

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 237

SANTIAGO, 24 AGO 2017

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 177, 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° 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 con fecha 10 de noviembre de 2015, a 15 sucursales de la Isapre Colmena Golden Cross S.A., de Arica a Punta Arenas, 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 irregularidades:
  - a) En Antofagasta, un FUN tipo 1 firmado por el cotizante y la Isapre, sin haberse registrado la información relativa a la remuneración, cotización pactada, plan de salud, vigencia de beneficios y fecha de suscripción, y en La Serena, copia de un FUN y de la Declaración de Salud respectiva, sin entregar al afiliado.
  - b) En Antofagasta una de las agentes de venta entrevistadas, manifestó que la Isapre restringe el ingreso de mayores de 59 años y 11 meses; personas con "obesidad con IMC no superior a 26 a 28" (sic); vendedores con renta variable y trabajadores de Corporación Municipal de Desarrollo Social.
  - c) La Isapre mantenía registradas en sus sucursales como agentes de ventas, a 6 personas que al 6 de noviembre de 2015 no figuraban como vigentes en el Registro de Agentes de Venta de esta Superintendencia, y, por otro lado, 15 personas que figuraban como agentes de venta vigentes en este Registro, habían renunciado a la Isapre o habían sido finiquitadas.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/N° 7060, de 25 de noviembre de 2015, 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, al mantener en su poder las copias de los 2 FUN tipo 1, uno de ellos firmado en blanco por el cotizante, sin haber entregado al afiliado la copia respectiva (...)".
  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 (...)".

3. "Mantener desactualizado el registro de los agentes de venta ante esta Superintendencia, registrado vigente a 15 personas que habían renunciado o habían sido finiquitadas de la institución y a otras 6 que ejercen la función de agente de venta, sin contar registro como tal en este Organismo, infringiendo lo establecido en 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 la Isapre expone en su presentación de fecha 11 de diciembre de 2015, en relación con el primer cargo, que en el caso de Antofagasta, durante el período de evaluación del ingreso de la interesada, se produjo una huelga legal, lo que dificultó el funcionamiento normal de la sucursal, y que finalmente la afiliación no se concretó por decisión de la interesada, por lo que se procedió a la destrucción de la documentación.

En el caso de la Serena, señala que a la afiliada se le quedaron los documentos en el vehículo de la agente de ventas, y que ésta los guardó en su maletín y le avisó de esta situación a la afiliada, pero que cómo ésta trabaja en una faena minera, no se los pudo entregar de inmediato. Acompaña copia de correo electrónico enviado por la afiliada a la agente de ventas.

Además se refiere a un caso observado en la ciudad de Santiago, que afectó a un FUN tipo 8-9, pero que no fue incluido en el cargo formulado a la Isapre.

5. Que, respecto del segundo cargo, niega que exista una política que pretenda establecer parámetros a priori sobre la base de los cuales no se pueda evaluar una afiliación, y al afecto acompaña listado de afiliaciones realizadas, a modo de ejemplo, a funcionarios de la Corporación Municipal de Desarrollo Social y a personas mayores de 59 años, durante el año 2015.
6. Que, en cuanto al tercer cargo, reconoce que por error administrativo no registró el término de los servicios de 9 agentes de venta, en el Registro que lleva esta Superintendencia.

Asimismo, respecto de 3 agentes de venta reconoce que por error habían sido registradas como vigentes, en una región distinta a aquella en la que se desempeñaban.

En cuanto a los restantes casos, en uno señala que si bien procedió a la eliminación en el registro por término de contrato, esta medida no se materializó por un error ocurrido en el año 2012; en otro, que la persona había sido reintegrada por encontrarse con fuero maternal, aunque nunca había vuelto a trabajar; en dos casos, que las personas se encontraban en proceso de capacitación al momento de la fiscalización; en otros dos, que se trataba de personas recontratadas que ya habían prestado servicios para la Isapre; en uno, que el 4 de noviembre de 2015 se había ingresado a esta Superintendencia la solicitud de inscripción.

Por último, respecto de una persona reconoce que al momento de la fiscalización no estaba incorporada al registro, y que en enero de 2017 se solicitaría su inscripción ante esta Superintendencia.

Solicita se considere que todos estos casos se encuentran regularizados, y varios obedecen a situaciones que tienen una clara y razonable explicación.

7. 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".

8. 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.

9. Que, asimismo, resulta indispensable que se haga entrega al afiliado de copia del contrato de salud y demás documentos contractuales, toda vez que estas copias constituyen el principal respaldo o medio de prueba con el que cuenta el cotizante frente a eventuales controversias con la Isapre, respecto del contenido de la declaración de salud, contrato de salud y demás documentos suscritos, y, por otro lado, es en dichos documentos donde el afiliado puede informarse de manera directa y detallada, respecto de las prestaciones y beneficios a que tiene derecho, así como los requisitos, condiciones y procedimientos que se deben cumplir para acceder a ellos.
10. 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.
11. 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 se detectó documentación contractual firmada en blanco y copias de documentación contractual sin entregar al afiliado, situaciones que configuran graves infracciones a la normativa, aunque se haya tratado sólo de 2 casos, y en relación con las cuales la Isapre no puede eximirse de responsabilidad, debido a que fueron cometidas por sus agentes en ejercicio de sus funciones.
12. 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 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.

13. Que al respecto, el reconocimiento que efectuó una agente de ventas de la sucursal de Antofagasta, en orden a que aplicaba restricciones de ingreso a personas mayores de 59 años y 11 meses, personas con obesidad, vendedores con renta variable y trabajadores de la Corporación Municipal de Desarrollo Social, da cuenta que a la fecha de la fiscalización aún existían agentes de ventas que entendían que se mantenían vigentes criterios de restricción a priori, y, que, por tanto, operaban con dichos criterios.
14. Que lo anterior no resulta desvirtuado por la documentación acompañada por la Isapre y que da cuenta de contratos de salud suscritos con funcionarios de la referida Corporación Municipal y personas mayores de 59 años, durante el año 2015, puesto que, por un lado, dichos antecedentes no están referidos a la restricción por obesidad ni a la de vendedores con renta variable, a que también se refirió la agente de ventas y, por otra parte, porque no se está imputando a la Isapre una política en esa línea, sino que el hecho cierto que una de sus agentes de venta, reconoció que aplicaba dichas restricciones, irregularidad respecto de la cual la Isapre debe responder.
15. Que, en cuanto al tercer cargo, a lo menos respecto de 13 casos la Isapre ha reconocido explícitamente que no efectuó las acciones necesarias para actualizar la información de los agentes de venta en el registro que lleva esta Superintendencia, y en los restantes casos, las explicaciones que ha dado, no permiten eximirla respecto de las irregularidades detectadas, precisamente porque es responsabilidad de la Isapre mantener actualizado el Registro de Agentes de Ventas, a través de la plataforma dispuesta al efecto por esta Superintendencia.
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 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”.

18. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan las siguientes multas: 100 UF por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010; 350 UF por infracción 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 Nº 1, de 2005, de Salud.
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 Colmena Golden Cross 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; 350 UF (trescientos cincuenta unidades de fomento) por infracción 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 Nº 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 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 (TP)**

  
MPA/LLB/EPL

**DISTRIBUCIÓN:**

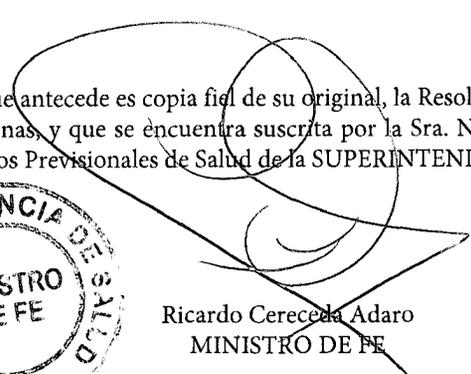
- Señor Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.
- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones.
- Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
- Oficina de Partes.

I-20-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/Nº 237 del 24 de agosto 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, 24 de agosto de 2017



  
Ricardo Cereceda Adaro  
MINISTRO DE FE