



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

224

SANTIAGO,

1 8 JUN 2014

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 52, de 2 de mayo de 2014, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

THE RESIDENCE TO SECURE AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE P

- Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
- Que, en ejercicio de dicha facultad y con ocasión de una fiscalización efectuada en la sucursal de la Isapre Masvida S.A., ubicada en la ciudad de Punta Arenas, entre los días 7 y 8 de noviembre de 2013, 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 las siguientes irregularidades en dicha sucursal:
 - a) Respecto de un cotizante, se mantenía el Formulario Único de Notificación (FUN), sin entregar copia al afiliado, "firmado en bianco" y con huella dactilar, pero sin haberse completado ningún antecedente, incluyendo la Declaración de Salud, y la carta de desafiliación firmada pero sin llenar.
 - b) Se mantenía un "Manual de Postulación", que establecía las siguientes restricciones a priori para la suscripción de contratos: i) Edad máxima de 55 años y 11 meses, a excepción de los planes Fleming y Fleming Plus, respecto de los cuales la edad máxima era de 53 años y 11 meses; ii) Renta mínima exigida de 15 UF, con algunas excepciones; iii) Actividades restringidas: comisionistas de intangibles, tripulantes pesqueros, pescadores, promotoras y deportistas profesionales, entre otras actividades.
- Que, producto de los citados halíazgos y mediante Oficio IF/Nº 8414, de 11 de diciembre de 2013, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:
 - a) Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 21 de abril de 2010, al mantener en su poder la totalidad de las copias de un FUN, firmadas en blanco por el afiliado, y sin haber entregado a éste la copia respectiva.
 - b) Excluir a ciertas personas de la posibilidad de solicitar la afiliación, a priori, sobre la base de consideraciones expresamente prohibidas por la Circular IF/N° 160, considerando una edad máxima de 55 años y 11 meses, y actividades restringidas.

4. Que, mediante presentación de fecha 26 de diciembre de 2013, la Isapre Masvida S.A. evacuó sus descargos, argumentando, respecto de la primera irregularidad que se le reprocha, que el proceso de suscripción del contrato fue llevado a cabo de común acuerdo entre la Isapre y el afiliado, no existiendo intención alguna por parte de la Isapre de producir algún deterioro, o afectar la transparencia del contrato firmado, ni menos ocultar información relevante al contratante, quien en todo momento contó con la información y asesoría de la ejecutiva de venta.

Agrega que fue la relación de confianza que existía entre el postulante y la ejecutiva, lo que originó la situación observada, toda vez que llevaban meses en contacto para formalizar el contrato, el que no había podido materializarse, por las distancias existentes en la Región de Magallanes y los problemas de conectividad propias de la zona.

Lo anterior, llevó a que el cotizante aceptara firmar antes los documentos, y que la ejecutiva hiciera entrega de las copias en forma posterior, una vez que todos los campos de los formularios estuviesen completos.

Además, señala que la información del plan pactado, ya era conocida por las partes y estaba consignada en la Declaración de Salud firmada por el cotizante, por lo que únicamente restaba traspasar dicha información al FUN.

Asimismo, sostiene que la dilación en la entrega de las copias al afiliado, no implicó perjuicio alguno para éste; y que no existen observaciones previas por parte de la Superintendencia a la Isapre en esta materia, ni reclamos de afiliados, por lo que la irregularidad constatada, se trata de un caso puntual y excepcional.

Por otro lado, en cuanto a la segunda irregularidad imputada, expone que el manual de postulación a que tuvo acceso el fiscalizador, corresponde a uno antiguo, que data del año 2005, anterior a la Circular IF/N°160, de noviembre de 2011, y que no está vigente desde julio de 2010, cuando entraron en vigencia las nuevas tablas del período julio 2010-junio 2015 (N° 34 y N° 35).

Prueba de que este manual se encontraría obsoleto, sería el hecho que en él se menciona a los planes Fleming y Fleming Plus, comercializados con la tabla de factores N° 33, que corresponde a una de las dos tablas utilizadas en el periodo julio 2005-junio 2010, y además, que en él se alude al "fax" como medio de envío de información a la casa matriz, el que en la actualidad no es utilizado.

