

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 434

Santiago, 28 AGO 2009

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° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y las Resolución Exenta SS/N° 65 de 2006 y Resolución N° 57, de 31 de julio de 2009, ambas de la Superintendencia de Salud

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, entre los días 2 y 9 de marzo de 2009, se llevó a cabo una fiscalización al procedimiento que utiliza la Isapre Colmena Golden Cross S.A. para poner término a los contratos de salud por el no pago de cotizaciones, seleccionándose 60 casos como muestra a analizar.

Respecto de los casos fiscalizados, en 45 de ellos, es decir, en un 75% de la muestra seleccionada, se constató que la Isapre puso término a la vigencia de los beneficios contractuales con un mes de anticipación al que correspondía de acuerdo a la ley. En efecto, la Institución de Salud desahució los contratos mediante la emisión de F.U.N. tipo 2 emitidos en enero y noviembre de 2008, manteniendo los beneficios vigentes hasta febrero y diciembre del mismo año, respectivamente, a pesar que, al revisar las nóminas de correo respectivas, se pudo constatar que los beneficios debieron mantenerse hasta los meses de marzo y enero de 2009, ya que los términos de contrato fueron comunicados a los afiliados en febrero y diciembre de 2008.

Cabe hacer presente que en los 15 casos restantes, los términos de contrato no se hicieron efectivos.

- 3.- Que, mediante el Oficio Ordinario SS/N°1008 del 15 de abril de 2009, le fue representada a la Institución de Salud que la mencionada práctica, contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 201 del D.F.L. N°1 de Salud de 2005, advirtiéndosele que podía ser objeto de una sanción, por lo que se le concedió el plazo de 10 días hábiles contado desde la notificación del mencionado Oficio, para formular sus descargos.
- 4.- Que, en su respuesta al referido Oficio, contenida en la carta FIS/042/2009 recibida el 4 de mayo de 2009, la Isapre señala que asumía erróneamente que la fecha de de emisión del F.U.N. tipo 2, correspondía a la fecha de notificación al afiliado del término del contrato y que, por lo tanto, la comunicación al cotizante debía hacerse antes del día 10 del mes siguiente, siguiendo la misma lógica de

las notificaciones generales de los F.U.N. contenida en instrucciones de este Organismo Fiscalizador.

Sin embargo, sostiene que el error anterior no necesariamente significa que haya incumplido la norma, toda vez que los cotizantes seguían con sus beneficios vigentes hasta el mes siguiente al de emisión del F.U.N. tipo 2, produciéndose sólo un retraso en la comunicación al cotizante, lo que fue corroborado durante la fiscalización.

Agrega que el procedimiento que utiliza en estos casos, contempla el envío de 2 cartas de cobranza a los cotizantes. La primera, se despacha antes del término del tercer mes de detectada la morosidad y la segunda, es enviada al mes siguiente otorgándole al afiliado el plazo de 10 días para regularizar sus pagos, vencido el cual y siempre y cuando no se haya solucionado la deuda, se emite el FUN 2 el último día del mes, acompañando la carta que explica dicha situación. Lo anterior, refleja la intención de la Isapre de dar el máximo plazo posible para que el afiliado se acerque y evite el término de su contrato.

Indica además, que no es la intención de la Isapre faltar a la normativa vigente, entendiendo que, en su concepto, con el envío de las cartas antes mencionadas, los afiliados se encuentran alertados respecto del futuro término de beneficios. Hace presente además, que en todos los casos en que los afiliados lo han solicitado, se ha revertido el término de contrato aún cuando el plazo otorgado por la Isapre ha vencido, de hecho, continúa, en el 25% de los casos auditados fue revertida dicha sanción.

Finalmente, señala que han tomado las medidas para que el aviso de término de contrato sea despachado en el mismo mes de emisión del FUN 2, habiendo regularizado la situación de las personas involucradas en la fiscalización.

- 5.- Que en relación a la irregularidad descrita, el artículo 201 del D.F.L. N°1 de Salud de 2005, señala que las isapres sólo podrán poner término al contrato de salud, por las causas taxativamente enumeradas en ese artículo, dentro de las cuales, en el N°2, se contempla el no pago de cotizaciones cuando éstas son de cargo del afiliado, indicando en el inciso segundo que: *“Para ejercer la facultad establecida en el inciso precedente, la Institución de Salud Previsional deberá comunicar por escrito tal decisión al cotizante, caso en el cual los beneficios, con excepción de las prestaciones derivadas de enfermedades preexistentes no declaradas, seguirán siendo de cargo de la Institución, hasta el término del mes siguiente a la fecha de su comunicación o hasta el término de la incapacidad laboral, en caso de que el cotizante se encuentre en dicha situación y siempre que este plazo sea superior al antes indicado. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la letra h) del artículo 189 de esta ley.”*, agregando en el inciso tercero: *“El cotizante podrá reclamar a la Superintendencia de esta decisión, dentro del plazo de vigencia de los beneficios indicados en el inciso anterior. Efectuado el reclamo, se mantendrá vigente el contrato hasta la resolución de éste, con excepción de las prestaciones derivadas de enfermedades preexistentes no declaradas.”*
- 6.- Que, además, el artículo 110 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, señala en el N°3 que es función de esta Superintendencia: *“Fiscalizar a las Instituciones de Salud Previsional en los aspectos jurídicos y financieros, para el debido cumplimiento de las obligaciones que establece la ley y aquellas que emanen de los contratos de salud.”*, agregando en el N°4: *“Velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que la Superintendencia emita, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores.”*

