

**RESOLUCIÓN EXENTA IP/Nº 220**

**SANTIAGO, 17 JUN. 2014**

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 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 revisados los Archivos Maestros de Cotizaciones y Cargas, y de Contratos de Salud, enviados por Isapre Ferrosalud S.A., este Organismo de Control constató que al 30 de septiembre de 2013, esta Isapre presentaba un número significativo de afiliados en situación de doble afiliación.

En efecto, sólo considerando las afiliaciones a esta Isapre producidas en el período mayo a septiembre de 2013, se detectó un total de 73 personas que habían suscrito contrato con Isapre Ferrosalud S.A., y que aún mantenían afiliación vigente con su anterior Isapre.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/Nº 7604, de 14 de noviembre de 2013, se formuló cargos a la Isapre Ferrosalud S.A., por mantener en situación de doble afiliación a un número significativo de afiliados, incumpliendo con la obligación establecida en el inciso final del numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en adelante el Compendio de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/Nº 131, de 30 de junio de 2010, que dispone que "la isapre deberá adoptar todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación, sea entre los regímenes regulados en los Libros II y III del DFL Nº 1, o bien, entre dos o más isapres". A este oficio se adjuntó el detalle de los 73 casos que motivaron la formulación de cargos.
4. Que, en los descargos presentados con fecha 9 de diciembre de 2013, la Isapre analiza extensamente, en los puntos I y II de su presentación, la situación de los multifiliados incluidos en el Oficio Circular IF/Nº 4, de 2 de marzo de 2012, y en el Oficio Circular IF/Nº 22, de 11 de octubre de 2013.

En cuanto a los 73 casos a que se refiere el Oficio de formulación de cargos, la Isapre expone en el punto III de su presentación que: a) 44 corresponden a casos no informados en su oportunidad por la empresa "Previred", respecto de los cuales la Isapre no pudo efectuar ninguna acción de regularización, al desconocer su existencia; b) 1 caso corresponde a un contrato que fue anulado con fecha 3 de



7. Que, en cuanto a los argumentos expuestos en el punto III de la presentación de la Isapre Ferrosalud S.A., cabe señalar que de acuerdo con los antecedentes aportados por dicha institución, efectivamente respecto del total de 73 casos por los que se le formuló cargos, en 28 casos consta la respectiva carta de desafiliación cursada en la Isapre más antigua, por lo que respecto de éstos casos, la situación de doble afiliación no es reprochable a Ferrosalud S.A., sino que a la anterior Isapre, la que debió haber dejado sin efecto el contrato más antiguo.

Además, efectivamente en un caso, el contrato con Ferrosalud S.A. fue anulado antes de la formulación de cargos, de manera tal que a la fecha del Oficio Ord. IF/Nº 7604, ya no existía doble afiliación respecto de este caso.

Por consiguiente, en relación con este total de 29 casos (28 con carta de desafiliación cursada y uno con contrato anulado), procede acoger los descargos de la Isapre Ferrosalud S.A.

8. Que, en lo que atañe a los 44 casos respecto de los cuales Ferrosalud S.A. alega que corresponden a casos no informados en su oportunidad por la empresa "Previred", cabe señalar que éstos corresponden a situaciones de doble afiliación, en los que la Isapre Ferrosalud S.A. no cuenta con carta de desafiliación cursada en la Isapre más antigua, y que, por tanto, son reprochables a Ferrosalud S.A., puesto que era esta última institución la que debió haber anulado la suscripción de los contratos más nuevos.

Al respecto, hay que tener presente que de acuerdo en numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, dentro de los antecedentes que las Isapres deben exigir a sus futuros afiliados antes de formalizar la afiliación, éstos deben presentar una copia de la carta de desafiliación debidamente cursada o una fotocopia del Formulario Único de Notificación (FUN) tipo 2, en el caso de las personas afiliadas a alguna Isapre. Tratándose de cotizantes del Fonasa, éstos deben presentar certificado de afiliación u otro documento en el que conste fehacientemente tal calidad.

