

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

199

SANTIAGO, 11 9 JUL 2017

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; el Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsional", del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; Punto 2 del Capítulo la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución N° 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 y con ocasión de una fiscalización efectuada a la oficina de ventas de la Isapre Óptima S.A., entre los días 9 y 15 diciembre 2015, con el objeto de examinar los procedimientos de control aplicados por la Isapre en la suscripción de contratos, examinándose al efecto una muestra de 79 contratos suscritos entre los meses de enero y julio 2015, se detectaron entre otras irregularidades, las siguientes:
 - a) En 10 casos el FUN tipo 1 y el documento "Certificado de Contrato y Renta" registraba que la anterior institución de los afiliados era el FONASA, en circunstancias que dentro de los antecedentes contractuales de éstos, estaban las cartas de desafiliación a sus Isapres, cursadas en el mes posterior a la afiliación a Óptima, generándose una situación de doble afiliación.
 - b) La Isapre utiliza un documento denominado "Formulario Corrección de Datos", para corregir en forma posterior errores en el llenado del FUN y plan de salud. Al respecto, se constató 20 casos en que la Isapre utilizó este documento para corregir errores en el llenado de formularios de suscripción (FUN tipo 1) que ya habían sido notificados, y además se encontraron 44 formularios de corrección de datos firmados en blanco por el afiliado y el supervisor, en las carpetas contractuales de los cotizantes.
 - c) 5 personas informadas por la Isapre como agentes de venta vigentes, no figuraban como vigentes en el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia, y una de éstas registraba en el Archivo Maestro de "Suscripciones y Desahucios", suscripciones efectuadas en los meses de junio, julio y agosto de 2015.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/N° 7689, de 29 de diciembre de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:
 1. "Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto "Antecedentes de Afiliación", del Título I, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, al no verificar fehacientemente la calidad de cotizante del Fondo Nacional de Salud, llevando a cabo un procedimiento ineficiente e inefectivo para acreditar en forma

correcta la institución de salud anterior, ya que en 10 casos correspondía a una isapre, situación que generó un período de doble afiliación a los afectados...”.

2. “Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto el punto 2 “Etapas de la suscripción de documentos contractuales”, del Título I, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, así como el Capítulo I del Compendio de Documentos contractuales, en especial el punto 2.5 que establece que “Ninguna de las partes podrá unilateralmente agregar estipulaciones adicionales o enmendar en cualquier forma los documentos contractuales”, al exigir a sus futuros afiliados firmar en blanco el “Formulario corrección de Datos” que se utiliza para corregir errores en forma posterior al llenado del FUN tipo 1 y su notificación al empleador, de los cuales 44 se encontraban en las carpetas individuales firmados en blanco por los afiliados y por el supervisor de la isapre...”.
3. “Mantener dentro de su fuerza de ventas, a 5 personas que no se encuentran inscritas 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 los puntos 4 y 5 del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, verificándose que una de ellas ha efectuado ventas en los meses de junio, julio y agosto de 2015, sin ser informada en dicho registro...”.
4. Que mediante presentación efectuada con fecha 12 de enero de 2016, la Isapre expone, en síntesis, en relación con los hechos observados en el primer cargo, que para verificar la institución de origen del futuro afiliado, de conformidad con las instrucciones contenidas en el Capítulo I, Título I, del Compendio de Procedimientos, tratándose de personas que invocan la calidad de cotizantes del FONASA, ésta debe constar fehacientemente, al menos, en el certificado de afiliación o en otros documentos tales como: fotocopia de última liquidación de remuneración o pensión, fotocopia de contrato de trabajo, fotocopia de última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o ISP, o un “certificado de renta emitido por el empleador”.

Señala que efectivamente en los 10 casos observados, en el FUN tipo 1, debidamente firmado por el empleador y el trabajador, figuraba como institución de origen el FONASA, y que se encontraba adjunto el documento “Certificado de Contrato y Renta”, en el que el empleador confirmaba, entre otros datos, la institución de origen.

Dado lo anterior, sostiene que la Isapre verifica la institución de origen del futuro cotizante, tanto con el “Certificado de Contrato y Renta”, documento expresamente previsto al efecto en las citadas instrucciones, como a través del FUN 1 notificado al mismo empleador que emitió dicho certificado.

Indica que adicionalmente la Isapre ha adoptado medidas tendientes a evitar la doble afiliación entre 2 o más Isapres, y en este sentido señala que mensualmente envía a la empresa PREVIRED la información de las suscripciones efectuadas, para que ésta efectúe el cruce de información con las restantes Isapres abiertas, detectándose así los casos de doble afiliación, y luego se refiere al procedimiento que se sigue para regularizar estos casos.

