

AFILIADOS A ISAPRES PRESENTAN UN BAJÍSIMO ÍNDICE DE RECLAMOS POR COBERTURAS Y OTROS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

El reciente informe entregado por la Superintendencia de Salud, señala que *"durante el año 2012 las materias más reclamadas por los usuarios en contra del seguro privado fueron el alza de precio base con 1.628 casos y la negativa de cobertura y término de contrato por preexistencia con 681 casos, que representan un 37,4% del total de quejas ingresadas al organismo fiscalizador; a éstas le sigue la solicitud de revisión de bonificación con 317 casos. Por su parte, la principal razón por las que recurren los beneficiarios del Fonasa está relacionada con problemas vinculados a la Ley de Urgencia con 806 casos."*

Cabe destacar dos aspectos: El primero es que la mayoría de los reclamos se refiere a alzas de precio, condicionado por una legislación truncada por el fallo del Tribunal Constitucional que no ha sido corregida por el Ejecutivo, y no a servicios. Sobre cobertura y servicios, se señala que hubo 681 casos, lo que comparado con los 65 millones de prestaciones médicas bonificados por el sistema Isapre durante 2012 presenta un casi inexistente índice de reclamos.

El segundo aspecto, es que la Superintendencia tiene la facultad de recibir reclamos por toda la cartera de beneficios que entregan las Isapre. En cambio, respecto de Fonasa, la Superintendencia sólo tiene atribuciones respecto del AUGE, pero no respecto del resto de las prestaciones y servicios que reciben los beneficiarios del sistema estatal. En consecuencia, hay un universo muy diferente respecto de los reclamos presentados en uno u otro sistema de salud, lo que hace las cifras no comparables entre sí.