



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 169

SANTIAGO, 19 MAYO 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 177, 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 Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y Resolución Nº 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 con fecha 8 de agosto de 2014, a la sucursal de la Isapre Colmena Golden Cross S.A. ubicada en la ciudad de Chillán, motivada por una denuncia ingresada al portal web de esta Superintendencia, se constató :
 - a) Un FUN sin entregar copias al afiliado y firmado en blanco, faltando consignar código y nombre del plan a contratar, inicio de vigencia de los beneficios, renta imponible, cotización pactada y fecha de suscripción, entre otros datos.
 - b) Restricciones de ventas a vendedores y profesores, especialmente del sector municipal.
 - c) Dentro de la nómina de vendedores de la sucursal, figuraba una persona sin registro vigente en esta Superintendencia.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/Nº 6490, de 12 de septiembre 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, al mantener en su poder la totalidad de las copias de un FUN, firmadas por el cotizante, no entregando a éste la copia respectiva y consignando solamente los datos correspondientes a su identificación y la de su beneficiario, dejando en blanco los demás antecedentes.

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 la actividad desarrollada por los postulantes.
3. Mantener dentro de su fuerza de ventas, a una persona que no se encuentra actualmente vigente en el Registro de Agentes de Ventas, con infracción a lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y en el Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.
4. Que, por su parte, con ocasión de una fiscalización efectuada desde Arica a Punta Arenas, a 14 sucursales de la Isapre, 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, las siguientes irregularidades:
 - a) Dos FUN firmados en blanco (Coyhaique y Concepción).
 - b) Diez copias de FUN y cuatro de Declaraciones de Salud, pendientes de entrega a los afiliados, y un FUN respecto del cual la Declaración de Salud consignaba restricciones, pero no la firma del postulante en señal de aceptación o rechazo (Puerto Montt, Temuco y Santiago).
 - c) Restricciones a priori para el ingreso de personas, en consideración a la edad (Copiapó y Concepción), y en consideración a la calidad de profesores municipalizados de los postulantes (Concepción).
5. Que, producto de dichos hallazgos y mediante Oficio IF/N° 7193, 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 los 2 FUN, firmados en blanco por los cotizantes.
 - b) Mantener en su poder el ejemplar del afiliado de 10 FUN, así como 4 copias de las Declaraciones de Salud, no entregando a los afiliados las copias respectivas.
 - c) Haber suscrito un FUN en forma previa a la aceptación de las restricciones impuestas a las patologías declaradas por el afiliado en su Declaración de Salud.
 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 59 años y 11 meses.
6. Que, en relación con el Oficio IF/N° 6490, la Isapre expone en su presentación de fecha 29 de septiembre de 2014, respecto del primer cargo, que la venta relativa al FUN correspondía a una venta antigua, que se encontraba debidamente ingresada y con vigencia al momento de la fiscalización, y que el documento en cuestión se encontraba nulo. Sin perjuicio de lo anterior, sostiene que en las capacitaciones y reuniones periódicas con los agentes de ventas, ha sido insistente en la necesidad de que se dé estricto cumplimiento a la normativa que rige la suscripción de los contratos de salud.

En cuanto al segundo cargo, señala que una de las agentes de venta que manifestó la existencia de restricciones, corresponde a la persona que efectuó la denuncia que motivó la fiscalización, y que los otros dos, quienes llevaban menos de 6 meses en la Isapre, habrían sido "recomendados por el fiscalizador a reconocer los dichos de la

denunciante", asintiendo una con la cabeza, y el otro, guardando silencio, y manifestando el fiscalizador que "el silencio otorga (sic).

En cuanto al tercer cargo, señala que la persona en cuestión fue recontratada en el mes de julio de 2014, habiéndose enviado a esta Superintendencia el certificado y demás documentos requeridos con el fin de inscribirlo, y que desconoce el motivo por el cual la inscripción no se materializó.

Por lo expuesto, solicita que al momento de analizarse la eventual aplicación de una sanción administrativa, se tenga en consideración lo planteado.

7. Que, en lo que atañe al Oficio IF/Nº 7193, mediante presentación de 30 de octubre de 2014, la Isapre expone, en relación con el primer cargo, que el FUN firmado en blanco encontrado en Coyhaique, correspondía a un plan que compensaba a otro y que el cotizante dejó firmado por motivos laborales, a la espera que la Declaración de Salud del plan que recibía la compensación fuese revisada, para poder completar los datos e ingresar ambos planes en forma simultánea. Respecto del FUN firmado en blanco detectado en Concepción, señala que fue un error de la ejecutiva, quien se encontraba en su primer mes de trabajo.

En cuanto a las copias de FUN y de Declaraciones de Salud pendientes de entrega a los afiliados, y el FUN respecto del cual la Declaración de Salud consignaba restricciones, pero no la firma del postulante, en general señala que se trataron de errores de los ejecutivos a cargo de dichas ventas, salvo dos casos: uno respecto del cual indica que la agente de ventas se encontraba digitando el ingreso al sistema del FUN, y que iba a entregar la copia al afiliado al finalizar este procedimiento, y otro respecto del cual señala que correspondía al paso de carga a titular de un agente de ventas, quien había ingresado a la Isapre en septiembre de 2014, encontrándose en su poder la copia respectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, señala que de manera reiterada ha insistido en la necesidad de que se dé cumplimiento a la normativa sobre suscripción de contratos de salud, y que ha generado protocolos internos de revisión más acuciosos, pero que tratándose de un grupo de trabajadores tan grande, subsisten casos aislados que se escapan a la forma en que se trabaja normalmente.

Respecto del segundo cargo, sostiene que los dichos de los agentes de ventas involucrados, constituyen errores en el manejo de los procedimientos de venta y suscripción de contratos, toda vez que no existe en la Isapre una política de discriminación en base a la edad y/o cualquier otra condición, y se trató de casos aislados que escapan de la forma correcta de trabajo.

Por lo expuesto, solicita que al momento de analizarse la eventual aplicación de una sanción administrativa, se tenga en consideración lo planteado.

8. Que, no obstante haberse originado en dos fiscalizaciones diferentes y haberse formulado cargos por separado, se procederá a analizar y resolver conjuntamente los dos procedimientos sancionatorios iniciados con ocasión de las infracciones a que se ha hecho referencia, por tratar de las mismas materias y encontrarse ambos en la misma etapa procedimental.
9. 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/Nº 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".

10. 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.

11. 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.
12. 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 en la fiscalización efectuada en agosto de 2014, se detectó un FUN firmado en blanco, y en la fiscalización realizada en septiembre de 2014, dos documentos contractuales firmados en blanco, a lo menos doce copias sin entregar a los afiliados, y un FUN firmado en forma previa a la aceptación de las restricciones impuestas a las patologías declaradas por el afiliado, en su Declaración de Salud; situaciones que configuran una infracción grave a la normativa, aunque se haya tratado de un número reducido de casos, y respecto de la cual la Isapre no puede eximirse de responsabilidad.

Sin perjuicio de lo anterior, en relación con el FUN detectado en Chillán en la fiscalización de agosto de 2014, cabe precisar que del mérito del acta de fiscalización y de la copia del documento respectivo, no se desprende que en éste se haya consignado que se encontraba anulado o inutilizado, y en cualquier caso, el FUN fue firmado en blanco por el postulante.

13. 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/N° 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

Nº 2 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”.

“Las isapres, para efectos de lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, no podrán exigir a los futuros cotizantes otros requisitos, antecedentes, documentos, formas de pago, o garantías financieras que los que expresamente autorizan las normas vigentes o el contrato de salud que se pretende suscribir, los que, en todo caso, deberán ser los mismos para todo tipo de beneficiarios, salvo las diferencias esenciales que se presenten entre éstos”.

Por último, señala que lo anterior no se extiende a los planes grupales y a las Isapres cerradas, puesto que en estos casos no se formula una oferta indiscriminada al público en general. Sin embargo, dispone que en estos casos tampoco se puede, a priori, efectuar discriminaciones arbitrarias y/o ilegales, dentro del universo de personas a las que se dirigen estas ofertas de afiliación.

14. Que al respecto, el reconocimiento que hicieron tres agentes de ventas de la sucursal de Chillán, en orden a que existía restricción de venta a vendedores y profesores, en especial del sistema municipalizado, y, por otro lado, lo mencionado por la jefa de la sucursal de Copiapó, en el sentido que se restringe el ingreso de mayores de 59 años, y lo señalado por dos agentes de ventas de la sucursal de Concepción, uno de los cuales indicó que existía restricción de 59 años, y el otro, de 59 años 11 meses y a profesores municipalizados; dan cuenta que a la fecha de las respectivas fiscalizaciones, aún existían agentes de ventas que entendían que se mantenían vigentes criterios de restricción a priori, y, que, por tanto, operaban con dichos criterios.

Lo anterior no resulta desvirtuado por el hecho que una de las agentes entrevistadas en la sucursal de Chillán, haya sido quien efectuó la denuncia que gatilló dicha fiscalización, y por otro lado, no existe constancia que el reconocimiento de los otros dos agentes de venta de dicha sucursal, se haya verificado de la manera que señala la Isapre en sus descargos, y en todo caso, no consta que haya existido algún tipo de presión indebida por parte del fiscalizador sobre los entrevistados.

15. 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 las fiscalizaciones 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.
16. Que, en cuanto al tercer cargo formulado mediante el Oficio IF/Nº 6490, de 12 de septiembre de 2014, procede desestimar las alegaciones de la Isapre, toda vez que es responsabilidad de ésta mantener actualizado el Registro de Agentes de Ventas, a través de la plataforma dispuesta al efecto, y los documentos que señala haber enviado si bien permitían acreditar el cumplimiento de los requisitos de la prueba, de ninguna manera sustituían la obligación de la Isapre de inscribirlo en el señalado registro.

A mayor abundamiento, de conformidad con la bitácora del sistema de Agentes de Ventas, se constató que la Isapre sólo el día 15 de septiembre de 2014, con posterioridad a la fiscalización, modificó el estado del agente de ventas a “vigente”.

Por último, el cargo no dice relación con el hecho que la persona haya o no cumplido con los requisitos para desempeñarse como agente de ventas, sino que con el hecho que no se encontraba registrado como agente de ventas vigente de la Isapre, en el Registro de Agentes de Ventas, lo cual constituye una condición necesaria para poder ejercer dicha función.

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 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".

19. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/Nº 221, de 17 de junio de 2014, esta Intendencia impuso a la Isapre Colmena Golden Cross 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 600 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, 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 formulados mediante los Oficios IF/Nº 6490 e IF/Nº 7193, 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; 1200 UF por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011; y 100 UF, por infracción a lo preceptuado en el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

21. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

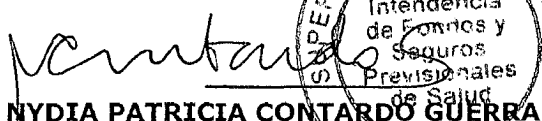
1. Impónese a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. una multa de 200 UF (doscientas unidades de fomento) por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010; 1200 UF (mil doscientas unidades de fomento) por infracción reiterada a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011; y 100 UF (cien unidades de fomento), por infracción al artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.
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,


Intendencia
de Fondos y
Seguros
Previsionales
de Salud

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


CTI/MRA/HRA/EPL
DISTRIBUCION:

- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross 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-39-2014 e I-47-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 169 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


Carolina
MINISTRO DE FE