Refiriéndose específicamente al cargo, alega que la Isapre dio cumplimiento a la normativa, en orden a que tuvo a la vista los antecedentes previstos en ésta para verificar que los afiliados proveían del FONASA; que en el marco de su obligación de verificar dichas afiliaciones, efectúa el cruce de información con las restantes Isapres abiertas a través de la empresa PREVIRED, detectándose de esta manera los casos en que el empleador no entregó información fidedigna al respecto, y que la no inclusión del documento de afiliación emitido por el FONASA, no puede calificarse como prueba de que la Isapre realizaría un procedimiento ineficiente e inefectivo, toda vez que su inclusión no está regulada por esta Superintendencia y tampoco aseguraría que no se produjesen situaciones de doble afiliación, debido a que la información del FONASA no se encuentra actualizada con la información vigente de las Isapres al mes de la venta.

5. Que, en cuanto al hecho observado en que se fundó el segundo cargo, arguye que el "Formulario Corrección Datos" fue un documento incorporado por la Isapre como una herramienta de apoyo a las ventas, que permitiera ingresar al afiliado sin tener que rehacer el FUN, y en la medida que sólo fuese aplicado para modificaciones menores, básicamente errores de forma o enmendadura.

Específicamente en relación con el cargo, reconoce que la mantención del señalado documento puede dar origen a su mal uso, como se verificó al encontrarse documentos firmados en blanco, situación que fue corregida, instruyéndose la aplicación de sanciones a los agentes de venta infractores.

6. Que, respecto del tercer cargo, expone, en relación con las 5 personas que no figuraban como vigentes en el Registro de Agentes de Venta: a) que si bien dos habían sido contratadas como agentes de venta, no obtuvieron su código (reprobaron prueba de agente de ventas), pero dado que tenían fuero maternal, no pudieron ser desvinculadas, y al respecto agrega que no han efectuado venta alguna; b) que una que fue finiquitada el 26 de noviembre de 2015 -y no el 10 de octubre de 2014, como aparece en el Registro de Agentes de Venta-, al momento de su contratación tenía certificado vigente hasta abril de 2015, presentó licencias médicas desde el 13 de abril de 2015 y hasta el 2 de noviembre de 2015, y no efectuó venta alguna durante el período que mantuvo contrato vigente como "agente sin código" (sic); c) que respecto de otro que ingresó el 1º de agosto de 2015 y fue desvinculado el 31 de octubre de 2015, se desconoce por qué esta Superintendencia "no registro su ingreso" (sic), y d) en cuanto a la persona que efectuó ventas, señala que ésta fue inscrita como agente de ventas en su oportunidad, y que la Isapre no cuenta con antecedentes de que haya sido rechazada por esta Superintendencia. Respecto de este último caso, adjunta certificados que acreditan cumplimiento del curso y aprobación de la prueba, y nómina de agentes de venta rechazados, publicada por esta Superintendencia, en la que no aparece dicha persona dentro de los agentes de venta rechazados.

Además, respecto de los últimos dos casos alega que la extranet disponible para el ingreso de los antecedentes de los agentes de venta, no genera ningún reporte o registro con el cual se pueda demostrar su ingreso oportuno.

7. Que, atendido los antecedentes expuestos, la Isapre solicita se levanten los cargos formulados.
8. Que, en relación con las alegaciones de la Isapre referidas al primer cargo (no verificar fehacientemente la calidad de cotizante del FONASA), en el antepenúltimo párrafo del punto 1 "Antecedentes de afiliación", del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se dispone expresamente: *"Por último, para verificar la Institución de Salud de origen y la desafiliación de ésta, tratándose de personas afiliadas a isapre, una copia de la carta de desafiliación debidamente cursada o una fotocopia del Formulario Único de Notificación (FUN) tipo 2. Si se invoca la calidad de cotizante del Fondo Nacional de Salud, dicha calidad deberá constar fehacientemente, al menos, en el certificado de afiliación o alguno de los documentos enumerados en el párrafo anteprecedente"*.
9. Que, si bien la disposición transcrita alude a *"los documentos enumerados en el párrafo anteprecedente"*, en referencia al párrafo relativo a la acreditación de la renta o remuneración imponible del futuro afiliado, y en el que se admite para este efecto *"una fotocopia de la última liquidación de remuneraciones o pensiones, una fotocopia del contrato de trabajo, una fotocopia de la última planilla de pago de cotizaciones a la AFP o IPS, un certificado de renta emitido por su empleador/a, o algún certificado legal que acredite la renta, etc."*; es evidente que no todos los documentos enunciados allí contienen información sobre la institución de salud de origen del futuro afiliado (certificado legal que acredite renta), o información actualizada al respecto (contrato de trabajo), de manera tal que dicha remisión sólo tuvo por objeto flexibilizar la acreditación de la calidad de cotizante del FONASA, permitiendo otros documentos distintos del "certificado de afiliación", pero en cualquier caso debía tratarse de documentos en los que constara "fehacientemente" dicha calidad.

