

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4269

Santiago, **18-03-2024**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 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 882/189/2023, de 15 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-98-2022, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-98-2022 (Ord. IF/N° 5483, de 26 de febrero de 2024):

Reclamos N° 4118548 y N° 4118621, de 4 de octubre de 2022.

E. BLANCO C. expuso que suscribió contrato de salud con la Isapre BANMÉDICA S.A. el 31 de agosto de 2022 y que la/el agente de ventas le informó que el inicio de los beneficios se produciría octubre de 2022. Sin embargo, reclama que la referida Isapre le está cobrando una deuda por cotizaciones de agosto de 2022, debido a que el contrato de salud aparece suscrito el 20 de julio de 2022, en circunstancias que a esa fecha aún no había cumplido un año de vigencia en su institución de salud anterior, Isapre Consalud S.A. Solicita se anule la deuda que se le cobra y se sancione a la agente de ventas.

La persona reclamante adjuntó a su reclamo:

a) Captura de pantalla de sesión de la cotizante en el sitio web de la Isapre BANMÉDICA S.A., en que aparece pendiente de pago la cotización de septiembre 2022.

b) Copias de dos correos electrónicos de 4 de octubre de 2022, en uno de los cuales la empresa de cobranza Complementaria Chile, en representación de Isapre BANMÉDICA S.A., informa a la cotizante que registra presuntos saldos impagos, y en el otro, la afiliada le responde que su contrato de salud comenzó en octubre de 2022 y su empleadora es la Corporación Municipal de Maipú, por lo que no puede registrar deuda en agosto de 2022.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud con Isapre BANMÉDICA S.A., de 20 de julio de 2022, en que se registra que su institución de salud anterior es Isapre Consalud S.A.; su empleadora, CORP. MUNIC. DESARR. SOCIAL MACUL; inicio de vigencia de beneficios, septiembre de 2022 y primera cotización a descontar, agosto de 2022, y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue F. A. SCHULBE D.

d) Correo electrónico de 31 de agosto de 2022, por medio del cual la Isapre BANMÉDICA S.A. le informó a la cotizante la suscripción del contrato de salud, adjuntando los documentos contractuales y recordándole que su afiliación entraría en vigencia al mes subsiguiente de haber firmado los documentos.

A requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre BANMÉDICA S.A. remitió la

siguiente documentación:

- a) Copia de correo electrónico de 19 de julio de 2022 por medio del cual se dio inicio al proceso electrónico de suscripción del contrato de salud.
- b) Captura de pantalla de bitácora de venta sin papel, correspondiente al proceso de afiliación de la cotizante, en que se registra como fecha de inicio de la venta el 19 de julio de 2022 y como fecha de firma del plan, el 20 de julio de 2022.

Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la institución de salud anterior, Isapre Consalud S.A., remitió la siguiente documentación:

- a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud con Isapre Consalud S.A., de 4 de agosto de 2021, en que se registra como mes de inicio de vigencia de beneficios, octubre de 2021 y primera cotización a descontar, septiembre de 2021.
- b) Captura de pantalla en que se registra que la carta de desafiliación de la cotizante se ingresó y aprobó el 1 de agosto de 2022.
- c) Certificado de cotizaciones pagadas, emitido por Isapre Consalud S.A., el 3 de febrero de 2023, en que se registra el pago en esta institución de las cotizaciones de la afiliada por parte de la empleadora CORP MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL, desde septiembre de 2021 a agosto de 2022.

De conformidad con los antecedentes reseñados e independientemente de lo que se resuelva respecto de la cotización de agosto de 2022 en el reclamo interpuesto por la afiliada en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., este Organismo de Control estimó que en este caso se verificaron irregularidades en la suscripción del contrato de salud de la cotizante, puesto que este proceso de afiliación, de acuerdo con la bitácora aportada, se inició el 19 de julio y concluyó el 20 de julio de 2022, y es por ello que en el FUN acompañado por la cotizante se registra como fecha de suscripción, el 20 de julio de 2022; como primera cotización a descontar, la de agosto de 2022 y como inicio de vigencia de beneficios, el mes de septiembre de 2022.

Sin embargo, tal como alega la cotizante, ello no era jurídicamente posible, puesto que a la sazón aún no había cumplido su primera anualidad en su anterior institución de salud, Isapre Consalud S.A., a la que se había afiliado el 4 de agosto de 2021, con inicio de vigencia de beneficios en octubre de 2021 y primera cotización a descontar en septiembre de 2021. De esta manera, recién en agosto de 2022 la afiliada podía haber suscrito contrato de salud con una nueva Isapre y es por ello que, en los hechos, recién el 1 de agosto de 2022 se ingresó y aprobó la desafiliación de la cotizante por parte de la Isapre Consalud S.A., de acuerdo con la información aportada por esta institución de salud previsional.

