

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7066

Santiago, **29-11-2023**

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 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-54-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATHALY LASTRA OVIEDO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-54-2022 (Ord. IF/N° 22255, de 18 de mayo de 2023):

Presentación Ingreso N° 4011684, de 28 de febrero de 2022.

S. TAPIA C., reclamó en lo pertinente, que luego del proceso de afiliación a isapre Colmena Golden Cross consultó sobre sus cargas ya que una presenta miopía y astigmatismo, debido a que no se le pidió llenar Declaración de Salud por ellas, lo que la agente de ventas le indicó que no era necesario. Por otro lado, le recordó que una de sus hijas va al otorrino pues se le comentó en una visita al doctor que tal vez tiene el tabique desviado, que debe realizarse exámenes para confirmarlo, a lo que la agente de ventas contestó que tampoco se debe declarar pues no se ha realizado ningún examen que certifique dicho diagnóstico, indicando además que el Plan escogido sirve en caso de que se deba operar pues es donde trabaja el doctor.

Así las cosas, refiere que en diciembre le realizaron exámenes a su hija y se confirmó que tenía el tabique desviado, siendo operada a fines de diciembre.

Indica que en febrero le llegó una carta indicando que no declaró la patología y que la operación no sería cubierta. La reclamante acompañó en su presentación, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de documento de fecha 07 de diciembre de 2021, de Clínica Universidad de los Andes, que refiere el examen de TC Cavidades Perinasales sin Contraste a C.I.O.T., cuya impresión indica "Desviación del tabique nasal de convexidad derecha".
- Copia de carta de Colmena Golden Cross remitida a la reclamante, de fecha 14 de enero de 2022, que refiere, en lo pertinente, que omitió información en la declaración de salud respecto de la carga C.I.O.T., en cuanto a antecedentes de Desviación Septal y Rinitis Alérgica. En este sentido, refiere que la isapre no bonificará ninguna prestación por esas patologías y sus consecuencias por un periodo de 5 años.
- Copia de carta de Colmena Golden Cross remitida a la reclamante, de fecha 22 de febrero de 2022, que responde de manera negativa a apelación de la reclamante respecto de la carta enviada en relación a presupuesto solicitado por cirugía a realizar a su beneficiaria C.I.O.T.

Por su parte, revisado el juicio arbitral Rol 4011684-2022, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 20 y siguientes, rola contestación de la Isapre, donde refiere, entre otras, que existe registro de consulta de fecha 06 de octubre de 2021, donde se diagnosticó "Desviación septal y rinitis alérgica" relativos a la paciente C.I.O.T, lo que no fue declarado en la Declaración de Salud.

- A fojas 128 rola documento "Certificación clínica ambulatoria" donde consta, en diagnóstico, en consulta de 06 de octubre de 2021, rinitis alérgica y desviación septal.

- A fojas 151 consta Sentencia arbitral de fecha 14 de junio de 2022, en que se aprueba el allanamiento de la isapre a la demanda de la reclamante, en todo aquello que no sea contrario a derecho.

3.- Que, mediante Ordinario IF/N° 3497, de 20 de enero de 2023, se estimó procedente solicitar a la Isapre que acompañara antecedentes, investigación, documentación y/o informar las razones del allanamiento de la Isapre a las pretensiones del demandante.

En este sentido, mediante la presentación de 31 de enero de 2023, la Isapre refirió, en lo pertinente, que atendido al resultado de la investigación de Auditoría Interna de la aseguradora, en base a los antecedentes aportados por la propia reclamante, en el sentido de que la agente de ventas encargada de llevar a cabo el proceso de afiliación de manera electrónica de la afiliada, indicó que no era necesario declarar las enfermedades de miopía y astigmatismo de sus hijas, además de las conversaciones de Whatsapp, donde consta conversación relativa a visitas al otorrino de su hija y la posibilidad de ser operada en el futuro, cuya conclusión fue que no debe ser indicado en la Declaración de Salud, dado que en caso de operar tiene convenio con la Clínica Los Andes y no se han realizado exámenes, salvo el control, mencionando que solo se deben declarar las enfermedades diagnosticadas y en tratamiento.

