



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 145

SANTIAGO, 22 ABR. 2015

### VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, de Salud; 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 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; la Circular IF/Nº 50, de 23 de julio de 2007, que imparte instrucciones relativas a los procesos de fiscalización a las Isapres; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y Resolución Nº 106, de 27 de octubre 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 desde Arica a Punta Arenas, a 14 sucursales de la Isapre Banmédica S.A., el día 30 de septiembre de 2014, 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 entre otras irregularidades las siguientes:
  - a) Cuatro Formularios Únicos de Notificación, en adelante FUN, "firmados en blanco" (Iquique y Concepción).
  - b) Seis copias de FUN firmados y pendientes de entrega a los afiliados (Viña del Mar, Coyhaique e Iquique).
  - c) Restricciones a priori para el ingreso de personas, en consideración a la edad (Puerto Montt y Concepción).
  - d) No aportar copia del Manual Operativo de Venta y Modificaciones (Antofagasta, Talca y Copiapó).
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/Nº 7234, de 17 de octubre de 2014, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:
  1. Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2, de la Circular IF/Nº 116, del 21 de abril de 2010, según lo siguiente:



En cuanto al tercer cargo, señala que el manual que fue requerido, es un documento interno de carácter privado y confidencial, que contiene procedimientos de carácter laboral e información respecto a la forma como se comercializan los contratos de salud, que es un elemento estratégico de su giro, por lo que no puede ser público y de acceso a terceros, y que dicho contenido no está comprendido en las materias que el artículo 110 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, somete a la fiscalización de esta Superintendencia. Sin perjuicio de lo anterior, señala que el antiguo Manual Operativo de Ventas y Modificaciones, fue reestructurado con el objeto de ajustarlo a las exigencias establecidas por la Circular IF/N° 160, de 2011.

En mérito de lo expuesto, solicita se acojan sus descargos y se deje sin efecto los tres cargos formulados en su contra.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe tener presente, en primer término, que de acuerdo con el punto 1.2 "Etapas de la suscripción", de la Circular IF/N° 116, de 2010, 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".

6. 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 exista una mala intención por parte de los agentes de ventas involucrados, o de que en definitiva no se cause ningún perjuicio a los afiliados, lo cierto es que el hecho de ingresar a tramitación Declaraciones de Salud, Formularios Únicos de Notificación u otros documentos contractuales, firmados en blanco, constituye una grave infracción a la normativa sobre procedimiento de suscripción de contratos, que vulnera el consentimiento libre, espontáneo e informado del postulante, quien al firmar en blanco está manifestando su aceptación respecto de un documento cuyo contenido aún no ha sido llenado, y que conlleva un alto riesgo de fraude o abuso de firma en blanco, el que puede y debe ser evitado.

Asimismo, resulta indispensable que el afiliado cuente con una copia del contrato de salud, puesto que en caso de incumplimiento, el contrato es un soporte para comprobar la responsabilidad de la Isapre, y además le permite al afiliado conocer los puntos que puede exigir.

7. Que, además, sobre el particular, y sin perjuicio que por aplicación de los principios generales en materia de responsabilidad, la institución debe responder por los hechos de sus dependientes, el inciso final del punto 1.1 de la Circular IF/N° 116, de 2010, le impone expresamente a la Isapre, la obligación de "desplegar una efectiva supervisión sobre el desempeño de sus Agentes de Ventas en el proceso de suscripción de contratos", de manera tal que los incumplimientos que se detecten en esta materia, le son reprochables.



