

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 8667

Santiago, **11-06-2024**

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-34-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SERGIO ELÍAS ORTIZ URRRA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-34-2023 (Ord. IF/N° 12015, de 25 de abril de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4005469 de fecha 25 de enero de 2022.

El/la Sra./Sra. Y. V. RODRÍGUEZ C. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., refiriendo, en lo pertinente, se acercó a un Cesfam, y se enteró que se encontraba bloqueado por estar en Isapre. Señala nunca haber firmado un contrato con ninguna isapre, y que al revisar los documentos contractuales en la aseguradora se da cuenta que son datos falsos, indicando además que no hay firmas.

Acompaña a su presentación, entre otros documentos, copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 29 de julio de 2021, donde consta que la/el agente de ventas Sra./Sr. SERGIO ELÍAS ORTIZ URRRA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.

Además, se observa que la información indicada en el FUN tales como teléfono, dirección y correo electrónico de la persona cotizante difieren de las indicadas en el reclamo por parte de la afiliada.

Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4005469-2022, consta, a fojas 9, contestación de la isapre a la demanda, señalando que "No se aprecian irregularidades en el proceso de afiliación. Sin perjuicio de lo expuesto, Isapre Cruz Blanca se encuentra dispuesta a aceptar el término anticipado de contrato, a contar de la fecha de la presentación de la demanda".

En razón de lo anterior, mediante Ordinario IF/N° 18032, de 24 de abril de 2023, fueron solicitados antecedentes a isapre CRUZ BLANCA, la que a través de presentación ingreso N° 6916, de 02 de mayo de 2023, señaló, entre otras cosas, que la razón de allanarse parcialmente a lo solicitado, es que se autorizó de manera excepcional el término del contrato, de acuerdo a la petición del cotizante.

En función de ello, a través de Ordinario IF/N° 49431, de 05 de diciembre de 2023, fueron solicitados nuevos antecedentes a isapre CRUZ BLANCA, la que a través de presentación ingreso N° 18290, de 12 de diciembre de 2023, acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 29 de julio de 2021, junto con la

demás documentación contractual.

Se observa anotación en "Sección B: Constancia de Impedimento de notificación del FUN" que señala, entre otros: "inubicable en dirección".

- Copia de Bitácora del proceso de afiliación.

3. Que, finalmente, 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 de la persona reclamante al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud suscrito electrónicamente, sin contar con el debido consentimiento de la persona cotizante, 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.

- Ingresar a consideración de la Isapre, contrato de salud respaldado en una dirección de correo electrónica errónea y/o falsa, respecto de la persona reclamante, impidiendo la correcta autenticación de la identidad de la persona afiliada, en contravención a 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.

- 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 25 de abril de 2024, sin que conste que hubiere presentado descargos y medios de prueba dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto en el artículo 127 del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

5. Que, en primer lugar, se tuvo a la vista la página Web de consulta de afiliación en Superintendencia de Pensiones, que consta en autos, donde se observa que la persona reclamante pertenece a AFP Plan Vital desde el año 2013, lo que difiere de lo indicado en el FUN tipo 1 ingresado a Isapre Cruz Blanca, donde se indica como AFP a Provida.

6. Que, además, es posible observar que los datos otorgados por el cotizante al momento de realizar su reclamo ante esta Superintendencia, como teléfono, dirección y correo electrónico, difieren de los que indica el FUN tipo 1.

7. Que, a fojas 103 del expediente sancionatorio, rola FUN tipo 1, cuya sección B: Constancia de Impedimento de notificación del FUN indica "inubicable en dirección 5/08/21".

8. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada, no sólo los beneficios asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ellas y sus cargas, sino los efectos jurídicos que derivadas a 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.

En este sentido, se observa que los datos registrados en isapre, relativos a la persona reclamante, difieren de los indicados a esta Superintendencia en su reclamo, que no fue posible notificar al empleador de la persona reclamante respecto del FUN, y que la información relativa a la AFP tampoco corresponde, por lo que se hace evidente que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutivo de la aseguradora.

9. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas

Sr./Sra. Sergio Elías Ortiz Urra.

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. ventas Sergio Elías Ortiz Urra, 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. Sergio Elías Ortiz Urra
 - Y. V. RODRÍGUEZ C. (a título informativo)
 - ISAPRE CRUZ BLANCA S.A (a título informativo)
 - ISAPRE NUEVAMASVIDA S.A (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-34-2023