Además, el inciso final de dicho numeral establece que *"en conformidad a la normativa vigente, la isapre deberá adoptar todas las medidas tendientes a evitar la doble afiliación, sea entre los regímenes regulados en los Libros II y III del DFL Nº 1, o bien, entre dos o más isapres; garantizar la fidelidad de los datos que se consignen en el contrato de salud, en base a la documentación requerida a las personas afiliadas; y, desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de contratos"*.

Por consiguiente, si bien es posible que se generen situaciones de doble o multifiliación debido a información incorrecta o inexacta suministrada por los futuros afiliados en el proceso de suscripción del contrato, lo cierto es que pesa sobre la Isapre la obligación de exigir la presentación de la documentación de respaldo, verificar la fidelidad de los datos entregados por los futuros afiliados, implementar las medidas necesarias para evitar la doble o multifiliación, y adoptar prontamente las acciones tendientes a subsanar estas situaciones en el evento que se produzcan.

9. Que, en este sentido, el procedimiento de validación y regularización basado en la información suministrada por "Previred", al que la Isapre Ferrosalud S.A. alude en sus descargos, no ha sido efectivo, a lo menos en su caso, toda vez que a septiembre de 2013, dicha Isapre registraba la mayor tasa de multifiliación del sistema, dado que un 6% de su cartera de afiliados se encontraba en esta situación, en circunstancias que el promedio del sistema es sólo de un 0,16%.

Además, los cotizantes en situación de multifiliación de la Isapre Ferrosalud S.A. representaban a esa época, el 31,1% del total de multifiliados del sistema.

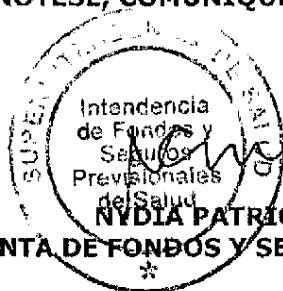
Por lo tanto, es un hecho que los controles empleados por esta Isapre para prevenir y detectar oportunamente las situaciones de doble o multifiliación, no han sido lo suficientemente eficaces.

10. Que, asimismo, se puede agregar que a septiembre de 2013, del total de multiafiliados de la Isapre Ferrosalud S.A., un 76,6% no habían efectuado pagos de cotizaciones por más de 12 meses, antecedente del que se colige que se trata de personas que probablemente desconocían que se encontraban afiliadas a la Isapre, y que posiblemente estaban cotizando en otra institución o en FONASA, o que estaban en situación de cesantía.
11. Que, por consiguiente, la Isapre Ferrosalud S.A. debe desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus agentes de ventas en el proceso de suscripción de contratos, en orden a que verifiquen la condición contractual de los futuros cotizantes, e informen a éstos sobre las consecuencias que podría tener el hecho de mantenerse en una situación de doble afiliación.
12. Que el inciso 1° 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".
13. Que, por tanto, en virtud del precepto legal citado e instrucciones de general aplicación contenidas en el inciso final del numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, y teniendo presente que procede acoger los descargos formulados por la Isapre, respecto de 29 casos, esta Autoridad estima que la infracción en la que incurrió en relación con los restantes 44 casos, amerita la sanción de amonestación.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

**RESUELVO:**

1. Amonestar a la Isapre Ferrosalud S.A., por haber mantenido en situación de doble afiliación a 44 afiliados, incumpliendo con la obligación establecida en el inciso final del numeral 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.
2. 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)**

*[Handwritten initials]*  
 CTI/EMD/LLB/EPC  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Ferrosalud S.A.
- Unidad de Supervisión de Riesgos.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

I-37-2013

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 220 del 17 de junio de 2014, que consta de 4 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, junio 17 de 2014



Carolina Canessa Menéndez  
 MINISTRO DE SALUD