

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 708

Santiago, 17-10-2022

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; el punto 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° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-31-2021, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-31-2021 (Ord. IF/N° 33.184, de 1 de septiembre de 2022):

Presentación Ingreso N° 4041607, de 14 de junio de 2021.

R. ARRATIA M. reclamó que en octubre de 2020 fue contactado por una persona que fingió ser agente de ventas de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., a quien le entregó sus antecedentes y a quien le solicitó dos FUN: uno como trabajador independiente a honorarios y otro como trabajador dependiente que debía incluir a sus hijas y a su cónyuge que se encontraba cesante. Las cotizaciones correspondientes al FUN de independiente se debían pagar con cargo a su tarjeta de crédito, lo que no ocurrió y alega que se le está cobrando esta deuda. Por otro lado, reclama que en abril de 2021 modificó su contrato de salud como dependiente, sacando a su cónyuge, que había encontrado trabajo, sin embargo, a mediados de mayo de 2021, cuando ésta concurrió a un médico particular, le rechazaron la cobertura por la Isapre CRUZ BLANCA S.A., situación por la cual interpuso un reclamo que fue rechazado.

El/la reclamante adjuntó a su reclamo:

- a) Imagen de pantalla que da cuenta de un intento de desafiliación fallida en el sitio web de la Isapre.
- b) Imagen de pantalla que da cuenta del pago a Isapre Cruz Blanca de \$23.540 el 15 de octubre de 2020, por concepto de "pago deuda total de cotizaciones impagas".
- c) Carta de 10 de junio de 2021, mediante la cual la Isapre CRUZ BLANCA S.A. da respuesta a la carta en la que la/el cotizante reclamó por falta de cobro automático de cotizaciones, informándole que no registra activado convenio de Pago Automático de Cuentas y que mantiene una deuda por diferencia de cotizaciones correspondientes a los meses de diciembre de 2020 y enero, febrero y abril de 2021, respecto de la cual la Isapre accede en forma excepcional a condonar un porcentaje, quedando un saldo a pagar de \$55.000.

Revisado el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona cotizante, esto es, el rol 4041607-2021, caratulado "R. ARRATIA M. con ISAPRE CRUZ BLANCA S.A.", entre otros antecedentes, se constatan los siguientes:

- a) FUN de suscripción electrónica a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., Folio 150522710, de 15 de OCTUBRE de 2020, correspondiente a R. ARRATIA M., en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA. Este FUN se suscribió en calidad de dependiente e incluyó a tres hijas y su cónyuge (M. Droguett M.) como cargas legales.
- b) FUN de suscripción electrónica a la Isapre CRUZ BLANCA S.A., Folio 150522711, de 15 de OCTUBRE de 2020, correspondiente a R. ARRATIA M., en que consta que la/el agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción, fue la/el Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA. Este FUN se suscribió en calidad de independiente y sin cargas.
- c) FUN electrónico tipo 7 y 8 (modificación de tipo de beneficiario y modificación de la cotización pactada), Folio 351835371, de 11 de abril de 2021, correspondiente a R. ARRATIA M. en Isapre CRUZ BLANCA S.A., en que consta que la/el agente de ventas que intervino fue la/el Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA. En este FUN se eliminó como carga a la/al cónyuge de la persona cotizante.
- d) FUN electrónico tipo 4 (sustitución, adición o eliminación de empleador), Folio 54792562-107, de 25 de octubre de 2019, correspondiente a M. DROGUETT M. en Isapre CONSALUD S.A. y carta de la misma fecha mediante la cual esta Isapre informa a dicha persona que ha procedido a efectuar el cambio de empleador.
- e) FUN electrónico tipo 4, 5, 8 y 9 (sustitución de empleador, cambio de fecha para contabilizar períodos anuales, modificación de cotización pactada y cambio de plan), Folio 80744442-107, de 18 de junio de 2021, correspondiente a M. DROGUETT M. en Isapre CONSALUD S.A.
- f) Certificado de afiliación emitido por Isapre CONSALUD S.A., con fecha 28 de julio de 2021, en que se indica que M. DROGUETT M., se encuentra afiliada/o a esta Isapre desde el 31 de AGOSTO de 2015.
- g) Sentencia de 24 de enero de 2022, mediante la cual el tribunal arbitral rechaza la demanda de R. ARRATIA M., principalmente en razón que no consta en el proceso que la Isapre hubiese negado la cobertura contractual pactada a su cónyuge.

Por otro lado, en este procedimiento administrativo sancionatorio se requirió a la Isapre CRUZ BLANCA S.A. que acompañara copia de los "antecedentes de afiliación" que fueron exigidos a la persona afiliada, de conformidad con el punto 1 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, y en particular, en relación con su beneficiaria M. DROGUETT M., copia del antecedente que se exigió para acreditar su calidad de carga legal, esto es, *"certificado de la entidad que otorgue la asignación familiar, u otro documento que acredite que (...) cumple con las mismas calidades y requisitos que exige la ley para ser causante de asignación familiar de un trabajador dependiente"*.

Sin embargo, mediante presentación de 25 de mayo de 2022, la Isapre informó que *"al momento de la suscripción del contrato no se adjuntó respaldo que acreditara la condición de carga legal de la Sra. Droguett"*.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA, los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud de R. ARRATIA M., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.
- Incumplimiento del punto 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, al no exigir en forma previa a la formalización de la afiliación del R. ARRATIA M., el antecedente que acreditara la calidad de carga legal de M. DROGUETT M., en los términos previstos en la normativa.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante carta certificada entregada con fecha 23 de septiembre de 2022; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que comprueban falta de diligencia e incumplimiento de la normativa relativa a los antecedentes que deben ser exigidos a las personas afiliadas antes de formalizar la afiliación y, en particular, en relación con el caso de la beneficiaria M. DROGUETT M., no se requirió para acreditar su calidad de carga legal, lo exigido por la normativa, a saber:

"Para verificar la calidad de familiar beneficiario, además de un certificado que pruebe la relación de parentesco respectiva, un certificado de la entidad que otorgue la asignación familiar, u otro documento que acredite que aquél cumple con las mismas calidades y requisitos que exige la ley para ser causante de asignación familiar de un trabajador dependiente. En este último caso y, asimismo, respecto de los convivientes civiles, a quienes la ley no establece como causantes de asignación familiar ni aun de un trabajador dependiente, bastará con el certificado que acredite la relación de parentesco respectiva y una declaración jurada simple del futuro afiliado, en la que consigne que dicho familiar vive a sus expensas y no disfruta de una renta exceptuando las pensiones de orfandad- igual o superior al 50% del ingreso mínimo mensual a que se refiere el inciso 1° del artículo 4° de la Ley N° 18.806, siempre que no provenga de labores remuneradas realizadas por un período no superior a tres meses en cada año calendario ".

5. Que, se hace presente que dicha omisión se ve agravada por la circunstancia que, según da cuenta el certificado emitido por Isapre Consalud S.A., M. DROGUETT M. permaneció como afiliada/o titular en la Isapre Consalud S.A., durante todo el periodo en que además figuró como carga legal de R. ARRATIA M. en Isapre Cruz Blanca S.A.

6. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I y en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la CENSURA.

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

RESUELVO:

1. Imponer a la/al agente de ventas Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA, RUN N° 16.665.989-2, la sanción de **CENSURA**.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-31-2021), 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/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. NICOLE NATALY ARANEDA SANHUEZA
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-31-2021