

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 86

SANTIAGO, 16 FEB. 2016

### 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 2010, que imparte instrucciones sobre procedimientos de suscripción, adecuación, modificación y terminación de contratos; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y la Resolución Nº 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 se fiscalizó a la Isapre Consalud S.A., el día 29 de mayo de 2015, en 15 sucursales, de Arica a Punta Arenas, con el objeto de examinar el proceso de suscripción de los contratos de salud, revisando la información disponible sobre contratos en trámite, y entrevistando a los encargados de su mantención y suscripción, detectándose, entre otras irregularidades, las siguientes:
  - a) En Viña del Mar e Iquique, se detectaron dos casos en que los agentes de venta mantenían pendientes de entrega la copia del FUN (Formulario Único de Notificación) del afiliado. En el caso de Iquique, se mantenía también la restante documentación contractual firmada por el afiliado.
  - b) En Santiago un agente de ventas mantenía en su poder las 3 copias del FUN firmado por el afiliado, y habiéndose llenado sólo la sección B de este documento (antecedentes del cotizante).En este último caso, consultada durante la fiscalización la agente de ventas, señaló que se trataba de un FUN anulado porque no tuvo respuesta de la persona, y procedió al momento de la fiscalización, a consignar la palabra nulo en el documento.
3. Que, producto de los citados hallazgos y mediante Oficio Ord. IF/Nº 3659, de 30 de junio de 2015, se impartió instrucciones a la Isapre y se le formuló el siguiente cargo: Incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2, de la Circular IF/Nº 116, de 21 de abril de 2010, al mantener en su poder la copia de los señalados tres FUN, firmados por los cotizantes, no habiendo entregado a éstos la copia respectiva.

4. Que en sus descargos presentados con fecha 14 de julio de 2015, la Isapre expone, en relación con el caso de Iquique, que la agente de ventas involucrada manifestó durante la fiscalización, que el afiliado había sido contactado en la Mutual de dicha ciudad, y que había quedado de retirar sus copias en una fecha posterior, lo que no hizo, por lo que dichas copias se mantuvieron en poder de la agente de ventas a la espera del retiro.

En cuanto al caso correspondiente a la sucursal de Viña del Mar, en síntesis alega que el agente de ventas por error al momento de la afiliación imprimió dos veces el FUN, los que fueron firmados por el afiliado, y que éste sí se habría quedado con el original de la copia cotizante respectiva.

Respecto del caso de Santiago, señala que consultada la agente de ventas, indicó que se trataba de un FUN anulado porque no tuvo respuesta de la persona, aunque reconoce que fue en el instante de la revisión del documento, que procedió a consignar la palabra nulo en éste, situación que quedó registrada en el acta de constancia de fecha 29 de mayo de 2015. Sobre el particular, agrega que el cargo formulado es por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 21 de abril de 2010, al mantener la copia del FUN firmado por el cotizante, sin entregar la copia respectiva a éste; sin embargo, como la afiliación nunca se concretó, no correspondía que se entregase copia del documento a la postulante. Además, arguye que no obsta a lo anterior, la circunstancia que por error no se haya puesto la nota que anulaba el FUN, y que esto se haya realizado durante la fiscalización.

De acuerdo con lo expuesto, solicita tener por formulados los descargos y, considerando los argumentos entregados, en definitiva no se aplique sanción alguna a la Isapre.

5. Que, analizados los antecedentes y alegaciones de la Isapre, se acogerá sus descargos, pero sólo en cuanto al caso observado en la ciudad de Viña del Mar, toda vez que contactado el afiliado involucrado, por parte de la Unidad Investigadora, aquél respondió que efectivamente había recibido copia de los documentos respectivos.
6. Que, por el contrario, se desestimarán las alegaciones referidas a los otros dos casos, puesto que en la situación observada en Iquique, la falta corresponde a un hecho cierto y reconocido por la Isapre, la que debió haber adoptado las medidas necesarias para que se hiciera entrega oportuna y efectiva de los documentos al afiliado, y en cuanto al caso detectado en Santiago, como ha reconocido la Isapre, al momento de la fiscalización el documento no tenía ninguna indicación de que había sido anulado o inutilizado, y, en todo caso se infringieron las instrucciones impartidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, que regula las etapas de suscripción de la documentación contractual, toda vez que además de no haberse entregado copia al afiliado, el FUN se encontraba firmado por éste, a pesar que sólo se había llenado la sección B de este documento (antecedentes del cotizante).
7. Que, en efecto, en el punto 1.2 de la citada Circular, se establece como etapas, primero, la suscripción de la Declaración de Salud, que 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, en el inciso tercero del citado punto 1.2, se señala textualmente: *"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, en consecuencia, las alegaciones de la Isapre no logran desvirtuar el hecho que ésta incurrió en incumplimientos a las instrucciones impartidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, en relación con los casos observados en las sucursales de Iquique y Santiago.
9. 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”.*  
  
Además, el inciso 2º 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”.*
10. Que, en relación con lo anterior, cabe hacer presente que a través de Resolución Exenta IF/Nº 147, de 22 de abril de 2015, esta Intendencia impuso a la Isapre Consalud S.A. una multa de 200 UF, por incumplimiento de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010, y otra multa de 1.200 UF, por infracción a la prohibición de discriminación establecida en la Circular IF/Nº 160, de 2011, ambas irregularidades constatadas en la fiscalización que se llevó a efecto en esta materia, con fecha 30 de septiembre de 2014.
11. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, y teniendo presente la entidad de la infracción constatada, y considerando que se trata de una falta reiterada dentro de un período de 12 meses; esta Autoridad estima que la irregularidad constatada en las sucursales de Iquique y Santiago amerita una multa de 250 UF.
12. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

#### **RESUELVO:**

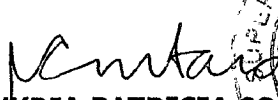
1. Imponer a la Isapre Consalud S.A. una multa de 250 UF (doscientas cincuenta unidades de fomento), por incumplimiento reiterado de las instrucciones establecidas en el punto 1.2 de la Circular IF/Nº 116, de 2010.
2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles 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.

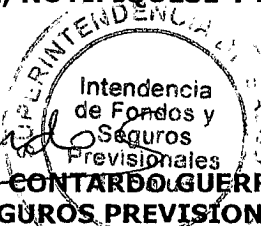
El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

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 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/WPA/EPL  
DISTRIBUCIÓN:

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

I-36-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/N° 86 del 16 de febrero de 2016, que consta de 4 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, 16 de febrero de 2016

  
Carolina Inés Méndez  
MINISTRO DE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