Arguye que la existencia de copias de este manual en algunas oficinas, se debe a que en muchas se guardan memorándum, instructivos o procedimientos en archivadores internos, de larga data, por lo que la sola existencia de este material, no implica que se encuentre vigente.

Agrega que en mayo de 2012 esta Superintendencia fiscalizó la correcta implementación de la Circular IF/N° 160, sin que la Isapre Masvida S.A. presentase irregularidades en esta materia. Tampoco a la fecha han existido reclamos por parte de postulantes en esta materia.

Además, señala que la Isapre ha reiterado en forma periódica estas instrucciones, entre sus ejecutivos y postulantes, con el fin que no se produzcan discriminaciones a priori, y al efecto adjunta correo electrónico interno de fecha 13 de agosto de 2012.

Por último, hace presente que en la fiscalización se indicó por parte del encargado de la sucursal, que "estos filtros ya no se usan", lo que evidencia la nula vigencia del manual de postulación observado, y señala que existen numerosos casos de contratos suscritos sin límite de edad, y respecto de distintos rubros, incluyendo compañías de seguros, vendedores de intangibles, etc.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre, cabe señalar, en primer término, que ésta no ha desconocido el hecho que se detectó en su sucursal de Punta Arenas, un documento contractual firmado en blanco y con huella dactilar, en el cual no se había completado ningún antecedente.

6. Que, sobre el particular, cabe tener presente que de acuerdo con el punto 1.2 "Etapas de la suscripción", de 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 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".

7. 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 haya existido una mala intención por parte del agente de ventas, o de que en definitiva no se hubiese causado ningún perjuicio al afiliado, lo cierto es que no es aceptable que se ingresen a tramitación en la Isapre, Declaraciones de Salud, Formularios Únicos de Notificación u otros documentos contractuales, firmados en blanco, sin haberse llenado completamente su contenido, y, por consiguiente, procede desestimar las alegaciones de la Isapre en orden a que la irregularidad se produjo por la relación de confianza entre el postulante y la agente de ventas, y dadas las distancias y problemas de conectividad de la zona; que la información del plan estaba en la Declaración de Salud, por lo que sólo restaba traspasarla al FUN firmado en blanco, y que la dilación en la entrega de las copias del FUN -que fue llenado por la agente de ventas después de haber sido firmado por el afiliado-, no implicó perjuicio para el cotizante.

- 8. Que, en cuanto al hecho de que sólo se haya detectado un caso de incumplimiento en la sucursal de Punta Arenas, y, por otro lado, que con anterioridad, en relación con esta irregularidad, la Isapre no haya sido objeto de reclamos por parte de afiliados, ni de reparos por parte de esta Superintendencia, no constituyen circunstancias que permitan eximir de responsabilidad a la Isapre por la infracción constatada, sin perjuicio que se consideren para los efectos de evaluar el grado del incumplimiento en que ha incurrido, y la entidad de la sanción que proceda aplicarle.
- 9. Que, por otra parte, en cuanto a las restricciones a la afiliación que se reprochan a la Isapre, hay que recordar que 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", 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 N°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.

10. Que, en lo que atañe a esta irregularidad, en el acta de constancia de 7 de noviembre de 2013, la fiscalizadora consignó que al consultarle al asistente comercial de la sucursal de Punta Arenas, por las fuentes de información para la suscripción de un contrato, "señala que son principalmente la Declaración de Salud y el Manual de Postulación, del cual exhibió las páginas uno a la seis, en las que se establecen las condiciones generales".

Al respecto, aunque efectivamente el aludido Manual de Postulación date del año 2005, como arguye la Isapre, lo cierto es que aún era utilizado en la sucursal de Punta Arenas a la fecha de la fiscalización, toda vez que fue el propio asistente comercial entrevistado, quien se refirió a él y lo exhibió a la fiscalizadora, como una de las fuentes de información consultadas por los agentes de ventas y, por lo tanto, no es efectivo lo alegado por la Isapre, en cuanto a que se trataría de una manual no vigente y obsoleto, que simplemente se encontraba archivado en esa sucursal.

- 11. Que, además, si bien al consultarle la fiscalizadora al asistente comercial respecto de las restricciones de edad, renta mínima exigida y actividades restringidas, que aparecían en la página 1 de dicho Manual de Postulación, respondió que estos filtros "ya no se usan, que no están vigentes", agregando que "cada funcionario tiene acceso a los manuales de capacitación a través de la plataforma digital"; lo cierto es que al ser entrevistados los agentes de ventas, en relación con la existencia de restricciones para la afiliación, éstos indicaron: "la edad máxima de 55 años, y el tipo de actividad, sin embargo si una persona de más de 55 años quería ingresar podía presentar algunos exámenes que indicaran su estado de salud", y, por tanto, corroboraron el hecho que en esa sucursal sí se aplicaban restricciones a la afiliación por edad y por actividad.
- 12. Que en cuanto a la circunstancia que con anterioridad esta Superintendencia haya fiscalizado a la Isapre Masvida S.A., sin constatar irregularidades en esta materia, y que, por otro lado, tampoco existan reclamos de personas que hayan denunciado haber sido discriminadas a priori; no obsta al hecho que en esta oportunidad, sí se detectó la aplicación de restricciones por edad y actividad, en la sucursal de Punta Arenas de dicha Isapre.
- 13. Que, respecto de la alegación de la Isapre, en orden a que desde la emisión de la Circular IF/N° 160, de 2011, ha reiterado en forma periódica estas instrucciones entre los agentes de ventas y postulantes; hay que señalar que constituyen obligaciones permanentes de la Isapre, el capacitar y actualizar los conocimientos de sus agentes de ventas, el mantener una efectiva supervisión sobre el desempeño de éstos, y, en general, el adoptar o implementar todas las medidas que estime

necesarias, adecuadas e idóneas para que sus dependientes den estricto cumplimiento a la normativa vigente; de tal manera que la sola circunstancia de haber difundido o comunicado a sus funcionarios la normativa que prohíbe la discriminación a priori, no la exime de responsabilidad frente al grave incumplimiento detectado en la sucursal de Punta Arenas.

14. Que, por último, en relación con la defensa de la Isapre, en el sentido que existen numerosos casos de contratos suscritos sin límite de edad, y respecto de distintos rubros; cabe señalar que estas incorporaciones, no dan cuenta de la situación de todas aquellas personas, cuyas solicitudes de incorporación no se ingresaron ni tramitaron producto del criterio con el que actuaban los agentes de ventas de la sucursal de Punta Arenas.

Además, sin perjuicio de lo anterior, hay que tener presente que de acuerdo a las suscripciones informadas a través de los Archivos Maestros, se verificó que entre enero y octubre de 2013, el total de suscripciones en la Isapre ascendió a 46.280 contratos, de las cuales sólo 169 corresponden a mayores de 56 años, esto es, el 0,4% de los contratos suscritos.

- 15. Que, en consecuencia, 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 imputan.
- 16. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL Nº1, 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".
- 17. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales citados y teniendo presente que la isapre ha infringido la normativa que salvaguarda el consentimiento libre, espontáneo e informado de los afiliados, al mantener dentro de los contratos en trámite de suscripción en una de sus sucursales, a lo menos un documento contractual firmado en blanco, en el que faltaban completar datos esenciales, y, además, considerando que ha incumplido gravemente la normativa que impide la discriminación en la fase previa a la contratación, al haberse constatado en la misma sucursal, que se restringía a priori el ingreso de personas mayores de 55 años y 11 meses, y además, a quienes prestaban servicios en determinadas actividades; esta Autoridad estima que estas infracciones ameritan la sanción de multa.
- Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

- Impónese a la Isapre Masvida S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) 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 (novecientas unidades de fomento) por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011.
- 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 Nº 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 dmuñoz@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 Nº1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley Nº 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,

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

ETI/MPA/LLB/EPL DISTRIBUCION:

- Señor Gerente General Isapre Masvida S.A.

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

Intendencia de Fonsos y Segurça

- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.

- Departamento de Administración y Finanzas.

- Oficina de Partes.

in an examination of the control of

I-32-2013

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original,la Resolución Exenta IF/Nº 224 del 18 de junio de 2014, que consta de 6 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 junio de 2014

etal Canessa Mendez

MINISTRO DE FE

.