



**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 524**

**SANTIAGO, 06 SET. 2012**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución SS/N° 9, de 16 de enero de 2012, de la 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 el ejercicio de dicha función, entre los días 19 y 24 de enero del año en curso, se efectuó una fiscalización a la Isapre Consalud S.A., con el fin de examinar el procedimiento de tramitación de reclamos presentados en la isapre.

En dicho procedimiento, se estudió una muestra de 46 casos tramitados entre los meses de octubre y diciembre de 2011, comprobándose, entre otras observaciones, que en 36 de ellos la respuesta se emitió fuera del plazo de 15 días hábiles, dispuestos para tales efectos en la Circular IF/N° 4, de mayo de 2005, de esta Intendencia.

3. Que, como resultado de lo anterior, a través del Oficio IF/N° 692, del 27 de enero de 2012, se le instruyó a la isapre tomar las medidas correctivas para asegurar que los reclamos presentados por los beneficiarios sean respondidos en el plazo previsto en la normativa.
4. Que, mediante el mismo Oficio, se formuló cargo a la isapre Consalud S.A. por responder los reclamos presentados por los beneficiarios fuera del plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente al de su recepción, lo que contraviene las instrucciones impartidas al respecto en la Circular IF/N° 4.
5. Que, la Isapre Consalud S.A. formuló sus descargos aduciendo, en primer lugar, que los atrasos detectados se debieron a un alza sistemática de los reclamos ingresados en los últimos meses del año 2011, provocando congestión tanto en el área de Atención al Cliente, que es la encargada de responder los reclamos, así como en las demás áreas de la isapre que prestan apoyo a esta gestión.

Agrega que algunos de los reclamos observados se refieren a materias que requieren de un plazo más largo de respuesta, como es el caso de la supuesta falsificación de firma de los documentos contractuales, en los que es necesario realizar un peritaje. En tal circunstancia, indica que se emite una respuesta al afiliado, pero no resolviendo el caso, ya que dicha comunicación se efectuará luego de obtenidos los resultados del peritaje.

Asimismo, explica que la situación observada derivó en la necesidad de desarrollar un proyecto consistente en una profunda reestructuración del área de Atención al Cliente y de sus procesos. Dentro de las medidas implementadas en forma inmediata, indica que aumentó la dotación para normalizar el proceso de respuestas.

Finalmente, hace presente que las fiscalizaciones efectuadas en los últimos años sobre esta materia, han demostrado que las respuestas a los reclamos se emiten dentro de los plazos, lo que reafirmaría que el problema detectado en la fiscalización actual es puntual y no permanente.

6. Que, en primer término, cabe señalar que la conducta imputada a la Isapre constituye un incumplimiento objetivo de las instrucciones generales emitidas por esta Superintendencia, lo que fue reconocido por la aseguradora.

En efecto, mediante la Circular IF/Nº 4, de 6 de mayo de 2005, de esta Intendencia, se impartieron normas de general aplicación sobre la tramitación de los reclamos ante el FONASA y las Isapres, estableciéndose en el acápite 2.5, actualmente contenido en el punto 5.2 del Título I del Capítulo V, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, que, por regla general, el plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contado desde el día siguiente a su recepción y, que excepcionalmente, en el caso que deban requerirse antecedentes a terceros ajenos a la entidad reclamada y que se estimen determinantes para resolver el reclamo, el plazo será de 30 días hábiles.

7. Que el aumento en el número de reclamos argumentado por Consalud S.A., no justifica el incumplimiento de los plazos de respuesta, toda vez que la institución debería estar en condiciones de adoptar medidas extraordinarias tendientes a dar cumplimiento a las obligaciones que le imponen las normas que la regulan.
8. Que, en cuanto a que los reclamos observados se refieren a materias que requieren de un plazo más largo de respuesta, como son aquellos que requieren de la realización de un peritaje producto de supuestas falsificaciones de firmas en los documentos contractuales, se debe tener en consideración que una vez descontados estos casos, se concluyó que en 19 reclamos, equivalentes a un 41% del total de casos analizados (46), la respuesta se emitió con un tiempo promedio de atraso de 18,8 días.
9. Que, además, es menester hacer presente que la aseguradora ya había sido sancionada por la misma infracción. En efecto, mediante la Resolución Exenta IF/Nº 165, de 2 de marzo de 2006, se cursó a Isapre Consalud S.A. una multa de 100 U.F., por cuanto en 8 de los 56 casos fiscalizados, se constató que se emitió la respuesta a los interesados más allá del plazo establecido en la normativa.
10. Que en consecuencia, a juicio de esta Autoridad, la irregularidad a la normativa detectada, amerita una sanción en los términos del artículo 220 del D.F.L. Nº1, de 2005, de Salud, que preceptúa: "El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones, dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestación o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere".
11. Que para determinar la sanción se han tenido en consideración las circunstancias antes expuestas, en especial la gravedad de las conductas constitutivas de las infracciones administrativas descritas y sus consecuencias.
12. Que, en virtud de lo señalado precedente, y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Consalud S.A una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento), por los hechos irregulares descritos en el cuerpo de esta Resolución Exenta.

2. El pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución y será certificado por la Jefa del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.
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, el que puede interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVASE,**



*PA*  
MPA/LLB/SME  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N°524 del 06 de septiembre de 2012, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Lilibiana Escobar Alegria, en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 06 de septiembre de 2012.

*Carolina Canessa Méndez*  
Carolina Canessa Méndez  
MINISTRO DE FE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD