

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8151

Santiago, 20-12-2023

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-33-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LUZ MARÍA FERNANDEZ OCAÑA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-33-2023 (Ord. IF/N° 43007, de 13 de octubre de 2023):

Presentación Ingreso N° 4003821, de 20 de enero de 2022.

Sra. M. SIMON S., reclamó en lo pertinente, que se afilió a Isapre Consalud a fines de julio de 2021, y en esa oportunidad, la ejecutiva, Sra. Luz María Fernández, le señaló que no había problema para estar en isapre a pesar de encontrarse prestando servicios a honorarios.

Manifiesta que le indicó que su contrato era hasta el 31 de diciembre del 2021, ante lo cual, ella le informó que no había problemas y que se podía desafiliar, sólo por encontrarse a honorarios. Señala, que ahora no está trabajando, que se encuentra cesante y que solicitó a la Isapre su desafiliación, pero que se le informó que debe permanecer al menos un año, o estar cesante, pero le piden carta de finiquito o similar, documentos que no tiene por ser honorario.

Agrega que sólo tiene su contrato de trabajo, el cual adjunta, que señala claramente la fecha de inicio y término laboral. Indica que no quiere seguir en la isapre porque no puede pagar y encuentra que fue un engaño y que cuenta con audios para demostrar que la engañaron, dado que cuando se le presentó el contrato, se le hizo poner la huella, explicándole otra cosa en relación a dicho contrato, habiendo sido, además, muy insistente y rápida en contratar. Solicita la desafiliación inmediata de la isapre.

Por su parte, revisado el juicio arbitral Rol 4003821-2022, se observan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 8 y siguientes, rola contestación de la Isapre, donde refiere, en lo fundamental, que cada documento contractual se encuentra debidamente firmado por la demandante, lo que indica que tomó conocimiento, dio su consentimiento y aceptó las condiciones y beneficios adquiridos al contratar con la isapre.
- A fojas 17 y siguientes consta, entre otros, copia de Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80748996 de fecha 27 de junio de 2021, en el que consta que usted fue la agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la Sra. M. SIMON S.
- A Fojas 34 consta correo electrónico en que el cotizante remite audios a una Agencia Regional de esta Superintendencia.
- A Fojas 35 se incorporan los audios aportados por la parte demandante, y se pone a disposición de la demandada el registro de audio.

- A Fojas 38 y siguientes rola "Declaración de agente de ventas", de fecha 22 de marzo de 2022, donde, entre otras actuaciones, consta que se le solicitó pronunciarse acerca del audio presentado por la parte demandante.
- A fojas 43 y siguientes consta Sentencia arbitral de fecha 06 de abril de 2022, que acoge la demanda, y cuyos considerandos 5, 6 y 7 indican:

"5. Que, la demandante ha señalado que contrató el plan de salud como voluntaria, asumiendo el pago de las cotizaciones en forma personal, considerando que podría desafiliarse al término de su período como funcionaria contratada a honorarios. Al respecto la demandante acompañó a fs. 34 registros de conversaciones vía whatsapp con la agente de ventas en que en el minuto 2.37 del primer audio la ejecutiva le señaló que probara un tiempo con los niños en la isapre; y por otra parte en el tercer audio le señaló a partir del minuto 0.5, que cuando ella fue a su casa el sistema de los voluntarios era totalmente diferente y que ella podía dejar nulo el descuento por el banco y se podía retirar de la Isapre, pero que todo cambió.

6. Que, considerando las alegaciones de la demandante, este Tribunal dispuso la comparecencia personal de doña Luz Fernandez Ocaña, agente de ventas que afilió a la demandante a Consalud, a una audiencia, cuyas declaraciones constan del Acta agregada a fs. 38 a 41, conforme a las cuales se aprecia que, efectivamente, gestionó dicho proceso.

Al respecto la funcionaria declaró lo siguiente: "Si, yo fui a su domicilio, se hizo una autorización por el banco porque ella es voluntaria, para que le hagan los descuentos que corresponden por el banco de ella. Fui 1 vez y siempre hablamos por teléfono, era una persona conocida de la familia. La afiliación misma fue en esa ida al domicilio, se hizo todo en el mismo momento, se hizo el FUN, se firmaron todos los documentos por sistemas y la autorización PAC se hizo en ese momento porque no tenía que presentar ni contrato, ni liquidación de sueldo ya que era voluntaria.

Posiblemente yo le he dicho que pudiera desafiliarse si existiera algún documento que acreditara que ella quedaba sin trabajo en esa fecha o en cualquier fecha que le dieran en su trabajo, pregunté a mi jefe de plataforma y dice que hay un documento que da el hospital para acreditar que ella ya no está prestando servicio ahí y por eso, que ese documento no existe y no lo han presentado porque ella sigue trabajando, o por lo menos hasta la fecha en que puso el reclamo seguía trabajando.

Si se fija, le digo que si presentan un finiquito o término de contrato se puede desafiliar, porque mucho tiempo atrás el voluntario podía dejar nulo el PAC y poder presentar una carta de despido o un documento que acreditaba que ya no presentaba un servicio a honorarios o se había terminado la relación laboral, y eso se lo recalqué muchas veces a ella, y no sé porque no lo presentó. Eso quiere decir que hasta ese momento seguía trabajando y el papel que ella dice haber presentado el día de la afiliación que decía que terminaba un contrato en diciembre, entonces en enero ella no tendría trabajo, pero yo se que ella sigue trabajando por lo menos hasta esa fecha, no dejó de prestar servicios en diciembre.

Por su parte la demandante hace presente la parte en que la ejecutiva le dice "prueba un tiempo con los niños en la isapre", ella nunca me dijo que yo debía estar un año. Cuando fue a mi casa yo le pregunté si había un tiempo mínimo y me dijo que no, yo le pregunté si debía estar 1 año y me dijo que no. Uno de los audios se contradice con lo que dice ahora porque ella me dice que después de un tiempo me puedo salir acreditando término de contrato o parecido y ahora dijo que después de hacerme el contrato le preguntó a su jefe si yo me podía desafiliar.

Con respecto a mi continuidad laboral, por ser honorarios a mi renuevan cada cierto tiempo, yo no sé si me van a renovar o no, depende de los requerimientos del hospital y ella sabía que yo trabajaba por períodos, que no tenía un contrato a largo plazo. Cuando fui a la isapre, el ejecutivo me dijo que ella había cometido el error de haber contratado a un honorario dado que no tenía un contrato a largo plazo."

7. Que, conforme a los antecedentes revisados precedentemente, este Tribunal Especial no puede obviar el hecho de que la orientación entregada en forma previa a la afiliación, respecto de los requisitos para poder desafiliarse fue a lo menos incompleta y poco clara.

Al respecto, los audios y la misma declaración dan cuenta de que en la conversación no quedó claro para la parte demandante el plazo mínimo de permanencia, y llama la atención lo señalado por la agente de ventas en el audio de la conversación vía whatsapp, en que le sugiere probar un tiempo en la Isapre y además, posteriormente le señala que al momento de la afiliación, el sistema de los voluntarios sería diferente y que dejando nulo el descuento por el banco pudiendo así retirarse, lo que recién en la audiencia presencial viene a complementar con que además es necesario la presentación de un documento de

despido o que acreditara que ya no presta servicios.

Por lo anterior, es posible concluir que la forma en que se entregó la información fue a lo menos poco precisa y llevó a confusión por parte de la afiliada con respecto a las posibilidades de poder desafiliarse antes de cumplir el año de afiliación, considerando además que provenía de un sistema distinto como FONASA.

3. 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 y II, 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.

4. 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 24 de octubre 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.

5. 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 de la persona agente de ventas, en especial consideración de la orientación entregada a la persona cotizante, en particular, lo relativo al plazo mínimo de permanencia y las reglas en materia de terminación de contratos de salud, lo que da cuenta de una asesoría deficiente y poco clara a la afiliada.

6. 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, esta Autoridad estima que la persona 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.

7. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas LUZ MARÍA FERNANDEZ OCAÑA.

8. 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. LUZ MARÍA FERNANDEZ OCAÑA, 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. LUZ MARÍA FERNANDEZ OCAÑA
 - M. SIMON S. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-33-2023