

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4777

Santiago, **27-03-2024**

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 882/182/2023, 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-151-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARISOL ALEJANDRA VERGARA TORRES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-151-2023 (Ord. IF/N° 6586, de 5 de marzo de 2024):

Reclamo N° 4035434, de 24 de abril de 2023.

2.1.- M. J. BERNAL V. expone, en resumen, que en circunstancias que se iba a operar de la nariz (septoplastia) el 21 de abril de 2022, se contactó con una agente de ventas de la Isapre ESENCIAL S.A. para cambiarse a ésta, proceso que se demoró 8 días por problemas en los sistemas de dicha Isapre. Agrega que en febrero de 2023 debió operarse nuevamente de la nariz (sinequia nasal), pero que la Isapre ESENCIAL S.A. rechazó la cobertura de esta operación por no haber declarado su anterior operación. Alega que sí declaró su anterior operación, que siempre le comentó a la agente de ventas acerca de ésta, que no es su de responsabilidad los problemas que presentaron los sistemas de la Isapre y que la asesoría de la agente de ventas fue pésima.

2.2.- La/el reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Capturas de pantalla de las conversaciones que la cotizante sostuvo con la agente de ventas vía "WhatsApp", que dan cuenta que la cotizante se contactó con la agente de ventas el 20 de abril de 2022; el 21 abril ésta le remitió información de planes de salud y comenzaron el proceso de afiliación, pero hubo problemas con la carga de antecedentes en los sistemas de la Isapre; el 22 de abril comentaron sobre el estado de la cotizante después de su operación; el 24 de abril la agente de ventas le envió antecedentes para firma de la cotizante, pero ésta le señaló que no le había llegado nada a su correo electrónico, problema que se mantuvo los días 26 y 27 de abril a pesar de las gestiones realizadas por la agente de ventas; el 29 de abril la cotizante confirmó que le llegaron los documentos a su correo electrónico y que los firmó, y la agente de ventas le solicita la clave de su anterior Isapre para desafiliarla. Después, a partir de agosto de 2022, las conversaciones versan sobre problemas en el otorgamiento de coberturas en los prestadores.

b) Copia de epicrisis que da cuenta que la afiliada estuvo hospitalizada en Clínica Indisa el 22 y 23 de abril de 2022, para efectuarse dos cirugías (septoplastia y turbinectomía).

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control la Isapre ESENCIAL S.A. remitió, entre otros antecedentes, la siguiente documentación:

a) Copia de Declaración de Salud de la cotizante suscrita en forma electrónica el 22 de abril

de 2022, en la que no se informa ninguna enfermedad preexistente.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre M. J. BERNAL V. e Isapre ESENCIAL S.A., de 29 de abril de 2022, en que se registra que su institución de salud anterior es Isapre Vida Tres S.A. y en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue M. A. VERGARA T.

c) Copia de correo electrónico de la agente de ventas en la que informa sobre lo sucedido con la cotizante M. J. BERNAL V., y adjunta capturas de pantalla de las conversaciones que sostuvo con la cotizante vía "WhatsApp", cuyo contenido coincide con el descrito en la letra a) del punto 2.2 precedente, salvo que no contiene los mensajes de los días 22, 24, 26 y 27 de abril de 2022, pero en su lugar contiene los del día 25 de abril, en que se mantenía el problema relativo a que no llegaban al correo electrónico de la cotizante los documentos que se le enviaban para su firma.

d) Copia de comprobante de desafiliación a la Isapre Vida Tres S.A., de 29 de abril de 2022, en que se consigna que la persona cotizante se incorpora al Fonasa.

e) Captura de pantalla de bitácora correspondiente al proceso de afiliación de la cotizante, en que se registra como fecha de inicio el 21 de abril y como fecha de firma completada, el 29 de abril de 2022.

2.4.- Por otro lado, consta en el juicio arbitral 4035434-2023, al que dio origen el reclamo de la cotizante, que en su contestación la Isapre informó que desde el 27 de abril de 2023 dio plena cobertura a la cotizante respecto de la nueva cirugía a la que fue sometida en febrero de 2023 (sinequia nasal).

