 2005 de la Superintendencia de Salud.
- 3.- Que, paralelamente, en su escrito de cumplimiento del Oficio en comento, la Isapre Consalud S.A. adjuntó copia de la carta SGS-RA-586/2007, dirigida a la afiliada de conformidad a la normativa vigente, sin adjuntar la nómina de correos que acreditada su efectivo envío.

A su vez, en sus observaciones al recurso interpuesto, la Aseguradora reiteró que "con fecha 31 de enero de 2007, conforme a lo instruido en el Oficio Ordinario IF/N° 539, se envió carta de cobranza a la afiliada, en la cual se detalla la deuda en comento. Asimismo, con fecha 06 de febrero de 2007, se le remitió carta SGS-RA/190/2007, informándole que para regularizar la deuda debía contactarse con una ejecutiva de cobranzas".

- 4.- Que, en ejercicio de la función señalada en el Considerando 1°, se solicitó a la Isapre Consalud S.A. que remitiera copia de la nómina de correos que daba cuenta de sus dichos, en orden a haber enviado la carta de cobro de deuda de cotizaciones a la Sra. Villalón.
- 5.- Que, mediante correo electrónico enviado por la Sra. Carolina Pamela Rojas Miranda, de la Gerencia de Servicio al Cliente, la Isapre informó a esta Intendencia que la carta en comento en la práctica no fue despachada, por lo que no era posible remitir la nómina de correos requerida.
- 6.- Que esta Intendencia representó a la Isapre Consalud S.A. la infracción citada precedentemente, mediante Resolución Exenta IF/N° 171 del 24 de abril de 2007, en el que se hizo presente que tal situación podía ser objeto de sanciones

administrativas, por lo que se le requirió que efectuara los descargos correspondientes.

Mediante carta de fecha 4 de mayo de 2007, la Isapre Consalud S.A. señaló que por un error involuntario de tipo administrativo, la carta de cobranza no fue enviada a la afiliada en la oportunidad informada a este Organismo de Control, por lo que tomaron todas las medidas pertinentes para que situaciones como la descrita no vuelvan a ocurrir. Además, agrega que la carta de cobro ajustada a lo dispuesto en la Circular IF/N° 1, fue finalmente despachada a la Sra. Villalón el 13 de abril de 2007.

- 7.- Que, los descargos presentados por la Institución de Salud y el cumplimiento efectivo, aunque tardío, de las instrucciones emanadas de esta Autoridad, en nada desvirtúan la infracción cometida, toda vez que reiteradamente la Isapre sostuvo haber dado cumplimiento al Oficio Ordinario IF/N° 539, sin que ello fuera verdadero.

A mayor abundamiento, sólo a consecuencia de las alegaciones de la propia afiliada, quedó al descubierto la falta de notificación y la consecuente traba al procedimiento administrativo seguido, lo que constituye una falta de transparencia y de veracidad en la información que la Isapre Consalud S.A. remite a este Organismo de Control.

- 8.- Que, en consecuencia, a juicio de esta Intendencia, la irregularidad detectada constituye una falta de cumplimiento de las instrucciones impartidas y de veracidad de la información que remite la Aseguradora, lo que amerita que sea objeto de una sanción.
- 9.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

Amonéstase a la Institución de Salud Previsional Consalud S.A., por el retardo en el cumplimiento de lo instruido en el Oficio Ordinario IF/N° 539 de 22 de enero de 2007 y por la falta de veracidad en la información que remite a este Organismo Fiscalizador.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



Maria Cristina Medina Villanueva
MARÍA CRISTINA MEDINA VILLANUEVA
Intendente de Fondos
y Seguros Previsionales de Salud (S)

MRT

DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Consalud S.A.
- Subdepto. Reclamos Administrativos
- Secretaría Ejecutiva
- Of. de Partes