



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 313

SANTIAGO, 22 AGO 2016

## 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; 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., el día 2 de noviembre de 2015, 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, y visitando el Área de Contratos, para hacer el seguimiento a los contratos suscritos el día 30 de octubre de 2015, remitidos desde el Área Comercial, se detectaron entre otras irregularidades, las siguientes:
  - a) Una agente de ventas y una supervisora señalaron que los planes se venden con tope de 55 años y 11 meses, restricción que también estaba contemplada en algunos planes de salud, en la sección "Condiciones de Ingreso al Plan de Salud", que indica "que el cotizante y/o sus cargas no superen los 55 años 11 meses de edad a la fecha de ingreso".

Por otra parte, personal del Área de Contratos señaló que no se acepta el ingreso de vendedores de intangibles, como es el caso de vendedores de AFP y de Isapres, y al respecto, aportaron documento denominado "Anexo N° 4: Codificación de FUN, documentos y tipos de error", que en el cuadro individualizado como "Rechazos por documentación y restricciones por política comercial" indica para las glosas "Edad excede a lo permitido" y "Vendedor de intangible": "No Ingresa".
  - b) Una agente de ventas mantenía en su poder los expedientes de 2 afiliados, con todas las copias del FUN, planes de salud y renuncia a los excedentes, firmados y sin fecha, y además, en ambos casos, 3 copias de las notas explicativas del plan, firmadas por los cotizantes, y todas distintas entre sí.

3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 6871, de 18 de noviembre de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formularon los siguientes cargos:

1. "Excluir a ciertas personas de la posibilidad de solicitar afiliación, a priori, sobre la base de consideraciones expresamente prohibidas en la normativa, al considerar una edad máxima de 55 años y 11 meses, así como personas que se desempeñan como vendedores de intangibles, tales como isapres y A.F.P., lo que constituye una discriminación arbitraria, que transgrede lo establecido en el Título I, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos".

2. "Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 2 "Etapas de la suscripción de documentos contractuales", del citado Título, Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, al mantener en su poder la totalidad de las copias de los FUN folios 314862 y 312589, firmadas por el cotizante y sin fecha de suscripción, sin hacer entrega a éstos de las copias respectivas".

4. Que mediante su presentación de fecha 2 de diciembre de 2015, la Isapre expone, en síntesis, en relación con el primer cargo, que la agente de ventas y supervisora entrevistadas pertenecen al equipo de ventas que comercializa planes grupales, y los antecedentes que proporcionaron en la fiscalización corresponden exclusivamente a la línea de planes grupales "Dávila Premium" y "HCUCH Premium", que sólo están disponibles para las personas que cumplan las condiciones de ingreso definidas en cada uno de ellos, entre las cuales se encuentran ser trabajador dependiente de alguna de las empresas indicadas expresamente, y tener una edad máxima.

Agrega que todos los antecedentes referidos a esta línea de planes, fueron puestos en conocimiento de esta Superintendencia mediante carta de 25 de junio de 2015, sin que hasta la fecha se haya observado por parte de este Organismo ninguna irregularidad en su emisión.

Hace presente que una vulneración por discriminación, requiere que exista al menos una persona concreta que haya sido discriminada en su solicitud de afiliación, y al respecto señala que ni la Isapre ni esta Superintendencia han recibido reclamo alguno en tal sentido.

Respecto de la restricción por actividad, indica que el documento aludido en los cargos, corresponde a un documento de uso interno de los administrativos de la Unidad de Contratos o "check list", que facilita la revisión de cada contrato y en ningún caso constituye una instrucción en relación con los requisitos de la venta.

Además, alega que en cuanto a la glosa "Edad excede de lo permitido" contenida en dicho documento, está referida a la condición de ingreso de los planes grupales a que se ha hecho referencia, y que la glosa "Vendedor de intangible" es errónea, puesto que en realidad se refiere a una definición más genérica de trabajadores con renta variable, respecto de los cuales se requiere acreditar ingresos de más de un período para determinar su capacidad de pago.

En todo caso, señala que la supuesta restricción de ingreso a los vendedores de intangibles, no fue mencionada por la agente de ventas, la supervisora ni el personal de la Unidad de Contratos entrevistados.

Por último, indica que la Isapre no ha establecido ningún tipo de comisión, premio o incentivo que implique una discriminación en la comercialización de los contratos por parte de los agentes de ventas.

