

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 597

Santiago, 06-09-2022

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170, letra I), 177 inciso 4° y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el Apartado III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N° 131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA/N° 882/181 de 23 de noviembre de 2021 de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Superintendencia se encuentra facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta Entidad fiscalizadora. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante reclamo ingreso N° 100290, de 19 de mayo de 2021, el/la Sr./Sra. S. NADALINI G. informa que en agosto de 2020, suscribió contrato de salud con Isapre Nueva Masvida, mediante contacto telefónico con la agente de ventas, Srta. Lidia López Arroyo, quien le habría remitido vía correo electrónico tres hojas, las que firmó y envió escaneadas a través de una oficina de Cyber. Refiere que con fecha 29 de enero de 2021, fue intervenido quirúrgicamente en Clínica Red Salud Providencia, enterándose en el mes de mayo, que la Isapre rechazó la cobertura de dicha cirugía por preexistencia no declarada. Sostiene que jamás firmó una declaración de salud, sólo firmó tres hojas que le envió la agente de ventas.

3. Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud del reclamante, en orden a que se le otorgue cobertura a las prestaciones recibidas en la Clínica; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades del agente de ventas involucrado en el proceso de afiliación, y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4. Que en dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la/del Sra./Sr. S. NADALINI G., Rol 100290-2021, en donde constan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Declaración de Salud folio N° 2596406, de fecha 20 de agosto de 2020.

b) FUN de afiliación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 21 de AGOSTO de 2020, en el que consta que la/el agente de ventas que ingresó a tramitación de la Isapre, este contrato de salud previsional, fue la/el Sra./Sr. LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO.

c) Informe pericial huellográfico y/o dactiloscópico del Laboratorio de Criminalística Regional Antofagasta de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que se determina que la impresión dactilar contenida en el formulario "Declaración de Salud", N° 2596406, resulta útil para cotejo dactiloscópico y corresponde exactamente al dedo pulgar derecho de la Agente de Ventas, LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 29013, de 4 de agosto de 2022, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la Sra. LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante Sra./Sr. S. NADALINI G., al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I y II del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3

del punto III del Título IV del Capítulo VI, del mismo Compendio.

- Someter a consideración de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y/o huella dactilar falsas, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. S. NADALINI G., conforme a lo establecido en la letra a) y h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

6. Que de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, por correo electrónico de fecha 8 de agosto de 2022; sin que conste que hubiere presentado descargos o alegaciones, dentro del plazo previsto en la normativa.

7. Que, analizados nuevamente los antecedentes que obran en el expediente del proceso, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no presentó descargos ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje huellográfico, en cuanto a que *"la impresión dactilar contenida en el formulario "Declaración de Salud", N° 2596406, corresponde exactamente al dedo pulgar derecho de la Agente de Ventas, LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO "*, esta Autoridad estima que se encuentra comprobada la conducta indicada en el considerando 5 de la presente resolución, en particular aquella relativa a *"Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, con huella dactilar falsa, respecto de la/del cotizante Sra./Sr. S. NADALINI G"*.

8. Que, la conducta acreditada se trata de una situación que ha causado perjuicio tanto a la persona indebidamente afiliada como a la Isapre, dados los efectos de contenido patrimonial o económico que implica el contrato de salud previsual para ambas partes.

9. Que, en consecuencia, la falta acreditada constituye un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le impone la normativa a la agente de ventas Sra. LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO, por lo que de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo dispuesto en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, que establece dentro de las causales de incumplimiento gravísimo que deben ser sancionadas con cierre de registro, *"otros incumplimientos similares que impliquen perjuicio a los beneficiarios o a la isapre "*, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio, y por las que se formuló cargos a la/al agente de ventas, es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

10. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. CANCÉLESE a la agente de ventas Sra. LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO, RUN: [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos 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.

Estos recursos deben efectuarse por escrito, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-6-2022), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/HPA

Distribución:

- Sra. LIDIA CARINA LÓPEZ ARROYO.
- Sr. S. Nadalini G. (a título informativo).
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas
- Agencia Zonal Región de Antofagasta (a título informativo).
- Oficina de Partes.

A-6-2022