10. Que, en este sentido, el documento utilizado por la Isapre para verificar la calidad de cotizante del FONASA del futuro afiliado, en los 10 casos observados, denominado "Certificado de Contrato y Renta", no acreditaba de manera "fehaciente" dicha calidad, puesto que si bien aparece firmado y timbrado por un "habilitado empleador" (sic), en realidad es un formulario diseñado y emitido por la propia Isapre, y que es llenado en forma manuscrita por alguien cuya identidad se desconoce (no se sabe si lo completó el habilitado del empleador, el agente de ventas o el propio cotizante).
11. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre relativas al segundo cargo, en orden a la finalidad del "Formulario corrección de datos" y al hecho que su utilización se circunscribiría sólo a modificaciones menores; lo cierto es que dicho formulario no se encuentra dentro de los documentos contractuales previstos en la normativa vigente, por lo que su uso es irregular y contrario a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en esta materia.
12. Que, es más, en la fiscalización se detectó 44 casos en que el citado formulario se encontraba firmado en blanco en la carpeta de los afiliados (sin identificar los campos y datos que se corregirían), circunstancia que torna aún más irregular la situación observada, puesto que conlleva un alto riesgo de fraude o abuso de firma en blanco.
13. Que, en relación con el tercer cargo, independientemente de las explicaciones vertidas por la Isapre en sus descargos respecto de cada uno de los casos, y si los agentes de venta observados registraban ventas o no; lo cierto es que dentro de la nómina de agentes de ventas vigentes al 30 de noviembre de 2015, que suministró la Isapre a requerimiento de la fiscalizadora, se incluían a cinco personas que en el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia, a la misma fecha, no aparecían o registraban estado "no vigente".
14. Que, específicamente, respecto del caso de una de las agentes de venta observadas, que a la fecha de la fiscalización no aparecía en el Registro de Agentes de Venta, pero que se constató, a través del Archivo Maestro de Suscripciones y Desahucios que había efectuado suscripciones en los meses de junio, julio y agosto de 2015, y en relación con la cual la Isapre alega que fue inscrita en su oportunidad, y que no cuenta con antecedentes de que haya sido rechazada por esta Superintendencia; cabe señalar que la solicitud de incorporación de dicha agente de ventas al registro, fue rechazado con fecha 12 de mayo de 2015, debido a que la vigencia del certificado de capacitación acompañado por la Isapre en dicha oportunidad, había expirado en febrero de 2013.
15. Que, además, en cuanto a los documentos acompañados por la Isapre respecto de éste último caso, ostensiblemente no corresponden a los antecedentes que se evaluaron en mayo de 2015, y que llevaron a rechazar la postulación de dicha persona en esa oportunidad.

En efecto, el certificado de aprobación de la prueba de agente de ventas que se acompaña, fue emitido en julio de 2013 y corresponde a otra persona, y el certificado de capacitación, sí corresponde a la agente de ventas observada, pero da cuenta de una capacitación realizada por Isapre Óptima entre el 22 y el 29 de mayo de 2015, en circunstancias que el certificado que acompañó en la postulación que fue rechazada, había sido emitido por la Isapre Cruz Blanca S.A., el 6 de febrero de 2013.

16. 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.
17. Que, el inciso 1º del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone: "*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*".

18. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan las siguientes multas: 100 UF por no verificar fehacientemente la calidad de cotizante del FONASA del potencial afiliado o afiliada; 300 UF por requerir a los futuros afiliados o afiliadas la suscripción en blanco de un "formulario corrección de datos", no previsto en la normativa; y 150 UF por mantener dentro de su fuerza de ventas, a personas que no se encontraban vigentes en el Registro de Agentes de Venta, de esta Superintendencia.
19. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

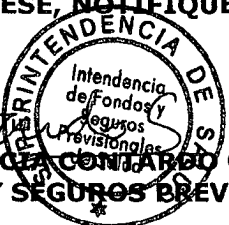
1. Impónese a la Isapre Óptima S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por no verificar fehacientemente la calidad de cotizante del FONASA del potencial afiliado o afiliada; 300 UF (trescientas unidades de fomento) por requerir a los futuros afiliados o afiliadas la suscripción en blanco de un "formulario corrección de datos", no previsto en la normativa; y 150 UF (ciento cincuenta unidades de fomento) por mantener dentro de su fuerza de ventas, a personas que no se encontraban vigentes en el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia.
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 PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD


MFA/HHA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-6-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 199 del 19 de julio de 2017, que consta de 5 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, 20 de julio de 2017




Ricardo Cerceda Adaro
MINISTRO DE FE