

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N° 140

ANT.: Circular IF/N°396 del 08 de noviembre de 2021.

MAT.: Resultados fiscalización sobre suscripción de contratos y restricción de afiliaciones por parte de la Isapre Nueva Masvida.

SANTIAGO, 10 de noviembre de 2023

Esta Superintendencia fiscalizó la Isapre Nueva Masvida en el mes de mayo del 2022, con el objeto de examinar la implementación de la Circular IF/N°396, que impartió instrucciones sobre la salud mental, específicamente en lo relativo al nuevo formato de la Declaración de Salud a utilizar por las isapres, a contar del 3 de enero del año 2022, y verificar los procedimientos aplicados en el rechazo de las solicitudes de afiliación, basado en la evaluación de la declaración de salud suscrita por los postulantes.

La fiscalización contempló la revisión de una muestra de 46 solicitudes de afiliación rechazadas durante el mes de enero de 2022, para los cuales se solicitaron las Declaraciones Personales de Salud(DPS), los antecedentes utilizados que justifican la resolución de la Isapre y la notificación del rechazo realizada al postulante.

HALLAZGOS

Del examen practicado, se determinaron las siguientes observaciones:

1.-En 7 de los casos examinados, los formularios de declaración de salud utilizados por la isapre no se ajustan al formato instruido en la referida Circular IF/N°396. Además, estos casos corresponden a DPS manuales, que no contienen la fecha de resolución de contraloría y tampoco antecedentes sobre quien emite el pronunciamiento. Los casos son los siguientes:

N°	Folio DPS	RUT/Pasaporte postulante	Fecha firma DPS
2	2470327		No viene con firma
5	2470456	LE39581	04-01-2022
12	2453631		05-01-2022
13	2430482		06-01-2022
20	2478082		14-01-2022
37	2460085		13-01-2022
39	2477842		05-01-2022

De acuerdo a la observación anterior, la Isapre debe cumplir con lo instruido en la Circular IF/N°396 que elimino las preguntas relativas a enfermedades mentales o discapacidades físicas o intelectuales.

Además, esta Isapre deberá tomar las medidas que correspondan, para asegurar que el formulario de la Declaración de Salud se encuentre actualizado en las futuras suscripciones de planes de salud.

2.- De la muestra revisada, existen 12 casos de DPS manuales, donde la causal de rechazo invocada por la Isapre en la sección F de la Declaración de Salud, no se ajusta a lo establecido en la normativa, ya que la sección viene en blanco o no se encuentra adjunta la sección en el formulario. Al consultar a la Isapre sobre esta situación, menciona lo siguiente "Respecto de la situación de Declaraciones de Salud manuales rechazadas, en que no ha sido posible obtener todos los respaldos, ello se debe a la situación de pandemia, lo que provocó que en algunas oportunidades no fuera posible devolver en forma física los documentos. A partir del nuevo procedimiento de venta acelerado implementado, se incorporó un nuevo documento "Comprobante de

devolución de postulación rechazada” y se precisa cómo proceder con el documento original Isapre y copia cotizante de la Declaración Salud. Sin perjuicio de esta mejora al procedimiento implementado, en su puesta en marcha, algunos ejecutivos hicieron devolución completa de la Declaración de Salud a los postulantes, quedando sólo el respaldo en PDF del inició el proceso, donde no se consigna el rechazo en sección F. Esto porque el dictamen de rechazo es posterior y éste es traspasado al ejemplar original siendo entregado todo el set al postulante”.

Además, no se pudo evidenciar que adjunte la copia de la declaración del afiliado con la resolución respectiva, ni que haya devuelto los antecedentes aportados puesto que estos casos no presentan notificación al postulante (excepto caso N°45 y N°46 que si tienen notificación).

Al respecto, el Compendio de Procedimientos en el Capítulo I, Título I, en el párrafo sexto numeral 2 “Etapas de la suscripción de documentos contractuales”, establece que: “En caso de rechazo de la afiliación en la fecha estipulada, la Isapre deberá justificar fundadamente el motivo de aquel en la sección F “Resultado de la evaluación por parte de Isapre”. Al momento de comunicar tal situación al postulante, deberá devolverle el ejemplar de la Declaración de Salud destinado a él, con todos los antecedentes aportados por éste”.

Los casos mencionados son los siguientes:

N°	Folio DPS	Rut	Motivo indicado por la Isapre
2	2470327		En atención a la entrada en vigencia de la Circular IF 396 de la S. de Salud con fecha 03.01.2022, Isapre Nueva Mas Vida no ha podido analizar su Declaración de Salud conforme a lo instruido por este órgano regulador. Por lo anterior, y en orden a evaluar su solicitud, Isapre Nueva Mas Vida lo invita a suscribir una nueva Declaración de Salud, en atención a la normativa actual que regula la materia.
5	2470456	LE39581	
14	2465634		

N°	Folio DPS	Rut	Motivo indicado por la Isapre
12	2453631		Analizados los antecedentes informados en la declaración de salud y evaluando el riesgo de salud, esta Isapre ha decidido no contratar con usted.
19	2423339		
21	2479741		
37	2460085		
40	2479247		
42	2479684		
43	2479702		
45	2453633		
46	2479706		

La Isapre debe tomar las medidas necesarias que permitan acreditar la resolución de la Isapre y la devolución de la declaración de salud y de los antecedentes adicionales aportados por el postulante, en los términos dispuestos en la normativa.

3.- Además, existen 6 casos adicionales a los mencionados anteriormente donde no se adjuntaron las notificaciones, según el siguiente detalle:

N°	N° Folio DPS	RUT/Pasaporte postulante	Fecha firma DPS
3	5000214024		04-01-2022
4	5000214034		02-01-2022
17	5000214503		13-01-2022
27	2480911		27-01-2022
29	5000215868		28-01-2022
38	2479318		25-01-2022

También se debe señalar que en las DPS que tienen notificación, solo se pudo validar el correo electrónico y la hora a la cual fue enviada la notificación, ya que el archivo venía con una clave, pero la Isapre no aportó el link para poder acceder al texto del mensaje, señalando que el texto enviado era de carácter genérico con la siguiente leyenda: “Tu declaración de salud ha sido rechazada. En caso de rechazo, con la finalidad de ser aceptado en la Institución de Salud Previsional, el interesado podrá solicitar por escrito, con copia a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, que la Isapre otorgue para las enfermedades preexistentes declaradas, por 18 meses más, la

cobertura mínima legal. No obstante, tal solicitud, la Isapre igualmente puede mantener su negativa de aceptación”.

La Isapre debe tomar las medidas necesarias que permitan acreditar la devolución de la declaración de salud y de los antecedentes adicionales aportados por el postulante, en los términos dispuestos en la normativa.

4.- También se observa que, de la muestra seleccionada, existen 6 casos donde la causal de rechazo no corresponde a lo señalado por la Isapre. Estos casos son los siguientes:

- a) Casos en que la Isapre indica que el rechazo se debe a inconsistencias en la renta, pero en la sección F se indica otro motivo:

N° Caso	N° Folio DPS	Fecha firma DPS	Motivo del rechazo DPS, Sección F
11	5000214129	04-01-2022	Analizados los antecedentes informados en la declaración de salud y evaluando el riesgo de salud, esta Isapre ha decidido no contratar con usted.
17	5000214503	13-01-2022	
30	2479935	31-01-2022	

- b) Casos en que la Isapre indica que el rechazo se debe a que las cotizaciones fueron pagadas por una caja de compensación o Isapre, situación que ocurre cuando la persona tiene licencias médicas:

N° Caso	N° Folio DPS	Fecha firma DPS	Motivo del rechazo DPS Sección F
28	5000215867	31-01-2022	Analizados los antecedentes informados en la declaración de salud y evaluando el riesgo de salud, esta Isapre ha decidido no contratar con usted.
33	5000214118	04-01-2022	
36	5000214252	10-01-2022	

Por lo tanto, la Isapre deberá precisar los fundamentos de su resolución de rechazo indicando expresamente las patologías o condiciones de salud en que se basa su decisión o acreditando a través de la documentación presentada el motivo del rechazo.

5.- Asimismo, de la muestra revisada existen 22 casos donde las DPS no cuentan con la firma digital del solicitante, observándose solo un timbre de la Isapre junto con la fecha en que la cual el postulante la suscribió.

N° Caso	N° Folio DPS	RUT/Pasaporte postulante	Fecha firma DPS
1	5000213042		03-01-2022
3	5000214024		04-01-2022
4	5000214034		02-01-2022
6	5000214103		04-01-2022
7	5000214085		04-01-2022
8	5000213591		05-01-2022
9	5000214246		05-01-2022
10	5000214183		05-01-2022
15	5000214516		11-01-2022
16	5000214323		10-01-2022
18	5000214450		13-01-2022
22	5000214437		10-01-2022
23	5000214965		18-01-2022
24	5000215201		21-01-2022
25	5000215374		24-01-2022
26	5000215336		24-01-2022
29	5000215868		28-01-2022
31	5000215375		25-01-2022
32	5000216014		31-01-2022
34	5000214548		12-01-2022
44	5000215068		19-01-2022

La Isapre debe tomar las medidas necesarias que permitan acreditar la firma digital del postulante a través de algún mecanismo como un Log de la transacción que indica hora y fecha en que la cual el postulante suscribió la DPS, o a través de algún mecanismo que acredite la identidad de la persona, por ejemplo, sistema Acepta (firma electrónica).

➤ CONCLUSIONES

Las situaciones observadas en la fiscalización, dan cuenta que esta Isapre no cumple con las disposiciones correspondientes a la eliminación de la pregunta relativa a enfermedades mentales, psiquiátricas o del comportamiento, establecida en la Circular IF/N°396 del 08 de noviembre de 2021. Razón por lo cual, esta Superintendencia ha determinado realizar una nueva fiscalización con el fin de revisar las coberturas a las consultas psiquiátricas y psicológicas, en virtud de las instrucciones contenidas en dicha norma.

Fiscalización Reg. 307/2022