



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 153
SANTIAGO, 29 ABR 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 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 desde Arica a Punta Arenas, a 15 sucursales de la Isapre Masvida S.A., el día 29 de septiembre 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, se detectaron entre otras irregularidades, que en la sucursal de Viña del Mar, un agente de ventas mantenía 8 copias de FUN firmadas por los afiliados, y no entregadas a éstos.
3. Que, producto del citado hallazgo y mediante Oficio IF/N° 6993, de 24 de noviembre 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/N° 116, del 21 de abril de 2010, al mantener en su poder el ejemplar del afiliado de 8° FUN, firmados y completados, pero sin entregar a éstos las copias respectivas.
4. Que, mediante presentación de fecha 9 de diciembre de 2015, la Isapre formula sus descargos, refiriéndose en primer término a las medidas que habría adoptado para que sus agentes den cumplimiento a la normativa, incluyendo auditorías aleatorias periódicas a los equipos comerciales por parte de los supervisores, y un estricto control sobre la entrega de talonarios foliados de Declaraciones de Salud y de FUN, y su seguimiento, con el fin de detectar a tiempo documentación contractual no rendida, y el estado en que se encuentra. Acompaña copia de las últimas auditorías efectuadas a ejecutivos de Viña del Mar.

Por otro lado, señala que hay que tener en consideración el resultado de esta última fiscalización, toda vez que de las 15 sucursales fiscalizadas, los cargos se circunscriben a una sola sucursal y a una sola agente de ventas, de un total de 530 agentes vigentes al momento de la fiscalización.

Además, adjunta constancias de entrega de copias a cada uno de los cotizantes involucrados, efectuada con posterioridad, y al respecto señala que los beneficios emanados de sus contratos no se vieron afectados.

Por todo lo anterior, estima que la situación está circunscrita a un agente en particular, y que la Isapre ha cumplido con la obligación de capacitar y actualizar a sus agentes de venta, y mantener una efectiva supervisión sobre el desempeño de éstos, por lo que lo constatado no puede considerarse un acto reprochable a la Isapre, sino un incorrecto actuar de un agente de ventas en particular.

5. Que, en relación con los descargos de la Isapre cabe tener presente 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".

6. Que, el debido cumplimiento de las señaladas etapas de suscripción de la documentación contractual, así como la entrega de las copias de los documentos al afiliado, no constituyen cuestiones meramente formales, sino que una garantía o salvaguarda del consentimiento libre, espontáneo e informado del afiliado.
7. Que, en relación con las medidas que la Isapre señalada haber implementado, cabe señalar que constituye una obligación permanente de las Isapres el adoptar todas las medidas que sean necesarias para dar estricto cumplimiento a la normativa e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
8. Que, en cuanto a la circunstancia que las irregularidades se hayan circunscrito a una sola sucursal y a un solo agente de ventas, cabe señalar que ello no obsta al hecho que se verificó el incumplimiento de la normativa, el que debe ser sancionado, sin perjuicio de considerarse dicha circunstancia para los efectos de la ponderación de la sanción.
9. Que respecto de la alegación en orden a que no habría existido perjuicio a los afiliados, hay que tener presente que el artículo 220 del DFL Nº 1, de Salud, de 2005, no establece como requisito sine qua non para sancionar a una Isapre, el hecho de haberse afectado derechos de los cotizantes o beneficiarios.
10. Que, por último, se hace presente 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 1.1 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, 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.
12. 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".

13. Que, por tanto, de conformidad con los preceptos legales citados, teniendo presente la entidad de las infracciones constatadas, y considerando que los casos observados se suscribieron a una sola agente de ventas de la sucursal de Viña del Mar, esta Autoridad estima que las faltas constatadas ameritan una multa de 100 UF.
14. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley;

RESUELVO:

1. Impónese a la Isapre Masvida 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.
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, 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,


Intendencia
de Fondos y
Seguros
Previsionales

NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD



MRC/MRA/HFA/EPL
DISTRIBUCIÓN:

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

I-50-2015

Certifico que el documento que antecede es copia fiel de su original, la Resolución Exenta IF/Nº 153 del 29 de abril de 2016, que consta de 3 páginas, y que se encuentra suscrita por la Sra. Nydia Contardo Guerra en su calidad de Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

Santiago, 02 de mayo de 2016


Carolina Cañasta Méndez
MINISTRO DE EE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD