



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 167

SANTIAGO, 19 MAYO 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; la Circular IF/N° 116, de 21 de abril de 2010, que imparte instrucciones sobre procedimientos de suscripción, adecuación, modificación y terminación de contratos; la Circular IF/N° 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 Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 19, de 24 de marzo de 2015, 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 15 sucursales de la Isapre Masvida S.A., el día 29 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) Siete FUN firmados en blanco, sin haberse consignado datos como la identificación del afiliado, código del plan contratado, fecha de inicio de vigencia de los beneficios, renta imponible, cotización pactada, cotización total a pagar, entre otros, y sin que se hubiere entregado la copia al afiliado (Puerto Montt, Coyhaique y Concepción).
 - b) Seis copias de FUN firmados y pendientes de entrega a los afiliados (Puerto Montt, Viña del Mar e Iquique).
 - c) Tres Declaraciones de Salud firmadas en blanco, sin haberse completado las respuestas a las preguntas de la Sección C (La Serena y Puerto Montt).
 - d) Restricciones a priori para el ingreso de personas, en consideración a la edad (Puerto Montt y sucursal Agustinas, de Santiago).

3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/N° 7192, 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/N° 116, del 21 de abril de 2010, según lo siguiente:
 - a) Mantener en su poder la totalidad de las copias de 7 FUN, firmados en blanco.
 - b) Mantener en su poder el ejemplar del afiliado de 6 FUN, firmados y completados, pero sin entregar a éstos las copias.
 - c) Mantener en su poder 3 Declaraciones de Salud, firmadas en blanco.
 2. Excluir a ciertas personas de la posibilidad de solicitar la afiliación, a priori, sobre la base de consideraciones expresamente prohibidas en la citada Circular IF/N° 160, considerando una edad máxima de 54 años y 11 meses.
4. Que, mediante presentación de fecha 4 de noviembre de 2014, la Isapre formula sus descargos, exponiendo en primer término, en cuanto a las situaciones indicadas en la letra a) del primer cargo, esto es, documentos firmados en blanco: que el FUN observado en Puerto Montt, se encontraba inutilizado, puesto que la cotizante había sido afiliada a través de otro FUN; que respecto del FUN detectado en Coyhaique, que correspondería a la ciudad de Chile Chico, debe considerarse la realidad de aislamiento que tiene esta ciudad, y que llevó al cotizante a aceptar y dejarlo firmado previamente; y que en el caso de los 5 FUN observados en Concepción, algunos corresponden a personas que pasaron de carga a titular, por lo que la ejecutiva aceptó que los nuevos cotizantes y los titulares de los contratos de los que provenían, los dejaran firmados. Por lo anterior y en consideración a que éstos fueron los únicos casos aislados observados a nivel nacional en la fiscalización, señala que no se pueden considerar como una práctica o política de la empresa.

Respecto de las situaciones señaladas en la letra b), en un caso se trata de un FUN inutilizado, reemplazado por otro FUN (Puerto Montt); en otro, la copia encontrada corresponde a la del empleador, respecto de un cotizante voluntario (Viña del Mar); en un tercer caso, por haberse manchado el FUN original de la Isapre y la copia del empleador, se procedió a emitirlo nuevamente, y el sistema imprimió nuevamente el original Isapre, la copia afiliado y la copia empleador, obteniéndose nuevamente la firma del cotizante, aunque agrega que la copia duplicada habría sido inutilizada (Viña del Mar); y respecto de los tres restantes casos, correspondientes a la sucursal de Iquique, reconoce que se trató de una falta por parte de las ejecutivas involucradas, quienes habrían entregado en forma tardía las copias a los afiliados, pero arguye que lo anterior no se puede considerar como una práctica o política de la Isapre, dada la realidad observada en las restantes regiones.

En cuanto a las situaciones indicadas en la letra c), expone que respecto de las Declaraciones de Salud detectadas en la sucursal de La Serena, el agente de ventas no se había percatado que los postulantes no habían completado con "cruces" los casilleros respectivos, pero que en una segunda entrevista con éstos, les iba a solicitar que llenaran los cuadros respectivos, y en cuanto a la Declaración de Salud encontrada en Puerto Montt, corresponde a un postulante que ya había sido beneficiario de la Isapre, y que optó por dejar pendientes las respuestas a las preguntas con el fin de aclarar algunas situaciones y responder correctamente.

Además, respecto de estas Declaraciones de Salud incompletas, arguye que no habría infracción a la Circular IF/N° 116, puesto que éstos documentos no fueron sometidos a tramitación, y, por tanto, no se está frente a un proceso de suscripción iniciado.

En cuanto al segundo cargo, expone que la Isapre no tiene manuales ni política alguna de exclusión a priori, y ha instruido reiteradamente el estricto cumplimiento de la normativa dispuesta en la Circular IF/N° 160, lo que se evidencia a través de la propia fiscalización, en la que todos los ejecutivos entrevistados señalaron la inexistencia de políticas restrictivas, y en cuanto al supervisor de ventas entrevistado en Santiago, señala que éste habría respondido "que no habían restricciones y que

12. 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.
13. 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".

Además, el inciso 2º 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".
14. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/Nº 224, de 18 de junio de 2014, esta Intendencia impuso a la Isapre Masvida S.A. una multa de 100 UF, por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, y una multa de 900 UF, por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011, ambas irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, entre los días 7 y 8 de noviembre de 2013.
15. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, y considerando que se trata de infracciones reiteradas dentro de un período de 12 meses; esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan las siguientes multas: 200 UF por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, y 1800 UF por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011.
16. 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 200 UF (doscientas unidades de fomento) por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, y una multa de 1800 UF (mil ochocientas unidades de fomento) por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 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.

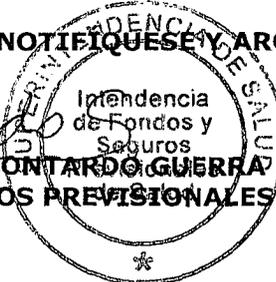
El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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
Intendencia
de Fondos y
Seguros

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



[Handwritten initials]
CTI/MIA/HRA/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.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-50-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 167 del 19 de mayo 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, 19 de mayo de 2015

[Handwritten signature]
Carolina Canelo Méndez
MINISTRO DE FE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD



