



**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA SOBRE LA CRISIS FINANCIERA,
POSIBLE QUIEBRA Y POSIBLES DELITOS ECONÓMICOS DEL GRUPO DE
EMPRESAS MASVIDA S.A., SU ISAPRE MASVIDA Y SUS CLÍNICAS.**

Sesión 4º, celebrada el día martes 30 de mayo de 2017.

Se abrió a las 15:10 horas.

SUMARIO

La comisión especial investigadora recibió en audiencia a dirigentes de la Federación de Trabajadores de Isapres, del Sindicato Nacional de Trabajadores de Isapre Masvida y del Sindicato N° 2 de Isapre Optima. También recibió al señor Superintendente de Salud.

Finalmente, se acordó invitar para la sesión de 7 de junio al señor interventor de la Isapre Masvida, y citar al señor Superintendente de Salud.

Actuó como Abogado Secretario (A) de la comisión especial el señor Mario Rebolledo Coddou.

I.- Cuenta

No hubo documentos para la Cuenta, con la salvedad de una comunicación del señor Presidente del Colegio médico excusando su asistencia.

II.- ASISTENCIA.

Concurrieron la señora Presidenta de la Comisión, diputada señora Jenny Álvarez, la diputada señora Karla Rubilar y los diputados señores Marcos Espinosa, René Manuel García, Leopoldo Pérez y Osvaldo Urrutia.

III.- ACUERDOS

La comisión especial acordó citar al señor Superintendente de Salud e invitar al señor interventor de la Isapre Masvida, a la sesión de 7 de junio, con el objeto de que den respuesta a las interrogantes y requerimientos de información que giran en torno al objeto de la investigación.



El debate habido en esta sesión queda registrado en un archivo de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 249 del Reglamento.

El texto del debate, en su versión taquigráfica, se reproduce a continuación, y se entiende formar parte integrante de esta acta.

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

Preside la diputada señora Jenny Álvarez.

Asisten la diputada señora Karla Rubilar y los diputados señores Marcos Espinosa, René Manuel García, Leopoldo Pérez y Osvaldo Urrutia.

Concurren como invitados el superintendente de Salud, señor Sebastián Pavlovic; la Federación de Trabajadores de Isapres, representada por las señoras Sara Burgos y Elizabeth Soto, presidenta y vicepresidenta, respectivamente; la presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores de Masvida, señora Jeanette Bernal; la presidenta del sindicato N° 2 de la Isapre Optima, señora Isabel Noches, y el tesorero del mismo sindicato, señor Salvador Tripallán.

TEXTO DEL DEBATE

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario va a dar lectura a la Cuenta.

El señor **REBOLLEDO** (Secretario accidental).- No hay Cuenta.

Solo se ha recibido una comunicación del presidente del Colegio Médico para excusar su asistencia a la sesión de hoy.

Están presentes y confirmados la Federación de Trabajadores de Isapres, al Sindicato Nacional de



Trabajadores de Masvida y al superintendente de Salud, quien dejó algunos temas pendientes en la sesión pasada.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor Leopoldo Pérez.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Señora Presidenta, sugiero que cuando el superintendente de Salud exponga se centre en el tema. En la sesión pasada partió su exposición contando la historia de los fenicios, así que espero que hoy entre de lleno en el tema objeto de la Comisión. En caso contrario, se nos va a ir todo el tiempo escuchando el rol, la función, y eso es parte de las preguntas que tenemos que hacer nosotros respecto del tema.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor diputado, al inicio de la Comisión tomamos el acuerdo de escuchar a los invitados y...

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- ¿De cuánto tiempo disponen los invitados? Hay que acotarles el tiempo.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Definimos quince minutos por cada uno. La idea es que hoy el superintendente termine su exposición.

El señor **PÉREZ** (don Leopoldo).- Señora Presidenta, pídale que vaya al fondo del tema.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, la gente agradece su invitación y ha viajado desde lejos y está bien que usted determine el tiempo en que ellos puedan exponer y que después el superintendente termine su exposición.

Habitualmente, ocurre que la sesión se extiende más de la cuenta, y si fuera el caso, me gustaría que citáramos nuevamente al superintendente para que responda preguntas. O sea, la idea no es presionar a que cerremos



necesariamente hoy, porque podría suceder que no alcance a responder y tenemos muchas preguntas que hacer.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señora diputada, lo que determiné para hoy, según la lista de invitados, era la presencia del presidente del Colegio Médico, los trabajadores de Isapres, el tiempo que quede para el superintendente, y para la próxima semana invitar al superintendente y al interventor, y sin otros invitados.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Solo para hacer preguntas?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Solo preguntas respecto de lo que ya se ha planteado en la Comisión y todo lo que usted quiera consultar al superintendente, y para eso dejamos la próxima sesión completa.

Diputado Pérez, usted había solicitado que invitáramos al doctor Enrique París, pero nos va a complicar las consultas al superintendente si lo invitamos la próxima semana.

Ofrezco la palabra.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, le pido citar posteriormente al presidente del Colegio Médico o, en su defecto, a la nueva presidenta, y que también concorra el abogado del Colegio Médico, quien manifestó en la Comisión de Salud que habían denunciado la integración vertical a la Superintendencia.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señores diputados, mi consulta es si para la próxima semana damos diez minutos al inicio de la sesión al Colegio Médico o lo dejamos para después. Lo pregunto pensando en que tendremos como invitados al superintendente y al interventor, que son las personas a quienes más preguntas les vamos a hacer.



La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, llamaría al Colegio Médico y preguntaría si quieren opinar respecto de Masvida propiamente tal; si para ellos es relevante hablar antes del superintendente, porque podría ocurrir que quieran hablar de integración vertical, o sea, de esa denuncia. Si ellos tienen antecedentes para entregar respecto de la crisis de Masvida, en ese caso podríamos tener un problema cuando expongan después, pero siempre al superintendente se le puede volver a citar.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Entonces, ¿lo dejamos para después o lo invitamos para la próxima sesión?

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, me preocupa que no nos responda.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, me parece tenemos que citar según las prioridades, es decir, cuáles son los invitados que queremos que vengan.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Lo que pasa es que si invitamos al Colegio Médico, va a dejar planteados temas y después será necesario que responda el superintendente.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, como comisión investigadora podemos citar de acuerdo con el artículo 52 de la Constitución Política, porque en ese caso no se invita, sino que se cita.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿De quién está hablando?

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- De todos sobre quienes tengamos imperio. Lo señalo porque la diputada Rubilar tiene miedo de que no venga.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Se refiere al superintendente?



El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, no es ninguna falta de respeto citarlos de acuerdo con el artículo 52.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Pero el superintendente ha manifestado la voluntad de concurrir.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, me refiero a que no hay ningún problema porque después podemos citar de nuevo al superintendente.

Entonces, podemos citar después al Colegio Médico y si entregan nuevos antecedentes y se hace necesario volver a preguntarle al superintendente, lo volvemos a citar a través del artículo 52. En eso no hay problema. Lo que sí creo es que posteriormente se va acumular tanta cosa que si seguimos posponiendo la respuesta del superintendente no va a significar ninguna contribución.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Habría acuerdo para invitar al superintendente y al interventor para la próxima semana?

Acordado.

El señor **REBOLLEDO** (Secretario).- Señora Presidenta, hay un grupo de cerca de treinta personas fuera del edificio que quieren entrar. Por lo tanto, tenemos un problema de aforo en la sala, pues no podemos permitir el ingreso de treinta personas, más los invitados.

Desde la perspectiva de la Secretaría, sugiero no permitirles el ingreso si no están invitados, no para evitar la participación, sino porque por seguridad el aforo de esta sala no permite el ingreso de treinta personas.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor Secretario, ¿cuántas personas pueden ingresar?

El señor **REBOLLEDO** (Secretario).- Alrededor de treinta y cinco a treinta y siete personas, incluidos los diputados.



La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Quiénes son las personas?

El señor **REBOLLEDO** (Secretario).- Son afiliados de las Isapres que quieren escuchar esta sesión.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Se suspende la sesión para coordinar el ingreso.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Quiero dar la bienvenida a la Federación de Trabajadores de Isapres, representada por la señora Sara Burgos, asesora y coordinadora de dicha entidad, por su vicepresidenta, la señora Elizabeth Soto.

También, se encuentra invitada la presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores de Masvida, señora Jeanette Bernal Miranda, junto con demás representantes de estas organizaciones.

-Hacen ingreso a la Sala el superintendente de Salud y sus asesores.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Como todos ustedes saben, esta es la Comisión Investigadora de Masvida. Sé que la preocupación es generalizada en las otras isapres. Es un punto que hemos abordado en esta Comisión, pero hoy nos convocan principalmente los trabajadores de Masvida y las inquietudes que ustedes nos han hecho llegar. Por eso, hemos querido que estén presentes en esta sesión para que nos den sus puntos de vista sobre la materia.

Tiene la palabra la Sara Burgos.

La señora **BURGOS** (doña Sara).- Señora Presidenta, vengo en representación de isapre Optima, que se supone está comprando a Masvida. Fui trabajadora de lo que anteriormente fue Ferrosalud. Desde hace muchos años se vienen presentando las mismas malas prácticas y los mismos tipos de negocios que hacen estos señores que



compran una y otra isapre, lo que perjudica totalmente a los trabajadores.

En este caso, quiero pedir que escuchen a la presidenta del Sindicato N° 2 de Trabajadores de Optima, señora Isabel Noches, y a la presidenta del Sindicato de Trabajadores de Masvida, señora Jeanette Bernal, porque ellas son actualmente trabajadoras de ambas isapres, las cuales están pasando muy malos momentos por las malas prácticas antisindicales y acoso laboral hacia todos los trabajadores.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la señora Jeanette Bernal.

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- Señora Presidenta, en primer lugar quiero dar las gracias a la Comisión de Salud, en particular a su Presidenta, la diputada señorita Karol Cariola, así como también a algunos diputados que nos han escuchado.

Quiero señalar que en este momento estamos pasando una crisis muy tremenda, porque hay una triangulación entre Nexus, Optima e isapre Masvida, por lo cual se están vulnerando nuestros derechos como trabajadores, humillándonos y violándonos. Ellos hicieron un convenio de dos empresas que no tienen ninguna vinculación con el gobierno, ni leyes ni nada, son particulares, y no están respetando ese acuerdo, dejando a un sector de los vendedores más antiguos totalmente vulnerados, sin trabajo. Asimismo, nos echan de las oficinas, han cerrado todas las puertas de la parte comercial y ni siquiera tenemos derecho a ocupar los baños. Ellos dicen que están arreglando las instalaciones de Masvida, pero nosotros, que somos de Masvida, no podemos utilizarlas.

En este minuto, lo más terrible es que nos tienen sin trabajo, sin remuneraciones. Nos han pagado solamente la mitad de nuestros sueldos, en marzo y abril, pero en mayo no nos han pagado. Nosotros somos padres de familia. Ni



siquiera nos aceptan las licencias médicas, porque las isapres dicen que no tenemos empleadores. No tenemos derecho a nada. Tengo colegas que están operados y otras que serán mamás, pero no tienen derecho a recibir lo mismo que cualquier otro chileno. Ellos dicen que no compraron a los vendedores, a los trabajadores. Sin embargo, me pregunto cómo una empresa tan chica pudo comprar una isapre tan grande, porque los cotizantes necesitan que les vendan los bonos, les hagan mantención y les vendan los planes. Ellos se han burlado de nosotros, los vendedores más antiguos, que fuimos los que paramos la empresa y amábamos fielmente a isapre Masvida. Encuentro que hay un solo culpable: la Superintendencia de Salud, que facilitó y dio las garantías explícitas, que eran para nosotros, los trabajadores y cotizantes, y para las personas que prestaban servicios, como los médicos y las clínicas.

¿Qué han hecho ellos? Nada. Hemos mandado una cantidad enorme de citaciones para que la Superintendencia nos atienda, lo cual hace, pero no nos da ninguna respuesta concisa, real y oportuna. En este momento estamos en tierra de nadie, porque hasta el interventor se burla en nuestras caras y nos indica que "Masvida no tiene plata, así que me tengo que aburrir". Es más, ni siquiera a nosotros, como dirigentes sindicales -somos cinco colegas-, nos ofrecieron un plan de trabajo. Por lo menos, a mis otros colegas les dieron la posibilidad de que aceptaran o rechazaran, pero no pagarán finiquitos, porque así simplemente lo decidieron ellos, transgrediendo todas las normas establecidas que tenemos en Chile.

Obviamente, estamos denunciando esa situación en los tribunales y un juez se va a regir de acuerdo con lo que establece la ley. Pero, qué pasa con la sociedad y con el país, que en este minuto dejan que una empresa haga lo



que quiera con los trabajadores. Hay familias de por medio, tengo una hija en la universidad y mis colegas deben llevar el sustento a su hogar, por lo que necesitamos previsión de Salud, que tampoco tenemos.

Muchas gracias.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿A cuántos trabajadores de Masvida representa usted?

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- De los 1.300 trabajadores, represento a 300 a nivel nacional. Es el único sindicato que existe a nivel nacional, pues hay que considerar que renunciaron voluntariamente alrededor de 1.000 trabajadores de la isapre.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Los 300 trabajadores se encuentran en su misma situación?

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- No, somos alrededor de 70 los trabajadores cesantes, sin finiquito, sin nada.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Tenían contrato de trabajo?

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- Sí, personalmente cumpliré 17 años en la empresa. Mi colega que menos tiempo lleva en la isapre, cumplirá cuatro o cinco años.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- El fin de la comisión es investigar qué sucedió con la Isapre Masvida, por lo que es muy importante lo que usted acaba de plantear. Nuestra preocupación también está enfocada en sus trabajadores, se han adoptado las medidas necesarias respecto de sus afiliados, pero aún falta coordinar que pasará con los trabajadores.

Tiene la palabra la presidenta del sindicato N° 2 de Isapre Optima, señora Isabel Noches.

La señora **NOCHES** (doña Isabel).- Señora Presidenta, con fecha 24 y 31 de agosto de 2016, respectivamente y en virtud de lo dispuesto en el N° 14 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, se solicitó proceso de fiscalización ante la Superintendencia de



Salud por parte de la señora Isabel Noches Reinoso, en representación del sindicato N° 2 de la Empresa Isapre Optima Salud, RSU 13.01.4705, en contra de la Isapre Optima Salud, RUT 96.504.160-5, representada legalmente por su gerente general, don Luis Atabales Matus, ambos domiciliados en Miraflores N° 383, piso 15, Santiago.

Los procesos a fiscalizar son los siguientes:

Procesos relacionados con la suscripción de planes grupales, con renuncia de excedentes, folio N° 12.928, y capacitación de fuerza de ventas, folio N° 12.538.

Con fecha 28 de Noviembre de 2016, se solicita informe de resultado de las solicitudes presentadas, folio N° 17.672.

Informamos que este organismo ha revisado y dado respuesta a la solicitud de información A0006T0000645. Sírvase revisar los documentos adjuntos con los detalles de la respuesta a nuestra solicitud.

En la carpeta que les entregamos está todo lo que respondió la superintendencia. (Ordinario N° 2627, de 27.12.2016; copia de Ordinario IF N° 8435, de 23.12.2016).

Quiero hacer presente que, a la fecha, aún no tenemos una respuesta clara por parte de la superintendencia, ya que la única información que nos entregó dicha entidad fue que la gerencia general de la empresa puso un recurso de protección jerárquico.

Asimismo, informar a esta comisión investigadora que, a la fecha, Isapre Optima S.A. aún continúa con la práctica de vender esos tipos de planes.

En la denuncia que ingresamos en la Superintendencia de Salud nos referimos a que la isapre no capacita a sus vendedores, a pesar de llevar más de dos años en la empresa, de acuerdo con el registro de la superintendencia. Al respecto, la isapre argumenta que solo tenía cuatro vendedores con más de dos años, cuando



la realidad no es así. Por ende, la superintendencia fiscalizó y sancionó.

Sin embargo, un segundo punto, que para nosotros es más detallado, más minucioso, pues afecta directamente al afiliado y nos convierte en cómplices de un delito, es la venta de planes grupales y con renuncia de excedentes. Al respecto, la superintendencia actúa solo dictando un instructivo, pero no sanciona ni nos entrega una respuesta. A pesar de ser Nueva Masvida, seguimos vendiendo planes con renuncia de excedentes y grupales, aunque en la realidad no es así, nuestros planes son individuales, los vendemos uno por uno, y nos obligan a venderlos con renuncia de excedentes.

El gerente general don Luis Atabales argumenta diciendo que es uno. Ustedes tienen la resolución de la superintendencia a través de la cual apelamos y exigimos una explicación de por qué no se aplicó una sanción. Insisto, a la fecha, aún nos tienen vendiendo planes con renuncia de excedentes de la Isapre Optima, cuando en realidad somos Nueva Masvida.

Muchas gracias.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la señora Jeanette Bernal.

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- Señora Presidenta, Nexus u Optima no están resguardando a los cotizantes porque, en virtud del acuerdo marco, no han respetado los pagos a las clínicas y a los médicos. Por ende, la gente está muy asustada y se está retirando de la isapre, van 20.000 desafiliaciones.

Por lo tanto, no veo cómo esa empresa pretende salvar a Isapre Masvida, si consideramos que no nos deja vender. Ellos aluden a otros contratos, pero nosotros somos vitales para atraer cotizantes a la isapre. No se están respetando los convenios, por lo que la gente se está retirando de la isapre, independiente de que digan que



están salvaguardando a los cotizantes, porque eso no es así.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la señora Sara Burgos.

La señora **BURGOS** (doña Sara).- Señora Presidenta, como extrabajadora de Isapre Ferrosalud, hoy Isapre Optima, me parece muy grave que se continúe con las mismas prácticas y que la superintendencia se haga parte en el ámbito laboral. Cada vez que pueden, las isapres acusan a un vendedor de falsificación o de adulteración, y lamentablemente la superintendencia actúa como juez y parte. Sin embargo, se supone que ellos están para salvaguardar los intereses de los afiliados, ya que para proteger a los trabajadores hay otra instancia. Por lo tanto, sería importante pedir alguna observación respecto del caso, porque no se trata solo de una persona perjudicada, sino de muchas.

Las isapres adoptaron como práctica habitual acusar de falsificación de firma, con el fin de quitar el código que se necesita para trabajar. De esa forma, el ejecutivo queda sin poder ejercer en otra isapre y, a veces, con antecedentes en su certificado, lo cual me parece grave, pues vulnera los derechos de todos los trabajadores.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- En nombre de la comisión, les agradezco su comparecencia y colaboración.

Como ustedes saben, esta es una comisión especial investigadora, cuyo mandato es estudiar y analizar el marco normativo de las isapres en situación normal y en crisis financiera, como es el caso de Masvida, que nos ha llevado a mirar más en profundidad el funcionamiento de las isapres en general.

Asimismo, la comisión pretende evaluar el rol fiscalizador de la Superintendencia de Salud, saber si sus atribuciones son suficientes y si se han hecho como



corresponde. Ese es el trabajo que debemos realizar los diputados que integramos la comisión. Por esa razón, nos acompaña el superintendente y su equipo asesor, quienes tomarán nota para que después puedan entregarnos su punto de vista del proceso y de lo que nuestros invitados planteen en la comisión. Sin lugar a dudas, sabemos que hay problemas en el funcionamiento, así como en el resguardo laboral de los trabajadores, no solo en Masvida, sino en varias otras empresas, razón por la cual estamos investigando.

Tiene la palabra el diputado Marcos Espinosa.

El señor **ESPINOSA** (don Marcos).- Señora Presidenta, me gustaría corroborar una información planteada por la presidenta del sindicato de isapres. Por la prensa nos enteramos que las isapres -me puede corregir el superintendente- tienen alrededor de 11.000 millones de pesos en excedentes que deben repartir a todos quienes pertenecen a ellas. Nuestra invitada afirmó que en isapre Optima no se obligaba, pero se sugería a los vendedores que vendieran planes grupales con renuncia a los excedentes.

Entonces, quisiera conocer la inducción en la que se indica a los vendedores ofrecer esos planes con renuncia de excedentes.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado señor René Manuel García.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, toda industria, AFP o isapre, cualquiera sea, cuando se vende a otra persona, lo primero que deben hacer es resguardar el derecho de los trabajadores. Lo demás viene por añadidura. Incluso, si una empresa quiebra, los primeros fondos son guardados para el pago de los trabajadores. Entonces, no tienen que dar explicaciones de por qué no les pagan, pues la pregunta directa es quién es el responsable de no pagar. Siguen trabajando,



haciendo las cosas como la fusión que se hizo, pero los trabajadores no tienen por qué pagar los platos rotos. En consecuencia, ¿quién es el responsable de hacer los pagos? Si no se paga a sus trabajadores, como cualquier chileno que estuviera en esas condiciones, no pueden seguir trabajando y tendría que estar la Inspección del Trabajo sobre esa persona. ¿Acaso tienen inmunidad para no pagar o la gente tiene que trabajar gratis porque le hicieron un favor a Masvida?

No me parece correcta la respuesta, pero me gustaría que aclaren quién debe pagar y hacer respetar las leyes laborales, porque claramente existe una falencia, la primera prioridad la tienen siempre los trabajadores, no tienen por qué sufrir las consecuencias de una mala empresa que arregló sus problemas con la venta. Repito, lo primero que deben hacer es pagar a los trabajadores.

-Aplausos

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Bueno, ese es el objetivo de la Comisión, investigar dónde se generaron los problemas.

Tiene la palabra la diputada señora Karla Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, por su intermedio, saludo a los trabajadores de las diferentes isapres, al superintendente y a su equipo.

Señora Presidenta, como usted ha sido bastante clara en su intervención y le agradecemos la disposición que tuvo inmediatamente con los trabajadores, pero lo cierto es que debemos poner en el contexto de la investigación lo que han referido los trabajadores. Esta Comisión nace de la crisis de Masvida, públicamente conocida, y una de las cosas más cuestionadas dice relación con que si la superintendencia ocupó todas sus atribuciones de fiscalización para prevenir la crisis de Masvida, si tuvo alertas necesarias o no, si cuando decidió liberar las garantías por un monto bastante elevado, de forma



permanente, no excepcional, efectivamente estaba dentro de las posibilidades de hacerlo o debió haber intervenido antes.

Soy una convencida de que si existe una deuda de Masvida de 137.000 millones y 105.000, como lo dijo la autoridad en algún momento, es probable que ese límite que supuestamente no se había sobrepasado hasta marzo, cuando la superintendencia decidió intervenir, se quebrara mucho antes, y la autoridad no se dio cuenta.

Ahora la liberación de la garantía aumenta sustancialmente desde agosto, que en promedio había sido de tres mil, a veinticuatro mil millones, en septiembre, y preocupa porque en 2005 tuvimos una ley, época en la que yo no estaba en el Congreso, pero todos aquellos que aspiran a ser reguladores del sector la conocen, con la que se pretendía evitar algo que ya había pasado: que los afiliados, los prestadores y los trabajadores quedaran desprotegidos. Esa fue la razón de la modificación de 2005, porque si no están las garantías, los riesgos son estos.

La superintendencia decidió intervenir y vamos a investigar si fue acorde en el tiempo. En un connotado diario nacional apareció una entrevista del superintendente en la que anunciaba que iba a visar el acuerdo con Nexus ese viernes en la tarde. La Comisión recordará que finalmente no pudo hacerlo, y pasaron varias semanas antes de que pudiera visarlo, a pesar de que lo había anunciado por la prensa. Finalmente lo visa y señala que Nexus pondrá las espaldas para cumplir con los compromisos que tiene Masvida. Él asegura, es el garante, que con Nexus se cumplen las condiciones para que todo esté bien. Muchos de nosotros lo dudamos justamente por lo que planteaban los trabajadores, porque Optima es una isapre chiquita, con algunos problemas, con denuncias en contra de los mismos afiliados, etcétera,



pero el superintendente visa con el interventor el acuerdo. Entonces, hoy deberíamos encontrarnos con los prestadores a los que se les adeuda con sus pagos; con los trabajadores traspasados en las mismas condiciones en las que estaban en Masvida, con el pago de los médicos con los que tuvieron una reunión para avisarles mediante una carta en la que se señalaba que van a tener que prorratar la deuda porque no tienen recursos para pagarles.

Sin embargo, hoy nos encontramos con que los trabajadores de Nueva Masvida tienen un contrato distinto al que tenían, y que los perjudica enormemente en lo económico, con trabajadores que fueron capaces de superar el miedo y no firmaron, pero están en el limbo, y el interventor les dice que no les va a pagar porque no tiene plata, y Nueva Masvida les dice que los debe finiquitar Masvida anterior. Entonces, entre 70 y 100 personas están sin un peso. Los que sí firmaron ganan mucho menos y no tienen las condiciones adecuadas. Asimismo, nos encontramos con empresas que están analizando acciones legales en contra de las decisiones de la superintendencia, algunos pensando en ir a la Contraloría para invalidar los actos administrativos del superintendente a través de la intendenta de seguros.

Aquí, quiero decir que todo está muy raro. Nadie se hace responsable, se tiran la pelota de un lado a otro y los trabajadores, los afiliados y los prestadores médicos están entre medio. Por lo tanto, quisiera pedir que la comisión tome el acuerdo, dado que están presentes los trabajadores y hay afiliados afuera que seguramente tienen problemas con sus isapres, para que el superintendente no nos haga la exposición, el PPT que trae con toda la historia de las isapres, y junto a la intendenta de seguros les aclaren a los trabajadores respecto de quién les tiene que responder por el contrato



que les ofrecieron que tendría las mismas condiciones; quién los debe finiquitar y si efectivamente no los van a contratar en las mismas condiciones; cuándo les van a pagar a los prestadores; cuáles son las condiciones. Obviamente, que también se refieran a las denuncias hechas por los trabajadores, que entiendo no han tenido respuesta.

Lo lógico es que, estando presentes los trabajadores, el superintendente se aboque a responder lo planteado por las personas que nos acompañan.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- El superintendente está tomando nota de todas las inquietudes.

Hoy empezamos por la preocupación de los cotizantes y se abrió esta arista de los problemas de las isapres; por eso, debo decir que estoy en Fonasa...

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, por eso la elegimos, porque tiene cero conflicto de interés.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señora diputada, le pido que respetemos el acuerdo adoptado. Tenemos aquí todos los documentos que nos han proporcionado y también se han realizado las consultas.

Propongo que el superintendente de Salud continúe su exposición, en la que debe dar cuenta de la forma en que llevó adelante el proceso, de las atribuciones que tiene y también de las que carece en el marco de la ley, ya que entre los aspectos que debe evaluar esta comisión se encuentra la eventual necesidad de hacer modificaciones para regular en mayor medida el mundo de las isapres.

Tiene la palabra el diputado René Manuel García.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, la pregunta del millón es qué oportunidad tienen los trabajadores de estar con el superintendente, porque en este momento lo tienen aquí a la mano.



Porque si el superintendente no tiene un gesto de grandeza y dice que los va a recibir mañana a las 8.00 horas, cosa que no va a hacer, no van a poder hablar con él.

La pregunta es muy fácil: ¿quién pagará los sueldos a los trabajadores?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la diputada Rubilar.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, solo quiero decir que estamos a 30 de mayo, que el 27 debieron haber pagado a los trabajadores y que ellos todavía no han recibido sus sueldos. En consecuencia, comprenderá que no podemos esperar hasta el próximo martes para que venga el superintendente a darles una explicación de lo que sucede. Una de las funciones de nuestro Congreso Nacional es mediar y contribuir.

Por lo tanto, lo lógico es que se dé la palabra al superintendente que debe conocer este tema al dedillo, porque él ha recibido denuncias, dispone de cartas y ha participado en reuniones con los trabajadores, de modo que no es necesario que estudie mayormente el tema. Él sabe de qué le están hablando.

En consecuencia, señora Presidenta, si usted lo tiene a bien, sugiero que el superintendente responda inmediatamente, por respeto a los trabajadores que se encuentran presentes.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra el diputado Marcos Espinosa.

El señor **ESPINOSA** (don Marcos).- Señora Presidenta, no he recibido respuesta a la consulta que le había formulado a la presidenta del sindicato de la isapre Optima.

La señora **NOCHES** (doña Isabel).- ¿Me puede repetir la pregunta?



El señor **ESPINOSA** (don Marcos).- Usted habló de la venta de planes grupales con renuncia a los excedentes. Le pido que detalle más ese proceso.

La señora **NOCHES** (doña Isabel).- Señora Presidenta, nosotros hacemos ventas que se denominan "en frío" o "por asalto". Nos enfocamos directamente en el perfil de un joven de entre 18 y 24 años con 11 meses. Durante este año, nuestra isapre ha subido dos veces el perfil etario. La empresa consideró que estaba muy bajo y resolvió subirlo.

De tal manera que nos vemos obligados a vender planes a jóvenes en ese tramo de edad. Se trata de "niños" de 18 años, recién salidos de cuarto medio que con suerte conocen o usan un plan de isapre. Nos hacen ofrecerles el mejor convenio, pero ni siquiera leen el plan.

En este momento tengo el plan impreso, pero el afiliado firma un documento en blanco y ni siquiera lee la carátula, en la que le ofrecemos un 60 por ciento de descuentos en Farmacias Cruz Verde. El gerente de Cruz Verde se comunicó con la isapre y suscribió un convenio especial con Optima, porque él es amigo del señor Victoriano Cerda. Se nos expuso que, como parte de ese convenio, se daría a los afiliados un 60 por ciento de descuento en todos los medicamentos de Laboratorios Andrómaco o en genéricos.

Además de eso, se otorga un 70 por ciento de descuento en materia dental, pero, para eso, ellos debían firmar su plan, su renuncia a los excedentes y su FUN de contrato. Ellos firman todo eso en blanco, sin tener idea de lo que firman, y siguen sin tener idea, porque muchas veces se cambiaban de empleador sin saber que renuncian a los excedentes.

Posteriormente, cuando van con su mamita a reclamar, nuestra isapre se defiende y les dice: "Ah, ¿pero usted



no sabía lo que estaba firmando?”. El afiliado responde: “No, a mí me dijeron que era un convenio.”.

En ese momento, nuestra isapre le entrega una hoja impresa en la que acusa al vendedor en los siguientes términos: “Afiliado indica que jamás firmó ni entregó documentación para pertenecer a nuestra isapre.”.

La isapre hace firmar al afiliado esa carta en que denuncia al vendedor y lo derivaba directamente a la PDI, sin pasar por la Superintendencia de Salud. Optima no pasa por la superintendencia.

Luego, llega una carta de la PDI a los trabajadores -no se hace a través de la Fiscalía-, mediante la cual los cita a una entrevista. Ahí es donde le meten presión y les dicen: “Renuncia o te demandamos y te llevamos preso por falsificación de firma.”.

Así es como procede nuestra empresa y como vendemos los planes con renuncia a los excedentes. Así trabajamos.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Muy bien. Tiene usted la palabra.

El señor **TRIPALLÁN**.- Señora Presidenta, mi nombre es Salvador Tripallán y soy el tesorero del sindicato de isapre Optima.

Según la denuncia que hicimos ante la Superintendencia de Salud, dicha entidad dictaminó tomar una muestra de 1.122 planes de salud, de los cuales 976 correspondieron a planes grupales con renuncia a los excedentes, lo que equivale al 94,4 por ciento del total de planes que se fiscalizaron.

La superintendencia envió un dictamen a la empresa en el que le ordenó pasar todos los planes grupales a planes individuales, puesto que no correspondía hacer planes grupales, porque cada plan tenía solo un afiliado. En consecuencia, le exigió enmendar esa situación, porque los planes que vendía eran inexistentes. La Superintendencia de Salud emitió ese dictamen el 23 de



diciembre del año pasado y le otorgó a la isapre un periodo de dos meses para que regularizara la información. Sin embargo, hasta el día de hoy no hemos visto un cambio.

Nos hemos entrevistado con don Marcos Puebla, que fue la persona que fiscalizó junto con la señora Nelly Estuardo, pero tampoco nos dio una solución. En la última reunión que tuvimos con el superintendente, nos dijo claramente que ellos no podían hacer nada al respecto, porque la empresa había interpuesto un recurso jerárquico. Nosotros solicitamos un plazo para que la isapre pusiera fin a las irregularidades, pero no nos dieron respuesta.

Hasta el día de hoy, nuestra empresa nos exige -mejor dicho, nos obliga- vender planes grupales con renuncia a los excedentes, porque no nos permite ingresar un plan individual de personas que voluntariamente quieren afiliarse ni tampoco de personas independientes. Solo admite planes grupales con renuncia a los excedentes.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene usted la palabra.

La señora **SOTO** (doña Elizabeth).- Señora Presidenta, mi nombre es Elizabeth Soto y soy vicepresidenta de la Federación de Trabajadores de Isapres.

En relación con lo expuesto por la presidenta del sindicato de la isapre Optima, me parece extraño que esta situación sea algo nuevo, considerando todo lo que se está hablando.

La superintendencia siempre estuvo informada de las malas prácticas de Optima, mediante las cuales obliga al trabajador a hacer firmar al cliente un contrato en blanco -no tiene idea lo que le venden- en que renuncia a los excedentes.

Consultamos a la superintendencia quién era el responsable si un afiliado acusaba a un vendedor por la



renuncia a los excedentes, y la superintendencia contestó que, en esos casos, el vendedor tenía la culpa.

Entonces, si la empresa me manda a vender, por ejemplo, 10 por ciento de cobertura en hospitalización, ¿yo tengo la culpa? La isapre es la responsable de los planes. Ahora, ¿quién debe regular los planes de salud? La superintendencia. Ellos son los responsables de esas malas prácticas.

En la actualidad, los vendedores no tenemos defensa. Puede llegar un afiliado a una sucursal, porque le molestó la atención de la isapre y la empresa le dice: "Señor, para que quede conforme, escribanos una carta en la que asegure desconocer la firma y la mandaremos inmediatamente a que se le realice un peritaje."

Hoy, el trabajador es perseguido y tratado como delincuente y la superintendencia se hace parte de una irregularidad. La superintendencia está para resguardar a los afiliados y para que las isapres regulen bien los planes de salud, pero no para condenar a los trabajadores. Sin embargo, hoy somos condenados y perseguidos por la Superintendencia, y cuando reclamamos nos dice: su empresa indica que ustedes son delincuentes y falsificadores.

Señores, ¿en qué minuto me defiendo si ellos son juez y parte de las causas que provocan las mismas plataformas de la isapre?

Hoy como trabajadores somos acosados y tachados como delincuentes, con prontuarios por fraude.

Además, ¿dónde quedan nuestras familias? Como ella señaló, la PDI va a las 2, 3 o 4 de la mañana a notificar a un trabajador a su casa. ¿Dónde está el respeto a la familia?

Perdón, pero el responsable de la anomalía de las isapres Optima y Masvida ha hecho oídos sordos de lo que



venía sucediendo desde hace rato, porque siempre supo que Masvida estaba a punto de quebrar.

Por lo tanto, deben dar cuenta respecto de los finiquitos de los trabajadores, mis compañeros, y como federación. Ya está bueno que demos la cara y digamos cuáles son las condiciones que tiene Masvida.

Además, sabiendo de las malas prácticas de Optima, ¿cómo se fusiona con Masvida? ¡Por favor! Siendo que se trata de una empresa que arrastra malas prácticas por años.

¿Cómo la Superintendencia se hace parte de las malas prácticas de la Isapre Optima, anteriormente Isapre Ferrosalud?

Perdón, pero estoy ofuscada, porque me da rabia la injusticia a los trabajadores. Soy madre y todos los que estamos acá somos padres de familia y debemos pagar cuentas. No podemos ir a la tienda Falabella y decir que nos esperen un mes más para pagar la cuenta. La gente está sin sueldos.

Muchas gracias.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la asesora de la Federación de Trabajadores, señora Sara Burgos.

La señora **BURGOS** (doña Sara).- Señora Presidenta, para que no crean que estamos inventado o solo ofuscados, quiero relatar que soy un ejemplo fiel y vivo de la persecución policial.

Fui presidenta del sindicato de Ferrosalud, isapre que pertenecía a la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, la que abandonó el negocio porque no funcionó, en fin. La empresa me acusó a la Superintendencia de que había adulterado una declaración de salud, pero nunca aportó antecedentes; sin embargo, la Superintendencia mandó en 5 minutos los papales a la Fiscalía, la supuesta víctima



nunca más apareció hasta el día de hoy, y un día llegué a tribunales sola.

Cuento corto. Hubo un juicio simplificado y tuve que hacer reclusión nocturna por algo que nunca comprobaron si era cierto o no, porque el peritaje arrojó que la firma de la supuesta víctima no correspondía a mi trazo, y la señora nunca apareció.

Por otro lado, cuando la empresa me finiquitó me pagó 1.800.000 pesos y me hizo firmar cartas para todos lados, a fin de que no los fuera a demandar posteriormente a la superintendencia. Tengo todos los papeles, si los quieren ver.

Por eso estoy acá, porque no quiero que otra persona pase por lo mismo. Hice reclusión nocturna en la cárcel de mujeres como una delincuente y hasta el día de hoy no puedo trabajar en ninguna isapre, porque mi nombre está registrado. Obviamente, participé en negociaciones colectivas para defender nuestros derechos.

Muchas gracias.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, solicito la palabra.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra su señoría.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Disculpe, pero quiero insistir en mi solicitud de que el superintendente no exponga ahora el *PowerPoint* y conteste primero a los trabajadores. Tenemos tiempo para ver la presentación con los detalles de los oficios de fiscalización, pero dado que tenemos a los trabajadores presentes, que el superintendente conteste a los trabajadores y exponga más adelante. Queda media hora de sesión.

La señora **ALVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- No me dejó terminar, diputada.

Primero, quiero saber si el superintendente se encuentra en condiciones de contestar las inquietudes



planteadas por los trabajadores, principalmente lo que dice relación con el hecho de que se encuentran sin sueldo y si se está abordando el tema por parte de las autoridades.

Por otro lado, tengo en mi poder un oficio que envió el diputado Bernardo Berger a la ministra del Trabajo y Previsión Social y no ha tenido respuesta.

Por lo tanto, no tenemos una visión desde el Ministerio del Trabajo que nos entregue alguna información respecto de cómo se encuentra el ámbito laboral de la Isapre Masvida y de los trabajadores afectados hasta este momento.

Tiene la palabra el Superintendente de Salud, señor Sebastián Pavlovic.

El señor **PAVLOVIC**.- Señora Presidenta, no hay problema. Trataremos de responder todo lo que podamos, dentro de nuestras competencias.

A diferencia de lo que alguien ha podido pensar, las puertas de la Superintendencia han estado abiertas, y lo seguirán estando, para los trabajadores. De hecho, han sido recibidos al menos en dos ocasiones, por mí o por el jefe de Fiscalización, y no hay ninguna restricción para recibirlos cuantas veces sea necesario, en los horarios que sea posible. De hecho, en general, tenemos como práctica acceder a todas las audiencias por la denominada ley del *lobby* o de otra que se requiera.

Sin duda, la situación de los trabajadores de la Isapre Masvida era un aspecto de preocupación cuando se comenzó a tornar insostenible la crisis, ya sea por sus problemas de organización y administración como por lo brutalmente expuesta que se vio a procesos de especulación financiera que comenzaron a afectar su viabilidad futura, la que finalmente terminó por generar las condiciones que hicieron imperiosa la intervención de la Superintendencia de Salud.



El escenario más crítico que se vislumbró a fines de febrero era que si la Superintendencia de Salud no intervenía, la crisis de la Isapre Masvida se tornaba completamente irreversible, tanto en perjuicio de sus afiliados como también de sus trabajadores y de todos sus acreedores.

Parte del proceso me parecía relevante exponer ante la comisión, que entendía que investigaba la crisis de la Isapre Masvida, pero la Presidenta de la comisión dispondrá cuándo lo podré hacer con todo el detalle que se requiere; además para profundizar o detallar todos aquellos aspectos que los señores diputados soliciten para efectos de hacerse una opinión más completa y fundada sobre la situación.

Señora Presidenta, disculpe mi voz, pero estoy afectado por el virus de la parainfluenza.

Cuando se determina la intervención parcial, en una primera etapa, y después con el nombramiento de un administrador provisional por parte de la Superintendencia de Salud, uno de los primeros mandatos que se encomendó al administrador provisional fue regularizar y estabilizar la situación financiera de la isapre.

Por otro lado, ver alternativas de credibilidad con sus propias capacidades. Hasta septiembre de 2016 la Isapre Masvida tenía 570.000 afiliados, que fue perdiendo paulatinamente; en febrero de 2017 perdió casi 20.000 contratos; y si se da cuenta de que no tenía capacidad interna, ver cuáles eran las posibilidades de encontrar una salida financiera, que entrara un socio o eventualmente realizar la venta de activos que permitieran resolver el primer objetivo, que era la protección de los afiliados, que básicamente es el primer mandato que tiene esta Superintendencia.



Parte de sus afiliados se podrían haber cambiado libremente, de hecho, muchos de ellos lo hicieron entre enero y febrero, pero un porcentaje importante están en lo que se denomina o categoriza como cautivos; es decir, poseen algún tipo de preexistencia o patología previa que pese a que su interés fuera ser aceptados en alguna otra isapre, difícilmente podrían lograrlo.

Si ese proceso de desafiliación masiva se seguía profundizando durante marzo, el riesgo era que no hubiera ninguna salida para la isapre.

A partir de ese mandato, uno de los aspectos que desarrolló el administrador provisional fue justamente abrirse para que cualquier interesado -y se reunieron varios de los que antes habían estado en el proceso de especulación- manifestara si estaba seriamente disponible para algún tipo de ofrecimiento.

Finalmente, de todos los posibles interesados, el único que mantuvo su propuesta fue un grupo inversor americano que no tenía presencia en Chile previamente, el cual en esos mismos días compró la cartera de Optima básicamente para utilizar el mecanismo de compra de cartera de contratos. La razón de por qué optaron por esa alternativa de absorción y no la tradicional, como lo es la de compra de acciones de isapres o del holding completo, es una decisión que les corresponde a ellos y que a mí no me corresponde cuestionar.

Finalmente, esa fue la única propuesta seria que se manifestó y que dio pasos concretos para persistir en esa alternativa. De hecho, se compró una isapre justamente para hacerse cargo de la cartera, bajo una lógica de absorción, en la que además no solamente se compraba la cartera, sino también con el reconocimiento respecto de que la isapre Optima no estaba en condiciones de recibir 500 mil afiliados, y probablemente ninguna isapre del sistema estaba en condiciones de recibir de golpe a 500



mil afiliados, razón por la que no había ninguna posibilidad de que alguna otra isapre pudiera hacer eso.

La alternativa que se ofreció fue hacerse de los 500 mil contratos y adicionalmente de los activos y de la operación de isapre Masvida, lo que sin duda incluía también al capital humano. Salvo, de acuerdo con lo que se planteó, como el reemplazo de alguna gerencia, le interesaba quedarse con la mayor cantidad de los trabajadores, personal administrativo y también con el personal de ventas.

Ese fue un proceso de negociación que incluyó a tres partes fundamentales: el administrador provisional, que no es un funcionario público que tenía el rol de gerente general y del directorio de isapre Masvida. Por otro lado, estaban los representantes de empresa Masvida, cuyo equipo ejecutivo o directivo fue reemplazado durante el período de crisis, por el doctor David Medina, y otros integrantes del directorio, representantes de los accionistas de isapre Masvida, así como el representante del grupo inversor americano Nexus Partners. Ellos, con sus respectivos abogados de la plaza, establecieron los términos de la negociación a partir de esas líneas generales, es decir, absorción de la cartera, absorción de los activos, lo que incluía el software, la operación y todo lo necesario con el objeto de que tanto para las agencias como para los afiliados el cambio de controlador no representara algún efecto concreto.

Dentro de los términos también estaba el hacerse de los contratos de los trabajadores, en los cuales el compromiso era respetar las mismas condiciones y la antigüedad.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor superintendente, me gustaría saber en qué falló la parte de incluir al capital humano. Lo consulto porque en



verdad es que tenemos gente que hoy, como acá se plantea, está sin remuneración, entre otros problemas.

El señor **PAVLOVIC**.- Señora Presidenta, de acuerdo con la información que tenemos, de una dotación de 1.311 trabajadores, hay 1.149 que ya están trabajando en la nueva isapre Masvida, lo que significa el 88 por ciento de los trabajadores. Actualmente, hay personas con licencia médica, otros con feriado, y alrededor de 120 personas no han firmado.

Nosotros hemos recibido a los trabajadores y efectivamente estos han formulado denuncias que están dentro del ámbito de la supervisión laboral, las que nos parecen perfectamente atendibles. En razón de ello, tal como me comprometí con ellos, me junté con el director del Trabajo hace varios días y le planteé la situación. En la ocasión les señalé que lo referido a los derechos laborales estaba fuera del ámbito de mis atribuciones, porque no tenía las competencias legales ni profesionales para emitir un pronunciamiento al respecto, motivo por el que probablemente se trataba de una situación que se podía judicializar, respecto de la cual me parecía que la jurisprudencia de los tribunales podía ser perfectamente protectora de los trabajadores en esa situación de crisis.

Sin duda, por la envergadura de la crisis, por la importancia para las personas afectadas y porque sin perjuicio de que de acuerdo con las propias declaraciones de los dirigentes y de que ya hay personas que firmaron, de modo que ya es problema de ellos, de los que firmaron, me parecía razonable que la inspección tuviera a la vista todo el proceso de traspaso de trabajadores, con la finalidad de que fiscalizara que los compromisos adquiridos por Nexus-Optima se cumplieran, en el sentido de respetar las mismas condiciones.



En ese sentido, nosotros estamos enviando todos los antecedentes con los programas a la Dirección del Trabajo, y de acuerdo con lo que conversé con el director del Trabajo, esto lo iba a asumir con un equipo, para darle la relevancia y el carácter estratégico de esta fiscalización, lo que me parecía muy relevante, por lo que significaba la situación de casi 130 trabajadores. Sin embargo, de los otros 1.150 trabajadores, más allá de que hubieran firmado o no, nos parecía relevante que no se les hubiera hecho renunciar o perder derechos que no eran parte del compromiso asumido por el nuevo controlador.

Quiero hacer una distinción. Aquí hay varias situaciones que se han planteado respecto de las cuales me gustaría precisar las funciones correspondientes. Nosotros no tenemos ningún problema en preparar un informe para esta comisión investigadora, el que si bien no tiene que ver con la situación de isapre Masvida, sí puede ser relevante para que ustedes se hagan una idea del rol clave que juegan los agentes de venta dentro de la industria de las isapres; cuáles son los gastos del sistema en agentes de ventas; cuáles son los sueldos que reciben y cuáles son las conductas que han sido detectadas por la Superintendencia y que han sido sancionadas.

Imagino que querrán hacerse una idea completa, razón por la que podemos adjuntar todos esos antecedentes para que tengan una visión completa del rol clave que la ley asigna a los agentes de venta, así como del rol que la Superintendencia cumple respecto de ellos.

Los agentes de venta son sujetos de fiscalización de la superintendencia de Salud, porque para efectos de la protección de los derechos de las personas, los agentes de venta representan a la isapre al momento de suscripción del contrato. Por lo tanto, lo que ellos



plantean al momento de la suscripción de un contrato genera decisiones en las personas al momento de afiliarse. Por eso es clave el rol que los agentes de venta cumplen, motivo por el que es fundamental entregarles un informe completo sobre la situación de estos dentro de la industria. Además, se puede tener una dedicación especial a la situación de los agentes de venta de isapre Optima y Masvida, si ustedes lo estiman apropiado.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Es apropiado y se lo agradezco.

¿Tenemos alguna respuesta del director nacional de la Inspección del Trabajo?

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Cuándo se reunieron?

El señor **PAVLOVIC**.- El viernes de la semana antepasada.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Después de que desecharon a los trabajadores?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor superintendente, ¿tiene alguna respuesta del director nacional?

El señor **PAVLOVIC**.- No. Entiendo que está desarrollando una fiscalización.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- ¿Tiene toda la información caso a caso?

El señor **PAVLOVIC**.- Tiene la información que nosotros tenemos. En todo caso, la visita al director del Trabajo tiene que ver justamente con el compromiso asumido con los trabajadores. En el fondo, cuando ellos plantearon esta situación, uno de los compromisos fue básicamente el envío de antecedentes al director del trabajo.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Claramente, no se incluyó el capital humano. Por lo tanto, no se está cumpliendo, por parte de la nueva isapre Masvida, lo que se prometió respecto de los trabajadores.



El señor **PAVLOVIC**.- Señora Presidenta, hay una situación específica de un grupo de trabajadores, sin perjuicio de los cual me interesa la situación de todos los trabajadores, no solamente de aquellos que hoy aparecen como más perjudicados, porque puede ser que eventualmente hubiera firmado una base importante de ellos; al parecer, el 88 por ciento ya está trabajando normalmente. Por lo tanto, más allá de afirmar si creemos o no, en el fondo, lo relevante es que el organismo técnico, como es la Dirección el Trabajo, emita un pronunciamiento respecto de estos contratos, anexos de contratos o la forma que se haya optado para la incorporación de estos trabajadores a la nueva Isapre Masvida.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, para contextualizar la pregunta, quiero saber en qué fecha se reunió el señor Pavlovic con el director del Trabajo.

Un señor **DIPUTADO**.- A lo mejor no escucha, señora diputada.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Escucho bien, lo que pasa es que le pregunté...

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- No le he dado la palabra, señora diputada.

Por favor, mantengamos el orden.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- ¿Pero cómo no le va interesar saber cuándo fue! ¿Fue después de que vinieron los trabajadores?

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Si me interesa.

Tiene la palabra el diputado señor Marcos Espinosa.

El señor **ESPINOSA** (don Marcos).- Señora Presidenta, me gustaría precisar dos temas, a propósito de lo que acaba de decir el superintendente, quien dice que el rol de la Superintendencia -me imagino que está fijado por ley-



tiene ciertos límites para intervenir en temas laborales. Eso fue lo que planteó.

Mi pregunta dice relación con lo que acaba de exponer la presidenta del Sindicato de la Isapre Optima. Claramente, cuando hay una especie de presión para que los agentes vendedores privilegien un tipo de contrato de salud sobre otro, que además está en conocimiento de la Superintendencia de Salud, la labor de fiscalización debe ser aplicada con las multas asociadas y correspondientes.

Por otra parte, la frustración, a lo mejor por las ganas de solucionar el tema, nos puede llevar a cometer equivocaciones respecto de a quién hacerle las preguntas. Desde ese punto de vista, me parece indispensable que la ministra del Trabajo y Previsión Social concorra, toda vez que está en conocimiento de lo que ha ocurrido con los trabajadores de ambas isapres. Creo que las respuestas a las consultas que nos están haciendo, están radicadas en el ámbito laboral y en el propio Código del Trabajo.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Señor superintendente, entiendo que usted se reunió con el director nacional del Trabajo el 19 de mayo. ¿Es correcta esa información?

El señor **PAVLOVIC**.- Sí, lo tengo registrado. Recibí el lunes 15 de mayo a los trabajadores de la Isapre Masvida y el viernes 19 de mayo me reuní con el director.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Entiendo que el director nacional está analizando los antecedentes que le hicieron llegar respecto del acuerdo del traspaso, que es mantener a todos los trabajadores sin desmedro de sus rentas y condiciones, lo cual habría quedado formalmente explícito en el documento. Por lo tanto, sobre esa base el director nacional estaría evaluando la situación.

El señor **PAVLOVIC**.- Sí.



La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Propongo invitar a la ministra del Trabajo y Previsión Social.

La próxima semana seguiremos con el señor superintendente para responder las consultas que quedaron pendientes, si no tiene algún inconveniente.

Tiene la palabra el diputado señor René Manuel García.

El señor **GARCÍA** (don René Manuel).- Señora Presidenta, si se va a invitar a la ministra del Trabajo, me gustaría que estuvieran presentes, por lo menos, dos representantes de cada sindicato para que puedan escuchar las repuestas. Repito, no todos, pero al menos dos de cada uno.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la señora Isabel Noches.

La señora **NOCHES** (doña Isabel).- Señora Presidenta, como presidenta del Sindicato N° 2 y trabajadora de la Isapre Optima, preocupada de que no se siga cometiendo el delito que anteriormente señalé, en donde se aplica la ley N° 18.933 que regula a las isapres, este mismo señor aceptó de la empresa un recurso jerárquico el día 30 de marzo, fecha en que nos recibió, a las 11.30 de la mañana. Fue lo que nos dijo cuando le preguntamos por el tema del corralito y por la denuncia que habíamos hecho.

Como dije, seguimos delinquiendo de la misma manera, la empresa nos roba las comisiones por cobranza. Incluso, él dijo: "me comprometo a que los trabajadores de Masvida y Optima tengan igualdad de condición."

Tengo la grabación de una trabajadora de Talca, en donde la Isapre Optima o Nueva Masvida exige los mismos planes regionales. Además, dice que esto no dura mucho.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- No puede.

La señora **NOCHES** (doña Isabel).- No lo sabía. Pero necesitamos saber cuándo. El 30 de marzo se comprometió a tener una repuesta sobre lo denunciado, planes con renuncia de excedentes y grupales que no existen.



Yo misma lo hice en fiscalización.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Tiene la palabra la señora Jeanette Bernal.

La señora **BERNAL** (doña Jeanette).- Señora Presidenta, lo que dice el señor superintendente no es así. Los trabajadores somos el motor, el pilar de esta Isapre; sin nosotros, no hay ventas. Y si no hay ventas, no hay plata. Masvida es un equipo que gana el mínimo, más gratificación, nada más.

Mis colegas que firmaron el nuevo contrato son todos nuevos. Algunos llevan solo dos o tres años; incluso, seis meses. Ellos firmaron y no les pagaron lo que les prometieron, y ahora les dieron un préstamo. La diputada señora Karla Rubilar tiene copia de todos los comprobantes que ellos han mandado para que puedan firmar un crédito.

Por lo tanto, si el superintendente nos está diciendo que está todo resuelto, eso es totalmente falso.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Quiero aclarar que el superintendente ha dicho que no solo está preocupado por las cien personas que están sin solución, sino que le ha pedido al director nacional que evalúe los trasposos y las condiciones de todos los trabajadores.

El superintendente nos hará llegar la información y todos los antecedentes que nos ha ofrecido para distribuirlos a los miembros de la comisión.

La señora **RUBILAR** (doña Karla).- Señora Presidenta, aún quedan temas pendientes. Una cosa es que se plantee el tema de la labor de la Dirección del Trabajo en materia de fiscalización respecto de lo que hoy está pasando con todos los trabajadores y otra es la responsabilidad de la garantía cuando se absorbe y se visa. Ahí hay una responsabilidad de la superintendencia.

Otro tema relacionado con el punto anterior es que si se venden planes colectivos para renunciar a los



excedentes, eso no lo ve la Dirección del Trabajo, sino la propia superintendencia.

Por lo tanto, una cosa es lo que quisiéramos decir para tratar de desligar la responsabilidad hacia el Ministerio del Trabajo y Previsión Social -con reuniones y no sé qué más- y otra las denuncias de la labor de la superintendencia, que no pueden quedar en el aire.

La señora **ÁLVAREZ**, doña Jenny (Presidenta).- Esa es la función de esta comisión investigadora: investigar si estuvieron bien realizadas las fiscalizaciones, más toda la información que ha surgido en estas últimas sesiones que llevamos como comisión.

En nombre de la comisión, agradezco la participación y colaboración del señor superintendente y de su equipo asesor, como también de las representantes de los distintos sindicatos.

Muchas gracias.

Por haberse cumplido con el objeto de la sesión, se levanta.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 16:30 horas.

JENNY ÁLVAREZ VERA
Presidenta de la Comisión

MARIO REBOLLEDO CODDOU
Abogado Secretario (A) de la Comisión