En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/al agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

- a) Negligencia inexcusable en el proceso de suscripción del contrato de salud de E. BLANCO C., con infracción a lo establecido en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, al haber formalizado dicho contrato el 20 de julio 2022, con inicio de beneficios a contar de septiembre de 2022, en circunstancias que la afiliada cumplía la primera anualidad de vigencia de beneficios con su anterior Isapre recién en octubre de 2022.
- b) No haber exigido carta de desafiliación u obtenido o verificado la debida aceptación de la desafiliación por parte de la institución de salud anterior, en contravención a lo establecido en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 6 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que el 19 de julio de 2022 se contactó con la persona cotizante, quien deseaba incorporarse a la Isapre BANMÉDICA S.A. y le indicó que llevaba más de un año en Isapre Consalud S.A., por lo que firmaron el contrato de salud el 20 de julio.

Sin embargo, agrega que, al tratar de efectuar la desafiliación en forma electrónica a través de "VSP", el sistema no se lo permitió, por lo que informó a la persona cotizante que "el proceso quedaría para el mes siguiente, o sea Agosto" (sic).

Asevera que el 1 de agosto se comunicó con la afiliada y procedieron a terminar la venta, pero debido al alto volumen de ventas, omitió solicitar a su jefatura que reversara la firma de julio para ingresarla en agosto.

Señala que en ningún momento tuvo la intención de perjudicar a la persona afiliada y que se trató de un descuido involuntario de su parte.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, cabe hacer presente, en primer lugar, que revisadas las normas sobre "Desahucio o desafiliación" previstas en el numeral 4 del Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos" del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, se constata que existe una disposición en materia de "desahucio por medios electrónicos", que altera la regla general del numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, en orden a que antes de formalizar la afiliación se debe exigir, entre otros antecedentes, (...) *para verificar la Institución de Salud de origen y la desafiliación de ésta, tratándose de personas afiliadas a isapre, una copia de la carta de desafiliación debidamente cursada o una fotocopia del Formulario Único de Notificación (FUN) tipo 2 (...)*".

5. Que, en efecto, en los incisos 4° y 5° de la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 "Desahucio o desafiliación" del Título VI del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, se establece:

"Si la institución a la que el cotizante pretende afiliarse es una isapre, éste deberá ingresar electrónicamente en la isapre de actual afiliación la información que acredite que ha sido aceptado en otra isapre, identificando al efecto a la institución en la que suscribió el nuevo contrato de salud e ingresando el número de folio del FUN tipo 1, que está ubicado en el costado superior derecho de éste. Al efecto, el sistema de afiliación electrónica de la nueva institución deberá dirigir al cotizante a su actual isapre, para que proceda a manifestar -o ratificar- en forma expresa, mediante el ingreso de la referida información, su voluntad de desahuciar el contrato de salud. Dicho sistema deberá permitir que el cotizante autorice a la isapre de destino a desafiliarlo de aquélla en la que mantiene un contrato de salud vigente, con el objeto de evitar situaciones de multiafiliación.

Sólo una vez que el interesado haya cumplido con la entrega de información referida en el párrafo precedente, la isapre a la que le solicitó el desahucio procederá a aceptar -de inmediato- la desafiliación, debiendo, en el acto, dar aviso de ello al cotizante y a la isapre de nueva afiliación ".

6. Que, de conformidad con las citadas normas especiales, cuando el proceso de suscripción en una nueva Isapre se está efectuado de manera electrónica, la desafiliación a la anterior Isapre no constituye un antecedente que la/el agente de ventas debe exigir como un requisito previo al inicio del proceso de afiliación, como ocurre en el caso de la suscripción en papel, sino que está incluido dentro del mismo proceso de afiliación electrónica, al punto que se exige a la persona cotizante que ingrese electrónicamente en la isapre de la que quiere desafiliarse, la información que acredite que ha sido aceptado en otra isapre, identificando al efecto a la institución en la que suscribió el nuevo contrato de salud e ingresando el número de folio del FUN tipo 1. De esta manera, sólo una vez que la/el cotizante ha cumplido con la entrega de esa información a la Isapre de la que desea desafiliarse, puesta ésta proceder a aceptar la desafiliación.

7. Que, así las cosas, resulta improcedente el reproche efectuado a la/al agente de ventas en el segundo cargo formulado, a saber, *"no haber exigido carta de desafiliación u obtenido o verificado la debida aceptación de la desafiliación por parte de la institución de salud anterior, en contravención a lo establecido en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia "*, toda vez que, como se ha expuesto precedentemente, dicha norma no aplica tratándose de suscripciones electrónicas o, por lo menos, en el caso de suscripciones electrónicas como las que llevó adelante la/el agente de ventas respecto de la persona reclamante.

8. Que, por el contrario, en lo que atañe al primer cargo formulado, en el que se imputa a la/al agente de ventas *"negligencia inexcusable en el proceso de suscripción del contrato de salud (...) con infracción a lo establecido en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, al haber formalizado dicho contrato el 20 de julio 2022, con inicio de beneficios a contar de septiembre de 2022, en circunstancias que la afiliada cumplía la primera anualidad de vigencia de beneficios con su anterior Isapre recién en octubre de 2022 "*, aun en el evento de ser efectivo lo aseverado por la/el agente de ventas en sus descargos en orden a que fue la persona cotizante quien le indicó que llevaba más de un año en su anterior isapre y que por ello suscribieron contrato de salud el 20 de julio de 2022, lo cierto es que la/el misma/o agente de ventas reconoce que el sistema de desafiliación electrónica le impidió en ese momento materializar el desahucio con la anterior isapre, por lo que debió informar a la persona cotizante que su afiliación se produciría en el mes siguiente, agosto de 2022. Sin embargo, según reconoce la/el agente de ventas en sus

descargos, cuando en el mes de agosto concluyeron el proceso de afiliación, omitió solicitar a su jefatura que reversara la firma de julio para ingresarla en agosto.

9. Que, por consiguiente, es la propia agente de ventas quien reconoce que la situación irregular que implicó que los contratos de salud con la anterior y nueva isapre se superpusieran por el mes de septiembre de 2022, y que la nueva Isapre haya iniciado gestiones para cobrar la cotización del mes de agosto de 2022 a la cotizante, en circunstancias que fue legalmente pagada en la anterior Isapre, se originó o fue consecuencia de un descuido u omisión de su parte.

10. Que, en relación con lo anterior, procede desestimar la alegación de la/el agente de ventas en el sentido que en ningún momento tuvo la intención de perjudicar a la persona afiliada y que se trató de un descuido involuntario de su parte, toda vez que lo reprochado en el primer cargo no es dolo o intencionalidad de su parte, sino que justamente una falta de diligencia o cuidado, que atendido los requisitos, rol y funciones especiales que la ley asigna a las/los agentes de ventas de las isapres, quienes deben contar con "los conocimientos suficientes sobre el sistema de Instituciones de Salud Previsional", precisamente para orientar y conducir adecuadamente a las personas postulantes en los procesos de suscripción de los contratos de salud previsional y, por ende, evitar situaciones como la que se produjo en este caso, esta Autoridad estima que la falta de diligencia o cuidado en que incurrió la agente de ventas constituyó una "negligencia inexcusable" en el proceso de suscripción del contrato de salud de la persona reclamante.

11. Que, además, en atención a que la situación observada se trató de una negligencia inexcusable que produjo perjuicios a la cotizante y/o a la Isapre, en relación con el cobro de la cotización de agosto de 2022 y que, además afectó el funcionamiento del sistema de isapres, al generar una situación de doble afiliación por el mes de septiembre de 2022, este Organismo de Control concluye que lo anterior determina que la irregularidad en que incurrió la/el agente de ventas tenga el carácter de una "falta grave", que se encuadra en la letra c) "Otros incumplimientos similares" del número 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos.

12. 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 la letra c) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI 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 una multa de 3 UTM.

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

RESUELVO:

1. **ABSOLVER** a la/al Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO, respecto del segundo cargo formulado a través del Ord. IF/N° 5483, de 26 de febrero de 2024, a saber, no haber exigido carta de desafiliación u obtenido o verificado la debida aceptación de la desafiliación por parte de la institución de salud anterior, en contravención a lo establecido en el numeral 1 "Antecedentes de afiliación" del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

2. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 3 UTM (tres unidades tributarias mensuales), por negligencia inexcusable en el proceso de suscripción del contrato de salud de E. BLANCO C., con infracción a lo establecido en el inc. 2° del art. 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, al haber formalizado dicho contrato con fecha de suscripción 20 de julio 2022 y con inicio de beneficios a contar de septiembre de 2022, en circunstancias que la persona afiliada cumplía la primera anualidad de vigencia de beneficios con su anterior Isapre recién en octubre de 2022.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquélla, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. 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 5 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-98-2022), 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, 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. FABIOLA ALEJANDRA SCHULBE DONOSO
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. E. BLANCO C. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-98-2022