



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 224

SANTIAGO, 18 JUN. 2014

### 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; y la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, 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 ejercicio de dicha facultad y con ocasión de una fiscalización efectuada en la sucursal de la Isapre Masvida S.A., ubicada en la ciudad de Punta Arenas, entre los días 7 y 8 de noviembre de 2013, cuyo objeto fue examinar el proceso de suscripción de contratos de salud, a través de la revisión de la información disponible sobre los contratos en trámite, y entrevistas a los encargados de su mantención y suscripción, se detectaron las siguientes irregularidades en dicha sucursal:
  - a) Respecto de un cotizante, se mantenía el Formulario Único de Notificación (FUN), sin entregar copia al afiliado, "firmado en blanco" y con huella dactilar, pero sin haberse completado ningún antecedente, incluyendo la Declaración de Salud, y la carta de desafiliación firmada pero sin llenar.
  - b) Se mantenía un "Manual de Postulación", que establecía las siguientes restricciones a priori para la suscripción de contratos: i) Edad máxima de 55 años y 11 meses, a excepción de los planes Fleming y Fleming Plus, respecto de los cuales la edad máxima era de 53 años y 11 meses; ii) Renta mínima exigida de 15 UF, con algunas excepciones; iii) Actividades restringidas: comisionistas de intangibles, tripulantes pesqueros, pescadores, promotoras y deportistas profesionales, entre otras actividades.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/N° 8414, de 11 de diciembre de 2013, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:
  - a) Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 21 de abril de 2010, al mantener en su poder la totalidad de las copias de un FUN, firmadas en blanco por el afiliado, y sin haber entregado a éste la copia respectiva.
  - b) Excluir a ciertas personas de la posibilidad de solicitar la afiliación, a priori, sobre la base de consideraciones expresamente prohibidas por la Circular IF/N° 160, considerando una edad máxima de 55 años y 11 meses, y actividades restringidas.



6. Que, sobre el particular, cabe tener presente que de acuerdo con el punto 1.2 "Etapas de la suscripción", de la Circular IF/Nº 116, de 21 de abril de 2010, que "Imparte Instrucciones sobre Procedimientos de Suscripción, Adecuación, Modificación y Terminación de Contratos", la Declaración de Salud debe ser llenada y firmada por el cotizante, y luego sometida por el agente de ventas a la Isapre, con el fin que, en su caso, se consignen las restricciones correspondientes. Una vez firmada la Declaración de Salud por quien la Isapre designe, ésta debe ser puesta en conocimiento del afiliado, quien, sólo en esta oportunidad y si está de acuerdo, la firmará nuevamente en la sección pertinente, conjuntamente con los restantes documentos contractuales. En caso de no haber patologías o condiciones de salud que declarar, no será necesario que el afiliado vuelva a firmar la declaración de salud.

Además, el inciso tercero del citado punto 1.2, señala textualmente que: "Una vez aceptada la declaración de salud por las partes, se completarán los restantes documentos contractuales y se firmarán el plan de salud, la selección de prestaciones valorizadas, las condiciones generales del contrato, el FUN tipo 1, y la renuncia a los excedentes, cuando proceda. El FUN podrá ser emitido computacionalmente por la institución, caso en el cual dicho formulario deberá ceñirse a las especificaciones que para tal efecto están contenidas en las instrucciones vigentes. Una vez suscritos los referidos documentos, la isapre estará obligada a entregar a la persona afiliada, en ese mismo acto, una copia de ellos, debidamente firmados por las partes".

7. Que, el debido cumplimiento de las señaladas etapas de suscripción de la documentación contractual, y en particular la circunstancia que el llenado de éstos debe efectuarse en forma previa a la firma de los mismos, no constituye una cuestión meramente formal, sino que una garantía o salvaguarda del consentimiento libre, espontáneo e informado del afiliado.

Por lo tanto, independientemente de que no haya existido una mala intención por parte del agente de ventas, o de que en definitiva no se hubiese causado ningún perjuicio al afiliado, lo cierto es que no es aceptable que se ingresen a tramitación en la Isapre, Declaraciones de Salud, Formularios Únicos de Notificación u otros documentos contractuales, firmados en blanco, sin haberse llenado completamente su contenido, y, por consiguiente, procede desestimar las alegaciones de la Isapre en orden a que la irregularidad se produjo por la relación de confianza entre el postulante y la agente de ventas, y dadas las distancias y problemas de conectividad de la zona; que la información del plan estaba en la Declaración de Salud, por lo que sólo restaba traspararla al FUN firmado en blanco, y que la dilación en la entrega de las copias del FUN -que fue llenado por la agente de ventas después de haber sido firmado por el afiliado-, no implicó perjuicio para el cotizante.

8. Que, en cuanto al hecho de que sólo se haya detectado un caso de incumplimiento en la sucursal de Punta Arenas, y, por otro lado, que con anterioridad, en relación con esta irregularidad, la Isapre no haya sido objeto de reclamos por parte de afiliados, ni de reparos por parte de esta Superintendencia, no constituyen circunstancias que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre por la infracción constatada, sin perjuicio que se consideren para los efectos de evaluar el grado del incumplimiento en que ha incurrido, y la entidad de la sanción que proceda aplicarle.
9. Que, por otra parte, en cuanto a las restricciones a la afiliación que se reprochan a la Isapre, hay que recordar que la Circular IF/Nº 160, de 3 de noviembre de 2011, que "Imparte instrucciones sobre los antecedentes que pueden evaluar las isapres respecto de una persona que solicita un contrato de salud", establece que:

"Las Isapres, al momento de la suscripción del contrato de salud con un futuro cotizante, sólo pueden evaluar el riesgo individual de salud de esa persona y sus beneficiarios, utilizando para ello la declaración de salud, en la forma indicada en el Nº2 de este título, y sólo podrá negar la afiliación, basada en dicha evaluación, si así lo decide. Por lo anterior, las instituciones de salud previsional no podrán excluir de la posibilidad de solicitar la afiliación, a priori, a ningún grupo de personas, basadas en consideraciones tales como el sexo, edad, condición de salud, condición laboral, etnia, preferencia sexual u otras de los futuros cotizantes y/o sus beneficiarios".



necesarias, adecuadas e idóneas para que sus dependientes den estricto cumplimiento a la normativa vigente; de tal manera que la sola circunstancia de haber difundido o comunicado a sus funcionarios la normativa que prohíbe la discriminación a priori, no la exime de responsabilidad frente al grave incumplimiento detectado en la sucursal de Punta Arenas.

14. Que, por último, en relación con la defensa de la Isapre, en el sentido que existen numerosos casos de contratos suscritos sin límite de edad, y respecto de distintos rubros; cabe señalar que estas incorporaciones, no dan cuenta de la situación de todas aquellas personas, cuyas solicitudes de incorporación no se ingresaron ni tramitaron producto del criterio con el que actuaban los agentes de ventas de la sucursal de Punta Arenas.

Además, sin perjuicio de lo anterior, hay que tener presente que de acuerdo a las suscripciones informadas a través de los Archivos Maestros, se verificó que entre enero y octubre de 2013, el total de suscripciones en la Isapre ascendió a 46.280 contratos, de las cuales sólo 169 corresponden a mayores de 56 años, esto es, el 0,4% de los contratos suscritos.

15. Que, en consecuencia, analizados los descargos de la Isapre y antecedentes del caso, se concluye que la entidad fiscalizada efectivamente ha incurrido en las faltas que se le imputan.
16. Que, el inciso 1º 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".
17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la isapre ha infringido la normativa que salvaguarda el consentimiento libre, espontáneo e informado de los afiliados, al mantener dentro de los contratos en trámite de suscripción en una de sus sucursales, a lo menos un documento contractual firmado en blanco, en el que faltaban completar datos esenciales, y, además, considerando que ha incumplido gravemente la normativa que impide la discriminación en la fase previa a la contratación, al haberse constatado en la misma sucursal, que se restringía a priori el ingreso de personas mayores de 55 años y 11 meses, y además, a quienes prestaban servicios en determinadas actividades; esta Autoridad estima que estas infracciones ameritan la sanción de multa.
18. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

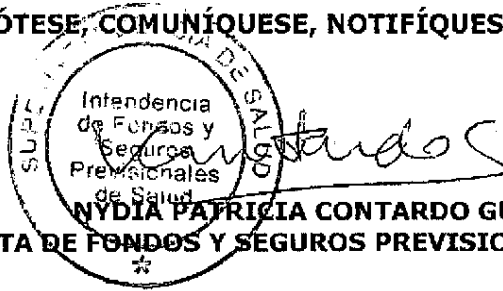
1. Impónese a la Isapre Masvida S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010, y una multa de 900 UF (novecientas unidades de fomento) por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011.
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 [dmuñoz@superdesalud.gob.cl](mailto:dmuñoz@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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



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

*W. Pérez*  
CTI/MPA/LLB/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.
- Oficina de Partes.

I-32-2013

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 224 del 18 de junio de 2014, que consta de 6 páginas, 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, 23 de junio de 2014

*Carolina Vanessa Méndez*  
Carolina Vanessa Méndez

