

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°137

ANT.: Sin antecedentes.

MAT.: Fiscalización Beneficios Adicionales
Isapre Nueva Masvida S.A.

SANTIAGO, 02 de noviembre de 2023.

1.- En atención a lo informado, este Subdepartamento realizó una fiscalización en terreno el día 25 de octubre de 2023 en oficina central de Isapre Nueva Masvida ubicada en la comuna de Providencia, con el objetivo de validar mediante un determinado número de beneficios adicionales, las condiciones generales y procedimientos aplicados en la contratación y término de suscripciones a dichos beneficios adicionales de Isapre Nueva Masvida.

2.- Lo anterior, se debe a información recibida por la Intendencia de Fondos y seguros Previsionales de Salud, en donde se indica por parte de afiliados a Isapre Nueva Masvida que el último día hábil del mes de septiembre, beneficiarios de dicha Isapre, recibieron información mediante correo electrónico indicando que, a contar del mes de octubre de 2023, el beneficio adicional que se había otorgado a costo cero por el primer año de afiliación, comenzaría a cobrarse, no teniendo opciones de rechazar inmediatamente luego de recibida la comunicación, la ejecución de este cobro y por tanto la baja de este beneficio adicional en caso de optar por esta opción.

3.- En relación a lo anterior, se revisaron los sistemas de las Isapre, recabando información contractual, relacionada a suscripciones a beneficios adicionales, así como también sus condiciones generales y procedimientos de notificación a los beneficiarios.

4.- Consultado al Jefe de Productos de la Isapre Nueva Masvida, sobre los beneficios adicionales con costo cero que la Isapre otorga a sus afiliados, informa que desde agosto de 2022, en ocasión de la contratación de un plan de salud por parte de usuarios, este trae adicionado el beneficio adicional "Salud Plus" el cual consta de un paquete de beneficios relacionados a atenciones médicas de urgencias, telemedicina y despacho de medicamentos a domicilio, el cual no tiene costo por 24 meses para el afiliado desde el inicio de vigencia de beneficios y que posteriormente es terminado de manera automática, a menos que el afiliado exprese su voluntad de mantenerlo, asumiendo el costo de este beneficio adicional.

5.- Así también señala que, al contratar un plan de salud, los afiliados tienen, además la opción de escoger 3 beneficios adicionales, los cuales tendrán costo cero por 12 meses desde inicio de vigencia de beneficios. Finalizado este periodo de gratuidad, la Isapre procede a cobrar el costo mensual de dicho beneficio adicional que corresponda, generando para ello un documento escrito definido como "Mandato de Cobro", en el cual estipula lo anteriormente mencionado y que es informado y aceptado contra firma por parte del afiliado al contratar el plan de salud.

6.- En relación al análisis de información del Archivo Maestro de Suscripciones a Beneficios Adicionales, se observa que la gran mayoría de ellas corresponden efectivamente a suscripciones de estos 4 beneficios adicionales mencionados por la Isapre como otorgados de forma gratuita por 24 meses (Salud Plus) o 12 meses (Cobertura de Medicamentos 30% Descuento; Rescate Emergencia y Kinesiología a Domicilio). En la siguiente tabla se informan los 10 beneficios adicionales con mayor número de afiliados suscritos en Isapre Nueva Masvida:

Identificación Beneficio Adicional	Nombre Beneficio Adicional	Nº de Afiliados Suscritos
BA081124001	SALUD PLUS	29.093
BA081068001	COBERTURA DE MEDICAMENTOS 30% DCTO.	23.803
BA081060001	RESCATE EMERGENCIA	21.537
BA081067001	KINESIOLOGÍA A DOMICILIO	20.622
BA081086001	ASISTENCIA DE URGENCIA INDIVIDUAL	15.883
BA081036001	SEGURO DE CESANTIA 4 MESES NMV	7.393
BA081065001	TELEMEDICINA BLUE DOCTOR	6.244
BA081037001	SEGURO DE CESANTIA 6 MESES NMV	6.013
BA081076001	DENTAL REDSALUD 80	5.179
BA081046001	BENEFICIO MEDICAMENTOS PHARMA 1	3.648

7.- En cuanto al análisis de las condiciones generales de los beneficios adicionales con costo cero para los afiliados a Isapre Nueva Masvida, en todos ellos al analizar las condiciones de vigencia y causales de término del beneficio, señalan lo siguiente:

"Vigencia y Renovación"

Este Beneficio Complementario estará vigente a contar del primer día del mes subsiguiente al de la fecha de firma de este documento y hasta el último día del mes siguiente al de la próxima anualidad del Contrato de Salud al cual accede, la que se contará desde la fecha de inicio de vigencia del Beneficio Complementario.

Cumplido este plazo y si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de terminarlo, éste se entenderá renovado por periodos iguales y sucesivos de un año, a contar del inicio de la respectiva anualidad del Contrato de Salud, todo lo anterior sin perjuicio de las causales de término del Beneficio Complementario indicadas en el artículo siguiente.

Causales de Término del Beneficio

El Beneficio Complementario contemplado en este instrumento terminará por alguna de las siguientes causales:

- a) *Aviso de Término por cualquiera de las partes, el que deberá efectuarse con a lo menos 30 días de anticipación al vencimiento original del plazo de vigencia del Beneficio Complementario o sus renovaciones. En este caso el término se producirá el último día del mes siguiente de la fecha señalada en el Formulario Único de Notificación de eliminación del Beneficio Complementario..."*

8.- En relación al procedimiento de notificación que la Isapre realiza para informar el cese de costo cero una vez finalizado el periodo de gratuidad de estos beneficios adicionales, la Isapre señala que se notifica vía correo electrónico a los afiliados durante el mes que finaliza el periodo de gratuidad, el comienzo del cobro a contar del mes siguiente de enviada esta información. A continuación, se muestra ejemplo de esta comunicación:



En cuanto a lo anterior, de una muestra de 11 casos, que cumplían 12 meses desde su suscripción, se solicitó el respaldo de la comunicación enviada a estos afiliados con motivo del término de gratuidad, observándose que, en todos ellos se envió un correo electrónico 7 días antes del término del último mes de gratuidad de dicho beneficio adicional. Así también en la comunicación se informa el costo de el o los beneficios adicionales que se cobrarán por dicho concepto. No obstante lo anterior, la Isapre en su comunicación no informa modalidad para dar de baja estos, en caso de no aceptar continuar con estos beneficios adicionales.

9.- En relación a la documentación contractual, se solicitó de la misma muestra anterior, copia de los FUN y contratos de beneficios adicionales en donde se puede observar que, en cada uno de ellos se informa mediante documento llamado "Mandato de Cobro" la gratuidad por 12 meses y el costo del beneficio adicional, que luego de 12 meses de suscripción, la Isapre cobre y descuenta el valor indicado del producto contratado. A continuación, se muestra un ejemplo de ello:

**MANDATO DE COBRO BENEFICIOS ADICIONALES**

Mediante este documento, yo [REDACTED]
R.U.T. N° [REDACTED], con fecha actual, recibí de parte de Nueva Masvida S.A.
(en adelante, La Isapre), el siguiente beneficio adicional RMS, sin costo
alguno por un periodo de 12 meses. Finalizado el periodo de gratuidad, he convenido con
la Isapre que se proceda a cobrar la suma mensual de 0.12 U.F., equivalente al valor
pactado por el citado beneficio.

Por lo anterior, autorizo expresamente a la Isapre para que cumplido el periodo de gratuidad
de 12 meses, a que se hizo referencia precedentemente, me cobre y descuente, la suma
mensual de 0.12 U.F., correspondiente al valor a pagar por el beneficio adicional antes
señalado, otorgándole además, en este acto, mandato irrevocable para que, suscriba y
modifique los formularios y documentos necesarios, sin mi firma, para ejecutar el cobro del
monto indicado y lo notifique al Empleador, Cotizante o Entidad a cargo del pago de la
Pensión, según corresponda.

Declaro en este acto, conocer y aceptar los términos, plazos y demás condiciones del
beneficio adicional RMS.

Firma y huella Contratante [REDACTED]

Fecha: 29/04/2022

10.- En cuanto al procedimiento de baja de beneficios adicionales contratados, señalan que se realiza de manera presencial en sucursales de la Isapre o a través de sucursal virtual en donde el cliente puede generar una solicitud de término del beneficio Adicional que registra contratado, donde posteriormente es contactado por un ejecutivo de atención al cliente para realizar gestión a través de mantención electrónica y concretar el término del beneficio adicional. Así también señalan que a través del Call Center de la Isapre, se informa al afiliado que puede realizar solicitud de término del beneficio adicional en sucursales de manera presencial o en sucursal virtual, en menú "Mantención de Plan".

Conclusión

Luego de analizar los antecedentes recopilados, se puede concluir que al evaluar las condiciones generales de los beneficios adicionales con costo cero que la Isapre tiene vigente al día de efectuada la fiscalización, estos indican en su punto Vigencia y Renovación que "Cumplido el plazo y si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de terminarlo, esté se entenderá renovado por periodos iguales y sucesivos de un año, a contar del inicio de la respectiva anualidad del Contrato de Salud.

Así también en el punto "Causales de Término" indican en el punto B "Por decisión propia del cotizante, para lo cual deberá dirigirse a alguna de las sucursales de la Isapre antes del último día del mes del cumplimiento de la anualidad, presentando una carta escrita de puño y letra e indicando los motivos de la renuncia y firmar, para dicho efecto, un nuevo FUN".

Además, se constató mediante la documentación contractual en los casos evaluados, que esta se encontraba en conocimiento por parte del afiliado contratante del beneficio adicional, con firma y fecha de toma de conocimiento.

En cuanto al procedimiento de notificación a los afiliados contratantes, cuando el beneficio adicional se encuentra próximo a cumplir el año de gratuidad, se constata que este se realiza siete días antes de concluido el último mes con costo cero. Sin embargo, la comunicación enviada, carece de información de cómo dar de baja dicho beneficio adicional.

Sin otro particular, Saluda Atentamente,

Fabiola Soto Farías

Coordinadora Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

Ext. N°1271/2023

Distribución

- ✓ Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- ✓ Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios