

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 238

SANTIAGO, 24 AGO 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 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 la Resolución Nº 109, de 19 de octubre de 2015, 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 desde Arica a Punta Arenas, a 14 sucursales de la Isapre Banmédica S.A., el día 28 de septiembre de 2016, 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:
 - a) En la sucursal de Iquique, dos Formularios Únicos de Notificación, en adelante FUN, y otros documentos contractuales asociados a éstos, firmados en blanco y sin entregar copias a los afiliados.
 - b) En la sucursal de Iquique, una agente de ventas reconoció una restricción a priori para la afiliación de personas, consiste en la exigencia de rentas superiores a \$600.000.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 7066, de 27 de octubre de 2016, 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 los FUN individualizados (...) firmados en blanco por los cotizantes, no entregando a éstos las copias respectivas, incluyendo las declaraciones de salud y demás información contractual".
 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/Nº 160, considerando la renta del afiliado (...)".
4. Que en sus descargos, presentados con fecha 14 de noviembre de 2016, la Isapre expone, en relación con el primer cargo, que los casos observados se deben única y exclusivamente al actuar personal e inadecuado de una agente de ventas, que no representa el contenido del mandato que la Isapre les ha conferido a sus agentes de venta, y que dicha agente ha incumplido con sus obligaciones. Agrega que en forma periódica se realizan diversos cursos y reuniones, con el fin de instruir adecuada y suficientemente a los agentes de ventas, acerca del cumplimiento de la normativa y de las obligaciones a las que se encuentran sujetos, además del control periódico que

ejerce la Superintendencia de Salud en relación con las personas que desempeñan estas funciones.

Señala que en este caso la totalidad de la documentación observada corresponde a una sola agente de ventas, quien era nueva y que dada la premura en el proceso de suscripción, no había alcanzado a llenar ni a entregar los documentos a los afiliados.

Además, argumenta que la falta observada no constituye una práctica promovida por la Isapre ni tampoco una práctica instalada en la institución, sino que se trata de un caso aislado asociado a una sola agente de ventas, y que, por el contrario, la magnitud de la fiscalización, y los numerosos agentes y supervisores cuyo trabajo se revisó, demuestran el alto grado de adherencia de los agentes de ventas a las instrucciones y procedimientos vigentes.

Adicionalmente, hace presente que los contenidos mínimos que deben conocer los agentes de venta, se encuentran definidos y revisados periódicamente por esta Superintendencia, y que el sistema de registro, previa aprobación del examen de admisibilidad diseñado y rendido ante este Organismo, permite concluir que los casos observados, corresponden a situaciones puntuales y excepcionales, respecto de comportamientos de ciertos vendedores que, tanto esta Superintendencia como la Isapre tratan enérgicamente de evitar.

5. Que, en cuanto al segundo cargo, la Isapre expone, en primer lugar, que al contrario de lo informado por dicha agente de ventas durante la fiscalización, la institución no tiene ni aplica política interna alguna en cuanto a exigir a los potenciales afiliados una renta de \$600.000.

En tal sentido señala que lo afirmado por la referida agente de ventas se trató de un caso aislado, desafortunado y que no responde a la forma en que se llevan a cabo los procesos de suscripción en la Isapre, lo que se corrobora con el resultado de la fiscalización, en la cual se entrevistó a un gran número de agentes y supervisores de 14 sucursales del país, quienes manifestaron que no existía ningún tipo de restricción a priori, y al efecto cita parte de las respuestas de aquéllos que constan en las actas de fiscalización correspondientes.

Además, cita una declaración posterior de la agente de ventas en cuestión, remitida a esta Superintendencia, y en la que aquélla aclaró, respecto de la entrevista que prestó durante la fiscalización, que frente a la pregunta sobre la evaluación financiera previa que se hacía con posibles clientes, respondió que su "foco" estaba en captar clientes con una renta no menor a ese monto, para efecto de las comisiones por venta, pero que ello no significaba que las personas con una renta inferior no calificaran para ser parte de su cartera de clientes.

Al respecto, la Isapre agrega que tiene afiliados con rentas inferiores a la señalada, por lo que malamente se puede pretender que la institución discrimina o pone restricciones a priori, a personas con ingresos inferiores a dicho monto.

6. Que, en mérito de los descargos efectuados, solicita acogerlos y, en definitiva, dejar sin efecto los referidos cargos, en todas sus partes.
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/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”.

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 obtener y mantener en su poder 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/Nº 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, toda vez que es un hecho acreditado y reconocido por la propia Isapre que se detectaron documentos contractuales firmados en blanco y copias sin entregar a los afiliados, independientemente de las instrucciones, capacitaciones y reuniones que en forma periódica realiza la Isapre respecto de sus agentes de venta, o de que dichos incumplimientos se hayan tratado de una situación aislada que involucró a una sola agente de ventas, o que ésta haya sido nueva en la Isapre, puesto que lo cierto es que se constató una infracción grave a la normativa, aunque se haya tratado sólo de 2 casos, y respecto de la cual la Isapre no puede eximirse de responsabilidad, debido a que fue cometida por una de sus agentes en ejercicio de sus funciones.
12. Que, en cuanto a la prueba de conocimientos a que alude la Isapre y que debían rendir los agentes de venta ante esta Superintendencia, sin perjuicio que la aprobación de dicho examen de ninguna manera podría eximir de responsabilidad a la Isapre respecto de las irregularidades cometidas por sus agentes en ejercicio de sus funciones, cabe recordar que fue suspendido a contar de octubre de 2014, por lo que mal pudo haberse aplicado a la agente de ventas involucrada en la irregularidad, que de acuerdo con el Registro de Agentes de Venta, ingresó a la Isapre el 1 de mayo de 2016.

13. Que, por otro lado, en cuanto a la restricción a la afiliación que se reprocha a la Isapre, hay que recordar que la Circular IF/Nº 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 previsual 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, si bien sólo una agente de ventas de la sucursal de Iquique, señaló la existencia de restricción a priori por renta o remuneración, se desestiman las alegaciones de la Isapre, en particular la relativa a la aclaración que efectuó la agente de ventas en un documento manuscrito posterior a la fiscalización, en el sentido que su respuesta no habría estado referida a una restricción a priori, sino que a una preferencia por potenciales afiliados con un mínimo imponible de \$600.000; puesto que el tenor de la respuesta que consta en el acta respectiva, es muy clara y precisa en orden a que a la agente de ventas se le "exigía" dicho mínimo. En efecto, en dicha acta se registra textualmente: *"respecto a los antecedentes comerciales, generalmente es la liquidación de sueldo, y que esté en el monto que se me exige que son \$600.000.-, pero respecto a Dicom u otro antecedente nada" (sic).*
15. Que, con todo, se considerarán las alegaciones de la Isapre para los efectos de la ponderación de la gravedad de esta infracción y la estimación de la sanción que procede aplicarle.
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 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".

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 sanciones: MULTA de 150 UF por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010, y AMONESTACIÓN por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011.
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 Banmédica 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/N° 116, de 2010, y la sanción de AMONESTACIÓN por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011.
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.

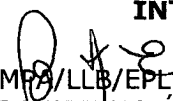
El comprobante de pago correspondiente deberá enviarse a la Tesorería del Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad de esta Superintendencia, al correo electrónico gsilva@superdesalud.gob.cl, para su control y certificación, dentro de quinto día de solucionada la multa.

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


DISTRIBUCIÓN:

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

I-21-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 238 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