2.5.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, independientemente de los problemas que se suscitaron durante el procedimiento de afiliación en relación con el envío o recepción de los documentos contractuales que debía suscribir la cotizante, hubo a lo menos dos situaciones irregulares que dan cuenta de falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones por parte de la agente de ventas, a saber:

a) Durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, la agente de ventas estaba en conocimiento que la cotizante estaba convaleciente de una intervención quirúrgica, sin embargo, dicha situación no fue informada en la Declaración de Salud sometida a consideración de la Isapre. Al respecto cabe precisar que si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona cotizante, y por ello el inc. 1° del punto "a) *Suscripción de la Declaración de Salud*" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos dispone que: *"El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas"*.

b) De conformidad con la letra f) *"Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos"* del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, *"en caso de que en dicho procedimiento el afiliado sea asesorado por un agente de ventas, el sistema deberá permitir el ingreso de los datos necesarios para la identificación de éste último, los que podrán ser incorporados por el cotizante, con la información que el propio agente deberá proporcionarle"* (inc. 2°); *"si el afiliado opta por desahuciar el contrato utilizando el sistema electrónico, deberá, en el mismo acto, informar a su isapre el nombre de la institución -Fonasa o isapre- a la que desea afiliarse"* (inc. 3°) y *"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 (...)"* (inc. 4°). Sin embargo, en este caso consta que no fue la persona cotizante quien ingresó al sitio web privado de su anterior isapre para tramitar su desafiliación, sino que lo hizo la agente de ventas, quien solicitó a la afiliada la clave para acceder a dicho sitio. Además, a pesar que fue la propia agente de ventas quien gestionó en el sitio web de la anterior isapre la desafiliación de la cotizante, omitió identificarse como la agente de ventas que asesoraba a la afiliada en este procedimiento y, peor aún, informó erróneamente que ésta se iba a incorporar al Fonasa, y, por lo mismo, omitió el número de folio del FUN tipo 1 correspondiente al contrato de salud con Isapre ESENCIAL S.A

2.6.- 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) Entrega de información errónea a la Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. M. J. BERNAL V., con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) del numeral 1.1 o letra a) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Hacer uso de la clave privada de acceso de la persona cotizante en el sitio web de su anterior isapre, omitiendo en el procedimiento de desafiliación de aquella, información relativa a la nueva isapre a la que se incorporaba, en contravención a lo establecido en los incisos 2°, 3° y 4° de la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 19 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, aseverando, en primer lugar, que, en relación con los dos cargos que se le formulan, existe un justificativo que respalda cada una de sus acciones, que siempre se enfocaron en brindar el mejor servicio posible a la cotizante y facilitar su proceso de ingreso a la Isapre.

Específicamente respecto del primer cargo, si bien reconoce que la cotizante de manera informal le manifestó que se había sometido a una turbinectomía y rinoplastia, en ningún momento la agente de ventas hizo mención a omitir dicha información en la Declaración de Salud.

Además, argumenta que, si bien la/el agente de ventas debe velar por aclarar las dudas de la persona que debe aportar la información sobre su estado de salud, no tiene facultad para influir en las decisiones de ésta con respecto a su Declaración de Salud.

Por otra parte, señala que la cotizante le informó en su oportunidad que ya había realizado la Declaración de Salud, la que fue firmada y enviada para su análisis y decisión final por parte de la Isapre, sin que exista la posibilidad de que la/el agente de ventas pueda ver la Declaración de Salud durante el proceso de llenado.

En cuanto al segundo cargo, arguye que la gestión de desafiliación que hizo la agente de ventas en el sitio web de la anterior Isapre de la persona cotizante, la llevó a cabo con el consentimiento explícito de ésta y con la finalidad de facilitar el proceso y brindar el apoyo necesario.

Invoca las atenuantes de irreprochable conducta anterior y haber colaborado sustancialmente en el esclarecimiento de los hechos.

En el primer otrosí de su presentación, solicita la apertura de un término probatorio de 30 días hábiles con el objeto de allegar pruebas que fundamenten sus dichos.

En el segundo otrosí, señala que acompaña lista de testigos, pero no individualiza a nadie.

En el tercer otrosí señala que acompaña capturas de pantalla de conversaciones sostenidas con la persona cotizante, pero en realidad lo que adjunta a sus descargos son los mismos antecedentes que le fueron remitidos a la agente de ventas junto con el oficio de cargos, que incluye capturas de pantalla de conversaciones.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas relativos al primer cargo formulado, esto es, entrega de información errónea a la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que no se ha imputado a la agente de ventas dolo o intencionalidad en relación con la omisión de la enfermedad preexistente de la cotizante en la Declaración de Salud, sino que se ha vinculado dicha omisión a la inobservancia de la obligación de asesoría y orientación que debe prestar toda/todo agente de ventas en el llenado de la Declaración de Salud por parte de las personas postulantes. Por tanto, lo reprochado es una falta de diligencia o cuidado en relación con dicha obligación.