5. Que, en cuanto al segundo cargo, en resumen alega que se trata de una situación excepcional, que sólo involucró a una agente de ventas, la que había ingresado a la Isapre un mes antes, y que, en todo caso, los dos afiliados involucrados en esta situación, recibieron sus copias correspondientes.

6. Que, de los antecedentes expuestos y de la documentación de respaldo, concluye que la Isapre no ha incurrido en infracción alguna, por lo que solicita que sean desestimados los cargos formulados.
7. Que, en relación con los descargos de la Isapre cabe tener presente en primer lugar, en cuanto a las restricciones a la afiliación reprochadas a la Isapre en el primer cargo, que en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos se dispone:

*"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 los 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".*

*"Lo señalado precedentemente, no se extiende a los beneficios adicionales que oferten las isapres a trabajadores de una determinada empresa o grupos de dos o más trabajadores, ni a las instituciones de salud previsional cuyo objeto exclusivo sea otorgar beneficios a trabajadores de una empresa determinada, regulados en el artículo 200 del D.F.L. N° 1 de 2005, de Salud, ya que por la naturaleza de los beneficios adicionales y de las instituciones involucradas, no se formula una oferta indiscriminada al público en general. **Sin perjuicio de lo anterior, en estos casos, las isapres tampoco podrán, a priori, efectuar discriminaciones arbitrarias y/o ilegales dentro del universo de personas a las que se dirigen sus ofertas de afiliación".***

8. Que, en consecuencia, cabe desestimar la alegación de la Isapre en orden a que por tratarse de planes grupales los comercializados por la agente de ventas y supervisora entrevistadas, no ha existido infracción a la normativa al disponerse como condición de ingreso una edad máxima; toda vez que la instrucción establece claramente que aun tratándose de planes grupales e Isapres cerradas, está expresamente prohibido efectuar a priori discriminaciones arbitrarias y/o ilegales, dentro del universo de personas a las que se dirigen estas ofertas de afiliación.
9. Que, asimismo, cabe rechazar lo argumentado por la Isapre en el sentido a que para que exista vulneración por discriminación, se requiere que exista al menos una persona concreta que haya sido discriminada en su solicitud de afiliación; puesto que es un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre, que a lo menos tratándose de los planes grupales que indica, se estableció como condición de ingreso una edad límite de de 55 años y 11 meses, situación que constituye una ostensible vulneración a la prohibición de discriminación prevista en la normativa.

10. Que, en cuanto a la restricción por actividad, sin perjuicio de que ésta consta claramente en el documento "Anexo N° 4: Codificación de FUN, Documentos y tipos de error", aquella fue expresamente reconocida en el acta respectiva, firmada por la subgerente de operaciones y por la jefa de contratos de la Isapre, en la que en lo pertinente se consigna "en el caso de vendedores de intangibles, como vendedores de AFP o Isapre no se aceptan" (sic), por lo que también en este punto procede desestimar las alegaciones de la Isapre.
11. Que, en cuanto a lo argumentado por la Isapre respecto del segundo cargo, cabe señalar que 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 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, 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, aun tratándose de situaciones aisladas o puntuales, le son reprochables a la institución.
12. Que, por último, respecto de la alegación en el sentido que los dos afiliados involucrados en esta situación, recibieron sus copias correspondientes, ello no obsta a la configuración de la infracción constatada, y, además, en relación con ello, hay que tener presente que de conformidad con el artículo 220 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, no constituye un requisito sine qua non para poder sancionar a una Isapre, la circunstancia que los incumplimientos constatados hayan causado perjuicio a los beneficiarios.
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: "*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*".
15. 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: 600 UF por infracción a la prohibición de discriminación, y 100 UF por incumplimiento de las instrucciones sobre etapas de la suscripción de documentos contractuales.
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 Óptima S.A. una multa de 600 UF (seiscientas unidades de fomento) por infracción a la prohibición de discriminación, y 100 UF (cien unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones sobre etapas de la suscripción de documentos contractuales.
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](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 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, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

  
**NYDIA PATRÍCIA CONTARDO GUERRA**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**



  
**MRB/MDA/LPA/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-4-2016

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/ N° 313 del 22 de agosto de 2016, 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, 22 de agosto de 2016



  
**RICARDO CERÉCEDA ADARO**  
**MINISTRO DE FE**