



RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 144
SANTIAGO, 22 ABR. 2015

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 Resolución Nº 106, de 27 de octubre de 2014, 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 desde Arica a Punta Arenas, a 8 sucursales de la Isapre Vida Tres S.A., el día 30 de septiembre de 2014, 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 Santiago, un FUN y la correspondiente Declaración de Salud, pendientes de entrega al afiliado, y tres copias de un FUN "firmado en blanco" por el afiliado, incluida la Declaración de Salud.
 - b) En Santiago y Concepción, restricciones a priori para el ingreso de personas, en consideración a la edad.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio IF/Nº 7308, de 22 de octubre de 2014, 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, según lo siguiente:
 - a) Mantener en su poder la totalidad de las copias de un FUN firmado en blanco.
 - b) Mantener pendiente de entrega a un afiliado, la copia del FUN y de la Declaración de Salud.
 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 una restricción por edad máxima.
4. Que mediante presentación de fecha 6 de noviembre de 2014, la Isapre cuestiona en primer término, el hecho que el procedimiento de fiscalización se haya efectuado el día 30 de septiembre, en relación con los arts. 110 y 126 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud, que establecen que la función fiscalizadora debe realizarse "sin alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado", y asevera que algunos

fiscalizadores no se habrían identificado al inicio de la fiscalización, y no se habrían comportado de manera respetuosa, como lo exige la Circular IF/Nº 50, de 2007.

En cuanto al primer cargo que se le imputa, por infracción a la normativa sobre suscripción de contratos, señala que la Isapre en forma continua refuerza los conocimientos de su fuerza de venta, con el fin que se observen y cumplan los procedimientos e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y señala que las faltas observadas, no constituyen una práctica promovida por la Isapre, y que se trata de dos casos aislados asociados a un sólo agente de venta.

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.

En cuanto al segundo cargo, señala que éste se funda en lo manifestado por una agente de ventas de la oficina de "La Concepción", en Providencia, quien indicó que se "evalúan potenciales clientes hasta 64 años 11 meses", y lo manifestado por dos ejecutivas de servicio al cliente de la sucursal de la ciudad de Concepción, una de las cuales indicó que existía restricción "por edad hasta los 64,9 años" y la otra señaló que "por edad solamente". Sostiene que de estas diferencias en las restricciones de edad, se infiere que no puede tratarse de una instrucción o política de la Isapre, y que se trata de respuestas personales que contienen información errada al respecto. Además, agrega que del contexto y forma de la fiscalización, y en el marco de las numerosas preguntas que se formulan, es factible que los entrevistados se sientan presionados e incurran en confusión y den respuestas erróneas. Por otro lado, señala que los resultados de la fiscalización llevada a cabo en 8 sucursales, corrobora que la Isapre no restringe, a priori, el ingreso de afiliados por edad. En efecto, los agentes de venta de la Isapre, al responder la consulta sobre la existencia de restricciones, contestaron que éstas no existían, salvo en el caso de una agente de ventas y de dos ejecutivas de servicio al cliente. Hace presente que desde el inicio del sistema de Isapres y hasta antes de la Circular IF/Nº160, de 2011, las restricciones de ingreso estaban permitidas, y, por consiguiente, es factible, posible y verosímil que las personas fiscalizadas, pudiesen haber incurrido en una confusión y error al responder las distintas preguntas referidas a "restricciones", máxime si se produjo en el marco de un proceso de fiscalización realizado el día del cierre de las ventas del mes, provocando un grado mayor de nerviosismo. Por último, señala que no obstante el esfuerzo desplegado por la Isapre para el efectivo cumplimiento de la Circular IF/Nº 160, de 2011, los cambios culturales entrañan una dificultad, sobre todo respecto de una materia que estuvo permitida por décadas, y, reitera que en la especie, se trata de casos puntuales y aislados de deficiente comprensión de la normativa actual.

En mérito de lo expuesto, solicita se acojan sus descargos y se deje sin efecto los dos cargos formulados en su contra.

5. 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

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, al respecto, si bien sólo una agente de venta y dos funcionarias de servicio al cliente, hicieron mención a restricciones por edad, y no coincidieron exactamente en los rangos; lo cierto es que no resulta verosímil lo argumentado por la Isapre, en el sentido en el marco de las numerosas preguntas que se les formularon, es factible que las entrevistadas se hayan sentido presionadas e incurriesen en una confusión, dando respuestas erróneas, ni tampoco es atendible lo señalado en cuanto a la dificultad que entrañan los cambios culturales, en relación con el hecho que desde el inicio del sistema de Isapres y hasta antes de la Circular IF/N° 160, de 2011, las restricciones de ingreso estaban permitidas.
11. Que, en efecto, la normativa que prohíbe expresamente dichas restricciones a priori, data del año 2011, de manera tal que, atendido el tiempo transcurrido y la obligación que pesa sobre las Isapres de capacitar y actualizar a sus agentes de ventas en las materias propias de su actividad; no resulta creíble que frente a la pregunta respecto de la existencia de restricciones para el ingreso de personas, por una mera confusión de la agente de venta y funcionarias entrevistadas, éstas hayan señalado restricciones de edad, en circunstancias que la única respuesta ajustada a la normativa, era que no existía ninguna restricción. Por el contrario, dichas respuestas, dan cuenta que a la fecha de la fiscalización, aún existían funcionarios de la Isapre que entendían que se mantenían vigentes criterios de restricción a priori, y, que, por tanto, operaban con dichos criterios.
12. Que, sobre el particular, hay que tener presente que la Isapre es la responsable de capacitar y actualizar a sus agentes y funcionarios, y mantener una efectiva supervisión sobre el desempeño de éstos, de tal manera que lo constatado en la fiscalización le es reprochable, y, además, da cuenta que aún existen debilidades en los procesos de capacitación y actualización de conocimientos de sus agentes de ventas y funcionarios.
13. 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.
14. 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”.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: "Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado".

15. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, esta Autoridad estima que estas faltas ameritan las siguientes multas: 100 UF por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010, y 550 UF por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/N° 160, de 2011.
16. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Vida Tres 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/N° 116, de 2010, y de 550 UF (quinientas cincuenta unidades de fomento) 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 Contardo
NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA

INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (TP)

[Firma]
STI/MBA/LLB/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-51-2014

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 144 del 22 de abril de 2015, que consta de 5 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud TP de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 23 de abril de 2015

[Firma]
Carolina Carreña Méndez
MINISTRO DE FE