5. Que, en segundo término, no obsta a dicho reproche lo señalado por la agente de ventas en orden a que no le era posible visualizar la Declaración de Salud durante el proceso de llenado, puesto con posterioridad dicho documento fue firmado electrónicamente por la agente de ventas, de manera que sí tuvo la posibilidad de revisar su contenido y haber realizado gestiones con el fin de que subsanara la omisión de la que adolecía la Declaración de Salud.

6. Que, a mayor abundamiento, consta de las capturas de pantalla de las conversaciones vía "WhatsApp" entre la agente de ventas y la cotizante, que el día 29 de abril de 2022, cuando ésta le confirmó a aquella que le habían llegado los documentos a su correo electrónico y que los había suscrito, la cotizante solicitó expresamente a la agente de

ventas que revisara los documentos que había firmado, a lo cual la agente de ventas respondió que estaban "ok", que le había llegado el correo electrónico y que los iba a firmar.

7. Que, en lo que atañe a los descargos relativos al segundo cargo, la agente de ventas se limita a argumentar que la gestión de desafiliación ante la anterior Isapre la efectuó ella con el consentimiento explícito de la cotizante, pero nada dice en relación con las infracciones en que incurrió en el llenado de dicha carta de desafiliación, a saber, que informó erróneamente que la cotizante se iba a incorporar al Fonasa, y que, por lo mismo, omitió el número de folio del FUN tipo 1 correspondiente al contrato de salud con Isapre ESENCIAL S.A., infringiendo con ello los incisos 3° y 4° de la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

8. Que, en cuanto a las atenuantes invocadas por la agente de ventas, efectivamente no consta que ésta haya incurrido anteriormente en inconductas o incumplimientos a sus obligaciones. En cambio, respecto de haber colaborado sustancialmente en el esclarecimiento de los hechos, no existen antecedentes de gestiones que haya realizado la agente de ventas en relación con los problemas que generó a la cotizante la omisión de su enfermedad preexistente en la Declaración de Salud.

9. Que, en todo caso, en lo que atañe a la entrega de información errónea a la Isapre en relación con la omisión en la Declaración de Salud de la enfermedad preexistente de la cotizante, sí se considerará para los efectos de evaluar la gravedad de la infracción en que incurrió la agente de ventas, los problemas que se suscitaron durante el procedimiento de afiliación en relación con el envío o recepción de los documentos contractuales que debía suscribir la cotizante, problemas que eventualmente pudieron implicar que se anulara o borrara todo o parte de la información que había sido llenada en la Declaración de Salud, eventualidad que en todo caso no eximía a la agente de ventas de su obligación de revisar el contenido de la Declaración de Salud que la agente de ventas suscribió en representación de la Isapre.

10. Que, procede desestimar la solicitud de apertura de término probatorio efectuada por la agente de ventas, toda vez que no señaló las pruebas oportunas y útiles que pretendía rendir en dicho término probatorio, como lo dispone el punto 3.5 "Término probatorio" del Capítulo VIII "Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" del Compendio de Normas Administrativas en materia Procedimientos de esta Superintendencia:

"En el evento que la persona o entidad presuntamente infractora ofrezca pruebas oportunas y útiles para los fines de la investigación, se abrirá un término común para los interesados, no superior a treinta ni inferior a diez días hábiles contado desde que se dicte el oficio que así lo disponga (...)".

11. Que, además, en relación con lo anterior, si bien en el segundo otrosí de su presentación señala que "acompaña lista de testigos", lo cierto es que no individualiza a ninguna persona para ser citada a prestar testimonio y menos indica los hechos en relación con los cuales dicha prueba habría resultado útil y oportuna.

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 a) 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, e incisos 3° y 4° de la letra f) "Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos" del numeral 4 del Título VI del Capítulo I del mismo Compendio, se estima que la sanción que ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

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

RESUELVO:

1. **RECHAZAR** la solicitud apertura de término probatorio por las razones expuestas en los considerandos décimo y undécimo.

2. **IMPONER** a la/al agente de ventas Sra./Sr. MARISOL ALEJANDRA VERGARA TORRES, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por entrega de información errónea a la Isapre y por omitir en el procedimiento de desafiliación de la cotizante, información relativa a la nueva isapre a la que se incorporaba.

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-151-2023), 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. M. A. VERGARA T.
 - Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre ESENCIAL S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. M. J. BERNAL V. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-151-2023