- 7.- Que esta Superintendencia ha señalado reiteradamente en sus instrucciones generales y en la resolución de reclamos que, atendido que el contrato de salud previsual se encuentra inserto en el ámbito de la Seguridad Social, no es posible ponerle término de manera unilateral, sino por las causas establecidas expresamente en la ley, debiendo respetarse estrictamente las normas de procedimiento establecidas para aplicar esa sanción, que por lo demás, es la más drástica establecida en el sistema.
- 8.- Que el artículo 201 antes mencionado, es claro en establecer que, comunicado por la Isapre el término de la convención al afiliado, los beneficios serán de cargo de la institución de salud, hasta el término del mes siguiente "*a la fecha de su comunicación*" y no, como interpreta la Isapre, hasta el mes siguiente al de emisión del F.U.N. tipo 2.

En este sentido, cabe señalar que la Isapre emite el F.U.N. tipo 2 de manera automática, sin que el afiliado firme copia alguna de aquel documento o tenga alguna opción de oponerse a dicha emisión. La oportunidad en que el afiliado toma conocimiento del término unilateral del contrato, es al recibir la carta que envía la Isapre dando a conocer su decisión, de ahí entonces la relevancia de la comunicación al afiliado y el cómputo del plazo a partir de esa fecha y no antes.

- 9.- Que, a mayor abundamiento, cabe destacar que la ley siempre hace referencia a la formalidad de la "comunicación" al afiliado, sin hacer distinciones en cuanto a la emisión, no emisión o despacho del FUN tipo 2, el que constituye sólo un documento administrativo.

Por otra parte, se debe señalar que el actuar de la Isapre constituye un entorpecimiento al derecho que tiene el cotizante a que se extienda su contrato de salud en caso que presente un reclamo ante este Organismo, toda vez que de acuerdo a lo establecido en el citado artículo 201, ese efecto sólo se produce si éste reclama del término unilateral de su contrato "*dentro del plazo de vigencia de los beneficios*", circunstancia que agrava la irregularidad cometida por la Isapre.

- 10.- Que, finalmente, cabe hacer presente que la actitud de la Isapre da cuenta de un procedimiento irregular y no de casos excepcionales, lo que fue reconocido por ésta. En efecto, en los casos en que no se observó la irregularidad del procedimiento, fue porque la Isapre, a solicitud de los afiliados afectados, revirtió el desahucio.
- 11.- Que, a juicio de esta Intendencia los descargos de la Isapre no permiten justificar las irregularidades detectadas por este Organismo de Control, detalladas precedentemente, las que ameritan la aplicación de una sanción.
- 12.- Que, en mérito de lo precedentemente expuesto y en ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

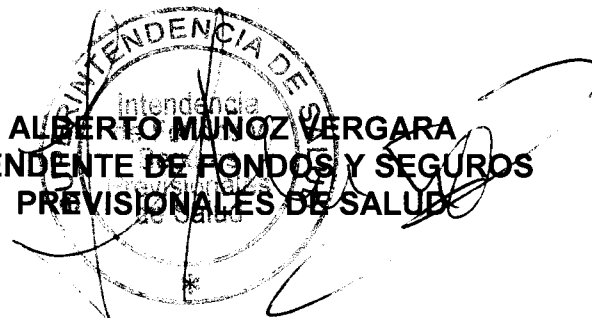
- 1.- Impónese a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 600 U.F. (seiscientas unidades de fomento), por el incumplimiento de sus obligaciones legales al no mantener los beneficios contractuales vigentes hasta el término del mes siguiente a aquél en que se comunicó el término unilateral del contrato de salud.
- 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 el Jefe del

Departamento de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos, de esta Superintendencia.

- 3.- La Isapre podrá interponer en contra de esta resolución un recurso de reposición, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde su notificación.

El valor de la Unidad de Fomento será la que corresponda al del día del pago.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


ALBERTO MUNOZ VERGARA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD


LRR/OVS
DISTRIBUCIÓN:

- Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Depto. de Control y Fiscalización.
- Subdepto. de Control Financiero.
- Fiscalía.
- Depto. de Gestión de Rec. Humanos,
Financieros y Tecnológicos.
- Unidad de Fiscalización Legal
- Secretaría Ejecutiva.
- Of. de Partes.