

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10575

Santiago, **23-07-2024**

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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control, dio inicio al procedimiento sancionatorio A-160-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. NATHALY ANDREA LASTRA OVIEDO, en el que se le formularon los cargos que a continuación se indican:

CASO A-160-2023 (Ord. IF/N° 18243, de 2 de julio de 2024):

2.1.- Mediante el reclamo N° 4011826, de 1 de marzo de 2022, el/la Sr./Sra. D. A. AYAVIRE P. alega, en resumen, que al momento de contratar el Plan de Salud con Isapre Colmena, lo que más le pidió a la ejecutiva responsable del proceso fue que este tuviera cobertura con el Dr. Silva, ya que era el pediatra de su hija, a lo que la agente de ventas le habría contestado en forma afirmativa, indicándole que no salía en el sistema porque faltaba actualizar datos. Añade, que, al momento de ir a comprar un bono de atención con el mencionado profesional, le informaron que este no atendía por Colmena, por lo que el copago que debió realizar fue tres veces mayor al que tenía que efectuar con su antigua Isapre, estimando, en definitiva, que se incurrió en un fraude cuando se le ofreció el producto.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral al que se dio inicio producto del referido reclamo, Rol: 4011826-2022 se constata que en éste se encuentran acompañados, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud, celebrado entre D. A. AYAVIRE P. y la Isapre COLMENA S.A., de fecha 21 de diciembre de 2021, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. NATHALY ANDREA LASTRA OVIEDO.

b) Sentencia arbitral de fecha 20 de mayo de 2022, que acoge la demanda (reclamo) del cotizante, en cuyo considerando 8, y en relación con la declaración prestada por la agente de ventas ante el Juez Árbitro de esta Superintendencia, se indica que aquella expuso en lo pertinente: *"que al consultarle el reclamante por la cobertura con el pediatra de su hija, ella lo buscó a través del portal ejecutivo que dispone la Isapre, y que en ese momento sí tenía convenio, recalcando que es responsabilidad de la isapre tener los convenios vigentes"*.

Por su parte, en el considerando 10 de la referida sentencia se razona lo siguiente: *"Que, al analizar la prueba rendida y teniendo especial consideración en el hecho de que, al momento de la afiliación, la representante de la Isapre le informó al reclamante que el prestador mantenía convenio vigente, a juicio de este Tribunal, resulta razonable el argumento formulado por el demandante, por cuanto no parece lógico, prudente ni*

sensato, que una persona, como el reclamante, que ya gozaba junto a su grupo familiar de los beneficios del sistema Isapre, optara por cambiarse de Institución de Salud Previsional a una que no ofrecía el convenio con el prestador requerido por él ".

2.3.- Por su parte, y a fin de contar con mayores antecedentes, este Organismo de Control solicitó información a la Isapre Colmena, la que en respuesta de fecha 8 de noviembre de 2023 indicó que el profesional I. A. Silva L. era staff bajo Oasis Sociedad Anónima Cerrada, la que hoy se encuentra vigente sólo para exámenes, agregando, que esta dejó de atender consultas médicas el 22 de junio de 2016, fecha en la que se pone fin a los Staff. Por lo tanto, señala que, si la afiliación del reclamante fue en diciembre de 2021, ya en el año 2016 el profesional había dejado de atender en el Centro ubicado en la ciudad de Calama. Finalmente, indica que el referido profesional nunca tuvo convenio individual con la Isapre.

Acompaña captura de pantalla de consulta efectuada en sus sistemas, en relación con el mencionado pediatra, en la que consta que el estado de dicho profesional es "No vigente", y que la modificación del convenio con el referido prestador se efectuó con fecha 22 de junio de 2016.

2.4.- A su vez, y de acuerdo a un nuevo requerimiento de información realizado por esta Superintendencia, la Isapre Colmena, a través de respuesta enviada con fecha 24 de junio de 2024, señaló que según consta en sus sistemas, el profesional I. A. Silva L., fue parte del staff del prestador Oasis Sociedad Anónima Cerrada, pero que el 22 de junio de 2016 dejó de formar parte del mismo, tal cual consta en la imagen que adjunta, y que corresponde a la misma captura de pantalla a la que se hizo referencia en el segundo párrafo del punto anterior, agregando, que el año 2016 todos los médicos de ese prestador dejaron de estar en el mencionado staff.

2.5.- Los referidos antecedentes dan cuenta de la entrega de información errónea por parte de la/del agente de ventas a la persona afiliada, en relación con la cobertura del Plan de Salud contratado, para atenciones en consulta médica con el profesional I. A. Silva L.

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) Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud previsional de D. A. AYAVIRE P., 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) Entrega de información errónea a D. A. AYAVIRE P., 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.

3. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada por correo electrónico, el día 2 de julio 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, analizados los antecedentes del proceso, en particular lo informado por la Isapre en cuanto a que a la época de la afiliación del reclamante, el señalado profesional ya no formaba parte del staff del prestador en convenio para atenciones en consulta médica, sumado al hecho que el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó pruebas tendientes a desvirtuar o controvertir el mérito de los elementos de prueba en que se fundaron los cargos formulados, a juicio de esta Intendencia es dable tener por acreditada la entrega de información errónea por parte de la/del agente de ventas a la persona afiliada, en relación con la cobertura del Plan de Salud para atenciones en consulta médica con el profesional I. A. Silva L., circunstancia que de acuerdo a los términos del reclamo fue un elemento determinante en la decisión de suscribir el contrato de salud ofrecido.

5. Que la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona afiliada.

6. 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, se estima que la

sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 5 UTM.

7. 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. NATHALY ANDREA LASTRA OVIEDO, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada.

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.

2. 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 más tardar el décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

Se hace presente que no existe la posibilidad que las/los agentes de ventas puedan acogerse a convenios de pago ante la Tesorería General de la República por las multas que le imponga esta Superintendencia, de manera que el pago de la multa se debe hacer en forma íntegra y oportuna, dentro del plazo instruido precedentemente.

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.

3. 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-160-2023), 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/HPA

Distribución:

- Sra./Sr. NATHALY ANDREA LASTRA OVIEDO
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre COLMENA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. D. A. AYAVIRE P. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes.

A-160-2023