

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

generalmente quienes postulaban eran desde los 18 años de edad hasta los 55 años las personas que habitualmente postulaban, que no era común ver personas de mayor edad postulando" (sic), y por ello el fiscalizador accedió a que el supervisor consignara en el acta que "en términos generales se evalúa sin límite de edad". Al respecto, sostiene que de haber existido límite de edad, todos los restantes ejecutivos entrevistados habrían respondido de igual manera.

En consideración a lo expuesto, solicita tener por evacuados los descargos y en definitiva, se dejen sin efecto los cargos. Adjunta dos FUN, correspondientes a los detectados en Puerto Montt, y los dos FUN que habrían reemplazado a aquéllos.

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 suscrito 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.

8. Que, en dicho contexto, procede desestimar las alegaciones de la Isapre relativas al primer cargo formulado, puesto que las explicaciones que expone, no desvirtúan el hecho que durante la fiscalización se detectaron 7 FUN firmados en blanco, copias de 6 FUN sin entregar a los afiliados y 3 Declaraciones de Salud firmadas en blanco, situaciones que configuran una infracción grave a la normativa, y respecto de la cual la Isapre no puede eximirse de responsabilidad, aunque se haya tratado sólo de 16 casos.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que del mérito de las actas de constancia, no se desprende que los FUN detectados en Puerto Montt, uno firmado en blanco y otro respecto del cual no se entregó copia al afiliado, se hayan encontrado inutilizados, ni tampoco que la copia de un FUN encontrado en Viña del Mar, correspondía a la del empleador.

Lo anterior no se ve alterado por las copias acompañadas respecto de los FUN detectados en Puerto Montt, y en las que aparece consignada la expresión "nulo", puesto que de haber sido efectivo que al momento de la fiscalización se encontraban inutilizados de dicha manera, se habría dejado constancia de ello en las respectivas actas.

En cuanto a la alegación de que todos estos casos se tratan de situaciones aisladas, y que no se pueden considerar como una práctica o política de la empresa, cabe señalar que en ningún momento se ha reprochado a la Isapre la existencia de directrices o lineamientos institucionales en tal sentido, sino que el hecho de haberse constatado incumplimientos específicos a la normativa, los cuales le son imputables por las razones expuestas en el considerando séptimo.

En relación con el argumento de que en el caso de las Declaraciones de Salud incompletas, no habría infracción a la Circular IF/Nº 116, puesto que éstos documentos no fueron sometidos a tramitación; cabe señalar que desde el momento mismo que se obtuvo la firma de dichas declaraciones, aunque no hayan sido completamente llenadas, se dio inicio al proceso de suscripción regulado por dicha normativa. Además, lo sostenido por la Isapre, supondría que el hecho de firmar en blanco Declaraciones Juradas, no configuraría una irregularidad sancionable por esta Superintendencia, y, por tanto, que este Organismo debiese aceptar como una situación regular, ajustada a la normativa, el que los postulantes las firmen en blanco, manifestando su aceptación respecto de un documento cuyo contenido aún no ha sido llenado por completo, en particular en una sección tan medular como lo es el de las respuestas a las preguntas sobre preexistencias.

9. Que, en segundo lugar, en cuanto a las restricciones a la afiliación que se reprochan a la Isapre, hay que recordar que la Circular IF/Nº 160, de 2011, establece que:

"Las Isapres, al momento de la suscripción del contrato de salud con un futuro cotizante, sólo pueden evaluar el riesgo individual de salud de esa persona y sus beneficiarios, utilizando para ello la declaración de salud, en la forma indicada en el Nº2 de este título, y sólo podrá negar la afiliación, basada en dicha evaluación, si así lo decide. Por lo anterior, las instituciones de salud previsional no podrán excluir de la posibilidad de solicitar la afiliación, a priori, a ningún grupo de personas, basadas en consideraciones tales como el sexo, edad, condición de salud, condición laboral, etnia, preferencia sexual u otras de los futuros cotizantes y/o sus beneficiarios".

"Asimismo, en cuanto a los antecedentes financieros de los afiliados, las isapres sólo pueden evaluar a su respecto, su capacidad de pago de la cotización de salud en relación al plan de salud al que desean adscribirse, por lo que no se encuentran autorizadas para excluir, a priori, a grupos de personas que trabajen en rubros, industrias o servicios determinados, o empresas públicas o privadas, o servicios de la Administración del Estado, así como tampoco respecto a personas naturales por el solo hecho de detentar la condición de cotizante dependiente, independiente o voluntario".

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.

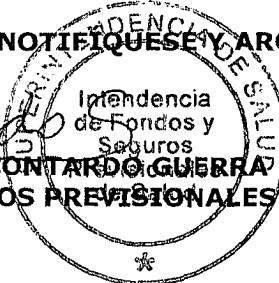
El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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