4.- Que, mediante Ordinario IF/N° 6573, de 06 de febrero de 2023, se solicitó a la isapre acompañar antecedentes de respaldo, investigación o documentación pertinente relativa a la decisión tomada, y a través de la presentación de 14 de febrero de 2023, la isapre acompañó documentación, donde se puede observar, entre otros, un documento llamado "Informe de auditoría" de fecha 25 de abril de 2022, donde se señalan, en lo pertinente, conversaciones de WhatsApp sostenidas entre la reclamante y la agente de ventas, y un audio de la ejecutiva que indicaría que *"no es necesario declarar estas enfermedades como preexistentes"* refiriéndose a la miopía y astigmatismo de las hijas de la cotizante.

5.- Que, a través de Ordinario IF/N° 12062, de 14 de marzo de 2023 se solicitaron antecedentes a la reclamante, quien, mediante presentación de 17 de marzo de 2023, acompañó antecedentes, indicando que su intención no era perjudicar a la ejecutiva, solo quería que se le diera cobertura ya que ella no había cometido irregularidad, lo que se realizó y por lo que se encuentra agradecida.

Acompaña, entre otros, audios de Whatsapp, donde la agente de ventas indica que no había problema con la miopía y astigmatismo en menores, indicando que lo que sí era importante declarar era lo de ella, y en el caso de sus hijas, si hubiesen tenido patología base también declararla.

Además, respecto de la situación de su hija relativo a su visita a otorrino, la agente de ventas refiere que mejor haber tomado el plan, y que si la tuviesen que operar y lo hacen en la Clínica Los Andes mejor porque no le saldrá nada la operación. En este sentido, indica que no han realizado ningún examen salvo el control, refiriendo que siempre cuando hay que declarar algo es diagnosticado y que esté en tratamiento, pero cosas que no tengan examen ni tratamiento no hay que señalarlo, porque es solo un control médico el de ella.

6.- Que, solicitados los documentos de afiliación, entre otros antecedentes, la isapre a través de presentación de 05 de abril de 2023, acompañó, en lo pertinente, lo siguiente:

- Copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 20509671 de fecha 21 de octubre de 2021, en el que consta que la Sra. Nathaly Lastra Oviedo fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. Sylvia del Carmen Tapia Cuadra.

- Copia de la Declaración de Salud, de fecha 20 de octubre de 2021 de la cotizante Sra. Sylvia del Carmen Tapia Cuadra, donde consta una declaración, relativa a hipotiroidismo.

- Bitácora del proceso de afiliación.

7. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud del reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

8. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y 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/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 19 de mayo de 2023, 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.

9. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba indicados en el considerando 4 precedente que acreditan falta de diligencia de la ejecutiva, en especial consideración de la orientación entregada a la persona cotizante, en particular, lo relativo a la indicación de que no era necesario declarar las enfermedades de miopía y astigmatismo de sus hijas, lo que da cuenta de una asesoría deficiente y poco clara a la afiliada.

10. Que, en consecuencia, atendidas las obligaciones que tenía la agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura afiliada, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ella y sus cargas, sino los efectos jurídicos que iba a tener la suscripción de los documentos y la importancia del documento de la Declaración de Salud, esta Autoridad estima que el agente de ventas sí incurrió en una falta de diligencia e incumplimiento de sus obligaciones, por lo que de conformidad con el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, se procederá a aplicarle la sanción de Cesura.

11. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas NATHALY LASTRA OVIEDO.

12. 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. NATHALY LASTRA OVIEDO, RUN N° [REDACTED] 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA

**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud**

LLB/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. NATHALY LASTRA OVIEDO
 - S. TAPIA C. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-54-2022