

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7762

Santiago, **28-07-2025**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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; el primer párrafo del numeral 2 del Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual" del Capítulo I del citado Compendio; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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-311-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. TAMARA NANCY SCHEEL CHÁVEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-311-2024 (Ord. IF/N°17.883, de 7 de mayo de 2025):

2.1. Con fecha 24 de septiembre de 2024, la/el Sra./Sr. C. P. GALDAMES S. alegó, en resumen, haber sido desafiada/o de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., por no haber informado sus preexistencias y, en particular, aquella relacionada con la extracción de un hemangioma hepático. Asevera que la persona que le afilió a la Isapre nunca le informó que una preexistencia fuera una razón para no poder ingresar a la Isapre, agregando que nunca ha ocultado sus preexistencias y que, de haber sido informada, jamás se hubiese cambiado de Isapre Nueva Masvida S.A.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su presentación, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Carta anexa al reclamo en la que, en lo pertinente, la persona reclamante expone que la afiliación se realizó por vía telefónica, que informó sobre sus preexistencias y que la persona que le ofreció el plan de salud nunca le indicó que lo anterior fuera un problema para ingresar a la isapre.

b) Copia de la carta enviada por la Isapre CRUZ BLANCA S.A. a la persona reclamante, de 25 de julio de 2024, mediante la cual le comunicó el término de su contrato de salud, por haber omitido la siguiente patología en su Declaración de Salud: hemangioma, infección hepática, diagnosticada en los años 2018 y 2017.

2.3.- Revisado el expediente del juicio arbitral a que dio inicio el mencionado reclamo, se constata que en éste la Isapre adjuntó, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica, de fecha 25 de marzo de 2021, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta afiliación fue T. SCHEEL C.

b) Copia de la Declaración de Salud efectuada por la persona reclamante, en la que no se informó ninguna patología o condición de salud preexistente.

2.4.- Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante remitió, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas vía WhatsApp con T. SCHEEL, a la época de la afiliación, y transcripción de éstas, en las que consta, entre otros hechos, el envío a la/al agente de ventas de la clave remitida a la persona reclamante para firmar la Declaración de Salud.

b) Registro de audio enviado por la agente de ventas a la persona reclamante durante el proceso de afiliación, en el que ante la consulta efectuada por la persona postulante respecto de la duración del trámite de traspaso, la agente de ventas le indica: *"El trámite que tengo que hacer yo de la desafiliación, lo hago en media hora y todo online (...) y después, son puras claves que te van a llegar a tu correo, y tú me las envías no más al celular por WhatsApp, y yo las voy ingresando y listo, eso es todo "*.

2.5.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir la existencia de una situación irregular, consistente en que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsual fue la/el agente de ventas y no la persona postulante, quien llenó la Declaración de Salud y la suscribió en señal de conformidad con su contenido.

2.6.- Al respecto, cabe precisar que el primer párrafo del numeral 2 del Título I "Instrucciones sobre procedimientos de suscripción de contratos de salud previsual" del Capítulo I del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia dispone: *"La isapre utilizará la Declaración de Salud para registrar las enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas preexistentes (...) de sus potenciales cotizantes y personas beneficiarias. Para estos efectos, el o la cotizante deberá llenar la antedicha declaración, de acuerdo a la normativa vigente, y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado en materia de enfermedades o condiciones de salud preexistentes "*.

2.7.- 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) Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de C. P. GALDAMES S., 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.

b) Infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, en cuanto a que es el/la cotizante quien debe llenar la declaración de salud y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) 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.

3. Que, mediante presentación de 12 de mayo de 2025 la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que la información entregada a la persona cotizante fue clara y precisa.

En cuanto a lo señalado en el audio de WhatsApp en orden a que el trámite de la desafiliación lo hacía la/el agente de vía online, asevera que en ningún momento le indicó a la persona postulante que la restante información iba a ser ingresada por la/el agente de ventas y sin su conocimiento.

Señala que, en ese tiempo, atendida la pandemia, todo el proceso de suscripción se realizaba "online" y por vía telefónica, y la modalidad era "home office".

Agrega que en la conversación de WhatsApp le mencionó a la persona postulante que le avisara cuando pudiera y tuviera tiempo, para que juntas hicieran la gestión. Es decir, sostiene que, sin comunicación directa con la persona postulante, la/el agente de ventas no podía realizar ninguna suscripción y tampoco ingresar información, toda vez que sólo con la firma de la persona postulante, que autorizaba la Declaración de Salud, la afiliación y desafiliación, "se podía concretar el asunto" (sic).

Alega que es la persona reclamante quien debe entregar las pruebas de que informó a la/al agente de ventas la enfermedad preexistente a que hace referencia.

Asevera que no hay pruebas que fundamenten la acusación que efectúa la persona reclamante.

Señala que la persona reclamante le ha solicitado a través de WhatsApp copia de los mensajes donde le habría informado a la/al agente de ventas su preexistencia, pero aduce que lo cierto es que ninguna de las dos tiene las pruebas de ello.

En el mismo orden de ideas, asevera que no tiene respaldos ni mensajes de WhatsApp, y

que, si la persona reclamante los tuviera, los habría adjuntado en su reclamo.

Sostiene que jamás perjudicaría a una persona en un tema tan delicado como es la salud, y menos tratándose de una integrante de su familia, como es el caso de la persona reclamante.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que los antecedentes aportados y recabados durante la etapa de investigación de este procedimiento sancionatorio, no permitieron acreditar las alegaciones de la persona afiliada en el sentido que habría informado a la/al agente de ventas acerca de su preexistencia, y que esta/este agente de ventas no le habría informado que debía declarar dicha preexistencia, ni de las consecuencias que podría acarrear el hecho de declararlas u omitirlas.

5. Que, precisamente por ello en el oficio de cargos, en base a los antecedentes concretos que se aportaron y recabaron, se indicó de manera clara y precisa que éstos sólo permitían concluir la situación irregular consistente en que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional fue la/el agente de ventas y no la persona postulante, quien llenó y suscribió la Declaración de Salud.

6. Que, sobre el particular, la/el agente de ventas no objeta las capturas de pantalla en que consta que la persona postulante le remitió la clave necesaria para llenar y suscribir la Declaración de Salud.

7. Que, además, las alegaciones de la/del agente de ventas no logran desvirtuar el tenor del registro de audio en el que la/el agente de ventas instruye de manera clara y precisa a la persona postulante, que le envíe todas las claves.

8. Que, sin perjuicio de lo anterior, cabe destacar que en sus descargos la agente de ventas señala expresamente que *"jamás perjudicaría a una persona con un tema tan delicado como es la salud, y menos a un integrante de la familia como lo es ella de la mía"*, dando a entender que la persona reclamante es pariente suya y, por ende, reconociendo que conocía a la persona postulante desde antes.

9. Que, así las cosas, si la/el agente de ventas tenía una relación de parentesco con la persona afiliada, no resulta verosímil que haya desconocido la preexistencia que afectaba a ésta, hecho que agrava la responsabilidad de la/del agente de ventas, puesto que la actuación irregular de la/del agente de ventas, quien llenó la Declaración de Salud en lugar de la persona postulante, además tuvo como consecuencia, al omitir la preexistencia de la persona afiliada, que la Isapre le comunicara a ésta el término del contrato de salud, por haber omitido dicha preexistencia.

10. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirlo de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos.

11. 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 punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia, y considerando que la actuación ilegal de la/del agente de ventas determinó que con posterioridad la Isapre comunicara a la persona afiliada el término del contrato de salud por omisión de una preexistencia diagnosticada, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en este procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. CANCELESE a la/al Sra./Sr. TAMARA NANCY SCHEEL CHÁVEZ, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional y por infracción a lo dispuesto en el párrafo 1 del numeral 2, del Título I, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia, en cuanto a que es el/la cotizante quien debe llenar la declaración de salud y firmarla en señal de conformidad con el contenido de lo declarado.

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 y deben ser dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-311-2024), 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 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. T. N. SCHEEL CH.
 - Sra./Sr. C. P. GALDAMES S. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre CRUZ BLANCA S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-311-2024