



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 284

SANTIAGO, 17 AGO. 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, 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° 19, de 24 de marzo de 2015, 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 Masvida S.A., destinada a revisar el procedimiento de recepción, derivación y atención de reclamos presentados por los afiliados.

En dicha fiscalización, realizada entre el 22 y 29 de abril de 2014, en 6 sucursales regionales de la Isapre, se consideró una muestra de 69 reclamos que habían sido ingresados entre los años 2013 y 2014, directamente en las sucursales o que habían sido derivados a éstas, por este Organismo de Control, constatándose, entre otras situaciones, un caso de respuesta fuera de plazo, en la sucursal de Puerto Montt, y cuatro casos no ingresados al sistema de reclamos: dos en Punta Arenas (uno sin folio de ingreso y con respuesta sin frase respecto del derecho que le asiste al reclamante para recurrir a esta Superintendencia en caso de disconformidad, y el otro, sin fecha de recepción), y dos en Puerto Montt (con carta de respuesta, pero no ingresados al sistema de reclamos).

3. Que producto de los mencionados hallazgos y mediante Oficio Ordinario IF/N° 3829, de 28 de mayo de 2014, rectificado por Oficio Ordinario IF/N° 4601, de 26 de junio de 2014, se formularon los siguientes cargos a Isapre Masvida S.A.:
 - a) Emisión extemporánea de la respuesta correspondiente a un reclamo, con posterioridad al plazo establecido en el punto 2.5 de la Circular IF/N° 4, del 6 de marzo de 2005.
 - b) Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el punto 2.2 y 2.4, de la Circular IF/N° 4, del 6 de mayo de 2005, en orden al registro de los reclamos, estampar la fecha de recepción y la opción de recurrir en segunda instancia a este Organismo de Control.
4. Que en su presentación de 17 de junio de 2014, efectuada con anterioridad a la rectificación de los cargos, la Isapre señala que ha enviado un memorándum a todos

8. Que, en dicho contexto, procede desestimar las alegaciones de la Isapre relativas al caso detectado en la sucursal de Puerto Montt, sin respuesta dentro de plazo, toda vez que la misma institución reconoce que la persona se presentó en dicha agencia para reclamar respecto de la situación de su cónyuge, y que posteriormente se la contactó telefónicamente, para informarle que no era posible cobrarle los valores del convenio recién celebrado en el mes de febrero; de tal manera que el medio de respuesta utilizado, esto es, el contacto telefónico, no corresponde al establecido e informado por la propia Isapre en los avisos publicados en sus sucursales, de conformidad con la normativa, y, por consiguiente, no se puede considerar como una respuesta otorgada en tiempo y forma por parte de la Isapre.

No obsta a lo anterior, el correo electrónico enviado por la reclamante el 26 de febrero de 2014, en el que reconocería que habría incurrido en un error en su reclamo, puesto que igualmente la Isapre debió haber respondido el reclamo dentro del plazo de 15 días hábiles, enviando una carta al último domicilio de la reclamante, como lo indica en dichos avisos.

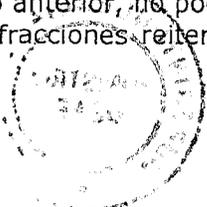
Además, ese mismo día 26 de febrero de 2014 dicha persona presentó un reclamo escrito en la sucursal de Puerto Montt, al que debió dársele la tramitación correspondiente y ser respondido dentro de plazo.

9. Que, en cuanto a uno de los casos constatados en la sucursal de Punta Arenas, sin folio de ingreso y cuya respuesta no contenía la frase respecto del derecho que le asiste al reclamante para recurrir a esta Superintendencia en caso de disconformidad, y en relación con el cual la Isapre alega que no configuraría un reclamo, cabe señalar que dicha presentación fue estampada en el "Libro de Reclamos", sin perjuicio además que la situación planteada por la reclamante daba cuenta de un problema en la emisión de bonos GES que fueron solicitados por ella, ya que tanto en la clínica como en la sucursal de la Isapre le dieron respuestas contradictorias.

Por tanto, se trataba de una presentación formal motivada por la disconformidad de la afiliada con lo obrado por la Isapre, y que, por tanto, involucraban un conflicto particular, que además, por su contenido o materia, se encontraba dentro de la esfera de control y supervigilancia que le compete a esta Superintendencia.

10. Que, respecto del otro caso detectado en la sucursal de Punta Arenas, la Isapre acreditó mediante copia de reclamo y copia de carta de respuesta, acompañadas a su presentación de 17 de junio de 2014, que aquél fue presentado el día 2 de enero de 2014 y que fue respondido el 21 de enero de 2014, por lo que se acogen sus descargos en relación con este caso.
11. Que, finalmente, en ninguna de sus presentaciones la Isapre efectuó descargos respecto de los dos casos no ingresados al sistema de reclamos, detectados en la sucursal de Puerto Montt.
12. Que, en consecuencia, analizados los antecedentes del caso, así como los descargos de la Isapre, no cabe sino concluir que ésta efectivamente infringió las instrucciones impartidas en la Circular IF/Nº 4, de 2005, toda vez que en un caso no respondió el reclamo dentro de plazo, en otro el reclamo no tenía folio de ingreso y la respuesta no contenía la frase respecto del derecho que le asiste a todo reclamante para recurrir a esta Superintendencia en caso de disconformidad, y en dos casos, no los ingresó al sistema de reclamos.
13. Que, al respecto, 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".

Además, el inciso 2º del mismo artículo precisa que: "Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce



meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado”.

14. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de las infracciones y el número de casos involucrados, esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan las siguientes multas: 50 unidades de fomento por incumplimiento del plazo establecido en la normativa para responder el reclamo, y 100 Unidades de Fomento, por no ingresar reclamos al registro, y no incluir en una respuesta la frase respecto del derecho que le asiste a todo reclamante, para recurrir a esta Superintendencia en caso de disconformidad.
15. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

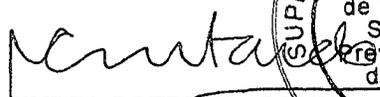
RESUELVO:

1. Impónese a Isapre Masvida S.A. una multa de 50 UF (cincuenta unidades de fomento) por haber incumplido el plazo establecido en la normativa para emitir la respuesta a un reclamo, y una multa de 100 UF (cien unidades de fomento), por no haber ingresado reclamos al registro, y por no haber incluido en una de sus respuestas, la frase respecto del derecho que le asiste a todo reclamante para recurrir a esta Superintendencia en caso de disconformidad.
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 gslva@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,


NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)



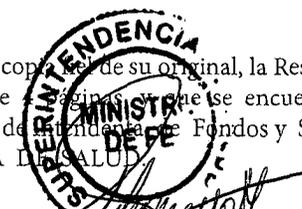

CTI/MPA/HFA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

- Señor Gerente General Isapre Masvida S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-11-2014

Certifico que el documento que antecede es copia del de su original, la Resolución Exenta IF/N° 284 del 17 de agosto de 2015, que consta de 1 página, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 18 de agosto de 2015


CAROLINA CANESSA MÉNDEZ
MINISTRO DE FE