



RESOLUCIÓN EXENTA IE/Nº 462

SANTIAGO, 29 AGO. 2013

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 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 Masvida 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 Temuco de esta isapre, no se mantenía el aviso con la información sobre la tramitación de reclamos.

Al respecto, cabe agregar que el agente de la sucursal informó que desde fines de enero de 2013 se encontraban en la nueva sucursal y que estaban a la espera de la publicidad actualizada. Sin embargo, producto de la fiscalización se instaló el aviso que se había mantenido en el local antiguo.
3. Que producto del citado hallazgo y mediante Oficio Ordinario IF/N° 2662, 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/N° 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 16 de mayo de 2013, la isapre explica que la irregularidad, que sólo fue detectada en la sucursal de Temuco y fue corregida de inmediato, se debió al reciente cambio de oficinas que se verificó en esa ciudad y a la necesidad de realizar un cambio de imagen de la sucursal, y presentar la información con un nuevo diseño, que iba a ser remitido desde la casa matriz. Agrega que el agente zonal, como una forma de reparar de inmediato la situación observada, instaló el aviso que estaba en las oficinas antiguas.
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 del fiscalizador constituido 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/N° 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 por parte del responsable de la sucursal respectiva, quien durante los dos meses transcurridos desde el cambio de oficinas, no realizó ninguna acción con el fin de publicar el aviso en la nueva sucursal.

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 uno de sus lugares de atención de público.


8. 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".
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 Masvida S.A., por el incumplimiento de la obligación de mantener en un lugar visible el aviso con la información sobre tramitación de reclamos.

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,


María Angélica Duvauchelle Ruedi
MARÍA ANGÉLICA DUVAUCHELLE RUEDI
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD SUPLENTE
*

MPA/ELB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Masvida 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°462 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.

Lorena Argomedo Díaz
LORENA ARGOMEDO DIAZ
MINISTRO DE FE