



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 144**

**SANTIAGO, 06 JUN 2017**

**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 2010, que imparte instrucciones sobre procedimientos de suscripción, adecuación, modificación y terminación de contratos; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 109, de 19 de octubre 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 se fiscalizó a la Isapre Consalud S.A., el día 6 de julio de 2016, en 13 sucursales, de Arica a Punta Arenas, con el objeto de examinar el proceso de suscripción de los contratos de salud, revisando la información disponible sobre contratos en trámite, y entrevistando a los encargados de su mantención y suscripción, detectándose, entre otras irregularidades, las siguientes:
  - a) En Concepción un agente de ventas mantenía un formulario de Declaración de Salud, firmado y con huella digital del afiliado, con la sección C (preguntas sobre preexistencias) en blanco, y además se encontraban en su poder las dos copias del comprobante de recepción de la Declaración de Salud.
  - b) En Coyhaique, se encontraron dos casos, en los que el reverso del FUN tipo 1, correspondiente a la constancia de entrega de documentos, estaba firmado en blanco. Además, en uno de estos casos, la copia del Plan de Salud de la afiliada, no había sido entregada a ésta.
  - c) En Punta Arenas, se encontró una Declaración de Salud firmada, sin haberse completado las preguntas 22, 23 y 24 de la sección C (preguntas sobre preexistencias), y que había sido enviada a visación de Contraloría Médica.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 4640, de 28 de julio de 2016, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo:

“Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2, de la Circular IF/Nº 116, de 21 de abril de 2010, según lo siguiente: a) Mantener en su poder una Declaración de Salud, firmada en blanco por el cotizante y otra Declaración incompleta, sin llenar las preguntas 22,23 y 24 (...); b) Mantener en su poder la copia de la afiliada del plan de salud suscrito, firmada pero sin entregarle la copia respectiva (...), y c) Mantener 2 FUN cuya constancia de entrega de documentos contractuales se encontraba firmada en blanco por las respectivas afiliadas (...).”

4. Que, habiéndose notificado electrónicamente el señalado Oficio Ord. a la Isapre, el día 28 de julio de 2016; el plazo legal de 10 días hábiles que tenía la Isapre para formular sus descargos, previsto en el artículo 127 inciso 3° numeral 3 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, venció el 11 de agosto de 2016, de manera tal que la presentación de descargos efectuada por la Isapre el día 17 de agosto de 2016 ha sido extemporánea, y, por ende, no procede que esta Autoridad efectúe el análisis de estos descargos presentados fuera del plazo legal.
5. Que, en relación con las irregularidades detectadas, hay que tener presente, en primer lugar, que constituye una obligación permanente de las Isapres el adoptar e implementar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa, instrucciones que se le impartan y obligaciones pactadas con sus afiliados, de tal manera que las infracciones que se pudieran derivar de errores en sus sistemas o procedimientos, o de omisiones o faltas de sus funcionarios, aunque se trate de situaciones aisladas o puntuales, le son imputables a la Institución, sea por no haber implementado las medidas adecuadas e idóneas al efecto, o por no haber establecido controles que le hubiesen permitido advertir y corregir los errores oportunamente.
6. Que, por otro lado, en relación con la explicación expuesta durante la fiscalización, por la agente de ventas involucrada, respecto de la Declaración de Salud detectada en Concepción, firmada con la sección C en blanco, en el sentido que *"el cliente le indicó que no tiene ningún problema de salud y lo dejó firmado porque estaba apurado, a pesar que ella le explicó que debía completarla de su puño y letra"* (sic); cabe señalar que aun así dicha situación se trata de una irregularidad imputable a la Isapre, toda vez que es deber de ésta y no del afiliado, velar por el debido cumplimiento de las etapas de suscripción de la documentación contractual, y en particular, que el llenado de los documentos se efectúe en forma previa a la firma de estos, circunstancia que por lo demás no constituye una cuestión meramente formal, sino que una garantía o salvaguarda del consentimiento libre, espontáneo e informado del afiliado.
7. Que, por lo tanto, independientemente de que no haya existido una mala intención por parte de la agente de ventas involucrada o que, como se pretendió explicar en este caso, haya sido el propio afiliado quien habría solicitado poder firmar el documento sin haberlo llenado íntegramente, lo cierto es que el hecho de obtener o permitir la firma de Declaraciones de Salud, Formularios Únicos de Notificación u otros documentos contractuales, total o parcialmente 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 íntegramente llenado, situación que conlleva una serie de riesgos, los que pueden y deben ser evitados.
8. Que, en cuanto a la situaciones detectadas en las sucursales de Punta Arenas y de Coyhaique, y respecto de las cuales la Isapre se limitó a responder luego de la fiscalización, que había efectuado o efectuaría una retroalimentación a los ejecutivos sobre *"el llenado, firma y entrega de la documentación completa a los cotizantes"* (sic), hay que reiterar lo señalado en el considerando quinto respecto de las obligaciones y responsabilidad que pesan sobre la Isapre al respecto.
9. 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"*.
10. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de la infracción constatada, esta Autoridad estima que la irregularidad constatada amerita una multa de 150 UF.

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

**RESUELVO:**

1. Imponer a la Isapre Consalud S.A. una multa de 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010.
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 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 [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 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, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE,**



**NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA**

**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

*[Firma]*  
MRA/LLB/EPL  
**DISTRIBUCIÓN:**

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

I-12-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ Nº 144 del 06 de junio de 2017, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 07 de junio de 2017



*[Firma]*  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE