

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 194

Santiago, 24-03-2022

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; en el 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 RA 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021, de esta Superintendencia, y lo señalado en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia está facultada para sancionar a las personas agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora.

2. Que, mediante presentación N° 250560 de fecha 18 de agosto de 2020, esta Superintendencia recibió reclamo presentado por el Sr. C.G. Espejo C., en contra de la Isapre Consalud S.A., en el que indicó que, al acudir a retirar sus medicamentos al Consultorio Pedro Aguirre Cerda, se percató del hecho de encontrarse bloqueado en el FONASA, esto, por figurar como afiliado de esa Isapre, agregando que nunca ha firmado un contrato de salud y que no cuenta con trabajo formal desde el año 2008.

3. Que, por su parte, en el expediente arbitral generado a partir de dicho reclamo, constan los siguientes antecedentes:

a) Formulario Único de Notificación Tipo 1, folio N° 80415370, de fecha 21 de enero de 2020, en el que consta que la Sra. Karla Paola Ibacache Martínez fue la agente de ventas responsable de dicho proceso de afiliación.

b) Informe Pericial Caligráfico emitido por el Laboratorio de Criminalística Regional de la Serena, de la Policía de Investigaciones de Chile, en el que se concluye, en calidad de presunción, que las firmas trazadas a nombre del cotizante en los documentos periciados, son falsas, siendo estas el resultado de un proceso imitativo de la firma genuina de C. G. Espejo C.

4. Que, por otra parte, mediante presentación N° 15823 de 21 de diciembre de 2020, la Isapre Consalud S.A. denunció ante esta Superintendencia a la agente de ventas, adjuntando copia del expediente arbitral rol N° 250560-2020 y sin aportar nuevos antecedentes a los que ya estaban en conocimiento de esta Superintendencia.

5. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 4922 de fecha 24 de febrero de 2021, se procedió a formular los siguientes cargos en contra de la agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de C. G. Espejo C. al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- Entrega de información errónea a la persona afiliada 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.

- Someter a consideración de Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de C. G. Espejo C. conforme a lo establecido en la letra a) del

numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Someter a consideración de la Isapre, documentos que forman parte del contrato de salud, sin contar con el debido consentimiento de la persona afiliada, Sr. C. G. Espejo C. incurriendo en lo establecido en la letra h) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

6. 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 26 de febrero de 2021.

7. Que, por su parte, mediante presentación N° 3140 de fecha 8 de marzo de 2021, la agente de ventas evacuó sus descargos señalando, en lo fundamental, que rechaza tajantemente las presuntas irregularidades que se le atribuyen y que en el desempeño de sus funciones nunca ha cometido un acto de mala fe, obrando siempre de manera correcta en el plano laboral.

A continuación, procede a describir el proceso de afiliación del reclamante, indicando que éste se acercó a las oficinas de la Isapre, y que ella le indicó la documentación que debía proporcionarle para acreditar su situación laboral. Agrega, que se reunieron en el domicilio del reclamante, que le ofreció un plan de salud que el aceptó y que suscribió días después, cuando estuvo seguro de contratar.

Finalmente, señala que lleva 18 años ejerciendo como agente de ventas, y que siempre ha ejercido sus funciones diligentemente y que le parece injusta la carga de responsabilidad que se le atribuye, y que rechaza la presunta falsificación de firma que se le imputa.

8. Que, atendido que el peritaje elaborado por la Policía de Investigaciones de Chile, en el marco del juicio arbitral, fue emitido solamente en calidad de presunción, esto por no haberse realizado en base a la documentación contractual original dubitada, es que mediante Ord. 24035 de fecha 13 de agosto de 2021, se procedió a solicitar a la Isapre Consalud S.A. que remitiera a esta Superintendencia la documentación contractual original suscrita a nombre del reclamante, dando la Isapre cumplimiento a lo ordenado, mediante escrito de fecha 18 de agosto de 2021.

9. Que, por otra parte, mediante Ordinario N° 25828 de fecha 30 de agosto de 2021, se solicitó al Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, la elaboración de una pericia huella gráfica y/o dactiloscópica, respecto de la documentación cuestionada, acompañando dicha entidad el informe solicitado, a través de presentación N° 1163 de fecha 27 de enero de 2022.

Dicho informe, contiene como conclusión que las impresiones dactilares contenidas en la totalidad de los documentos contractuales de afiliación a la Isapre Consalud suscritos a nombre del reclamante, corresponden exactamente al dedo pulgar derecho de Karla Ibacache Martínez (Agente de Ventas).

10. Que, habiéndose puesto dicho informe pericial en conocimiento del agente de ventas, está no formuló observaciones dentro del plazo otorgado para dichos efectos.

11. Que, en cuanto al fondo del asunto, analizados los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, y en particular, teniendo presente que no se acompañaron medios de prueba que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante peritajes caligráfico y huella gráfica elaborados por el Laboratorio de Criminalística Central de la Policía de Investigaciones de Chile, a solicitud de esta Superintendencia de Salud, es que es posible concluir, que las conductas descritas en el considerando 5° precedente se encuentran acreditadas, a excepción de la relativa a la 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.

En ese sentido, consta en el expediente un informe pericial que concluye en calidad de presunción que las firmas contenidas en los documentos contractuales de afiliación dubitados, no pertenecen a la persona cotizante y por otra parte, un informe huella gráfica concluye que las huellas dactilares estampadas a nombre del cotizante, en dichos documentos, pertenecen a la propia agente de ventas, encontrándose dichas faltas, debidamente acreditadas, sin que las alegaciones efectuadas por la agente de ventas en sus descargos tengan el mérito para desacreditar dichos antecedentes.

12. Que, en razón de lo anterior, cabe concluir que en la especie se han configurado efectivamente las faltas relativas a someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato de salud con firmas y huellas falsas, incurriendo en lo establecido en las letras a) y h) del numeral 1.1. el punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

13. Que, en consecuencia, por las razones expuestas y teniendo presente lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en el numeral 1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, se estima procedente sancionar a la agente de ventas Sra. Karla Paola Ibacache Martínez, con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la **Sra. Karla Paola Ibacache Martínez RUT N°** [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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, con letra clara y legible, e idealmente en formato impreso, dirigidos a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (**A-359-2020**), 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, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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,



SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

LLB/CTU

Distribución:

- Sra. Karla Paola Ibacache Martínez.
- Sr. C.G. Espejo C.
- Sr. Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agentes de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-359-2020