11. Que, en efecto, la normativa que prohíbe expresamente dichas restricciones a priori, data del año 2011, de manera tal que, atendido el tiempo transcurrido y la obligación que pesa sobre las Isapres de capacitar y actualizar a sus agentes de ventas en las materias propias de su actividad; no resulta creíble que frente a la pregunta respecto de la existencia de restricciones para el ingreso de personas, por una mera confusión de dichos agentes de venta, éstos hayan señalado rangos de edad, en circunstancias que la única respuesta ajustada a la normativa, era que no existía ninguna restricción. Por el contrario, dichas respuestas, dan cuenta que a la fecha de la fiscalización, aún existían agentes de ventas que entendían que se mantenían vigentes criterios de restricción a priori, y, que, por tanto, operaban con dichos criterios.
12. Que, en cuanto a lo informado con posterioridad por los agentes de ventas a la Isapre, ello no desvirtúa el mérito de las aseveraciones obtenidas durante la fiscalización, ni tampoco éstas se ven afectadas por la simulación realizada en el sistema, puesto que dadas las instrucciones que se le han impartido y las sanciones que se le han aplicado a la Isapre en esta materia, habría constituido una conducta contumaz el que aún mantuviera restricciones en sus sistemas.
13. Que, sobre el particular, hay que tener presente que la Isapre es la responsable de capacitar y actualizar a sus agentes, y mantener una efectiva supervisión sobre el desempeño de éstos, de tal manera que lo constatado en la fiscalización le es reprochable, y, además, da cuenta que aún existen debilidades en los procesos de capacitación y actualización de conocimientos de sus agentes de ventas.
14. Que, en cuanto a lo argumentado respecto del tercer cargo, hay que tener presente que el artículo 110 N° 17 inciso 3° del DFL N° 1, de 2005, de Salud, respecto de las atribuciones de la Superintendencia de Salud en relación con las Isapres, dispone que:  
  
"Para el cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia de Salud podrá inspeccionar todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de las instituciones fiscalizadas y requerir de ellas o de sus administradores, asesores, auditores externos o personal, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información. Podrá pedir la ejecución y la presentación de balances y estados financieros en las fechas que estime conveniente. Igualmente, podrá solicitar la entrega de cualquier documento o libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, sin alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado. Salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia, todos los libros, archivos y documentos de las entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en la sede principal de sus negocios".  
  
Más o menos en los mismos términos, el artículo 126 inciso 1° del mismo cuerpo legal, establece dichas atribuciones respecto de todas las entidades sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia.
15. Que, de la sola lectura de dichos preceptos legales, se desprende que este Organismo cuenta con amplísimas facultades para requerir antecedentes a las Isapres, y en particular, para "solicitar la entrega de cualquier documento o libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización", y por tanto, en el contexto de una fiscalización que tenía por objeto revisar el proceso de suscripción de contratos de salud, no cabe duda que esta Superintendencia se encontraba legalmente facultada para solicitar el Manual Operativo de Ventas y Modificaciones de la Isapre, el que de acuerdo a lo señalado por ésta, contenía información relativa a la forma como se comercializan los contratos de salud.
16. Que, en consecuencia, al haberse negado la entrega de copia de dicho Manual, en las sucursales de Antofagasta, Talca y Copiapó, la Isapre incurrió en una conducta de impedimento o entorpecimiento de la fiscalización, en los términos del acápite V de la Circular IF/N° 50, de 2007.

17. Que, por las razones expuestas precedentemente, 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 reprochan.
18. 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".  
  
Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: "Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado".
19. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/N° 223, de 17 de junio de 2014, esta Intendencia impuso a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 250 UF, por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010, y una multa de 550 UF, por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011, ambas irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, en noviembre de 2013.
20. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, y considerando que en el caso de los dos primeros cargos, se trata de infracciones reiteradas dentro de un período de 12 meses; esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan las siguientes multas: 500 UF por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010; 1100 UF por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011; y 300 UF, por infracción al acápite V de la Circular IF/N° 50, de 2007.
21. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

#### **RESUELVO:**

1. Impónese a la Isapre Banmédica S.A. una multa de 500 UF (quinientas unidades de fomento) por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010; 1100 UF (mil cien unidades de fomento) por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011; y 300 UF (trescientas unidades de fomento), por infracción al acápite V de la Circular IF/N° 50, de 2007.
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 [gsilva@superdesalud.gob.cl](mailto:gsilva@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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**

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



*CTI/MBA/LLB/EPL*  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Señor Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-46-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 145 del 22 de abril de 2015, que consta de 7 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 abril de 2015

*Carolina Canessa Méndez*  
**Carolina Canessa Méndez**  
**MINISTRO DE FE**



