

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9511

Santiago, 27-06-2024

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-127-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EDUARDO MAZA QUEZADA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-127-2023 (Ord. IF/N° 13.794, de 16 de mayo de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4058954 de 12 de julio de 2023.

2.1.- La/el Sra./Sr. A. H. Muñoz F. reclama, en lo pertinente, que en noviembre de 2021 contrató un plan de salud con la/el agente de ventas Sra./Sr. EDUARDO MAZA QUEZADA, y que en el mes de enero revisó la página web, y notó que el plan no corresponde al contratado, teniendo una cobertura en el sector norte del país.

Señala que informó al vendedor, quien solicitó cambio inmediato y le pidió esperar un mes y medio para que se actualizara dicho plan. Indica que, al tiempo, volvió a revisar y seguía en el mismo plan y al reclamar nuevamente con el vendedor, este dejó de contestar los mensajes.

Refiere que se dirigió a la supervisora del vendedor, quien nunca respondió. Señala que igualmente intentó realizar el cambio vía web y a través de la sucursal, pero no fue posible.

Acompaña a su presentación, copia de correos electrónicos de reclamo, donde refiere, entre otras cosas, que le preocupan los problemas que puede traer este error, como por ejemplo en caso de hospitalización o evento urgente, pues no tendría la cobertura que buscaba al cambiar de isapre.

2.2.- En razón de lo señalado, a través de Oficio Ordinario IF/N° 43881 de fecha 25 de octubre de 2023, fueron solicitados antecedentes a Isapre Banmédica S.A., la que mediante presentación de fecha 06 de noviembre de 2023, acompañó, entre otros, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 30 de noviembre de 2021, en el que consta que la/el Sra./Sr. EDUARDO MAZA QUEZADA fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.
- Plan de Salud Complementario "Salud Superior Regional Norte Ultra B2/2110", de fecha 30 de noviembre de 2021.
- Copia de Bitácora de Afiliación.
- Copia de correos electrónicos de afiliación a isapre, de fechas 29 y 30 de noviembre

de 2021.

2.3.- Por otro lado, mediante Oficio Ordinario IF/N° 2185 de fecha 19 de enero de 2024, le fueron solicitados nuevos antecedentes a Isapre Banmédica S.A., la que mediante presentación de fecha 30 de enero de 2024, entregó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- En primer lugar, refiere que los Plan "Lite", son planes que cuentan con una cobertura preferente en múltiples clínicas, comprendiendo varias líneas de planes.

Refiere que en este caso han identificado dos solicitudes de cambio de plan realizadas en enero y febrero de 2022 por el ex agente de ventas, Eduardo Maza. Dichas solicitudes buscaban el cambio desde el plan "Salud Superior Regional Norte Ultra B2/2110" (BNSLU2110B2) al plan denominado "Salud Superior Lite Ultra B5/2110" (BSLU2110B5), ambas rechazadas. Además, informa que el plan solicitado si se encontraba disponible al momento de la afiliación de la Sra. Muñoz, con un valor base de 3,3 UF y un valor total de 3,89 UF, que incluye el costo de las GES.

- En cuanto a si el registro o mención del Plan de Salud en el respectivo FUN, es responsabilidad del agente de ventas u otro funcionario, la isapre indica que la elección del plan se realiza a través del agente de ventas en el sistema de venta sin papel, siendo posteriormente verificada y aceptada remotamente por el cliente mediante firma avanzada.

En relación con el FUN tipo 1, folio N° 24083984, que formalizó el proceso de afiliación de la Sra. Muñoz, refiere que es importante mencionar que la identificación del plan de salud coincide con el código del plan registrado, y que dicha concordancia fue verificada y aceptada por la afiliada.

2.4.- Por otro lado, mediante Oficio Ordinario IF/N° 2186 de fecha 19 de enero de 2024, le fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, la que mediante presentación fecha 01 de febrero de 2024, refirió que la vía de contacto de elección de plan se hicieron en forma telefónica, comenzando la conversación de WhatsApp luego de la elección del mismo. Acompaña a su presentación, copia de imagen de conversaciones vía WhatsApp.

2.5.- 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 y/o IV 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.

- 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.

3. 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 16 de mayo 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.

4. Que, atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, y que el Plan seleccionado corresponde a una zona del país en que la persona reclamante no reside, se hace evidente que existió una falta de cuidado en su deber como ejecutivo de la aseguradora, por lo que 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.

5. Que, en consecuencia, se estima procedente censurar a la/al agente de ventas Eduardo Maza Quezada.

6. 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. Eduardo Maza Quezada, 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. Eduardo Maza Quezada.
- A. H. Muñoz F. (a título informativo).
- ISAPRE Banmédica S.A (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-127-2023