

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9611**

Santiago, **01-07-2024**

**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 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-49-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. WILLY HAHN CORTEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-49-2024 (Ord. IF/N° 10.505, de 11 de abril de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4042695 de 16 de mayo de 2023.

2.1.- La/el Sra./Sr. L. Castro R. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre Consalud S.A., señalando, en lo pertinente, que en febrero de 2023 se sometió a una cirugía de la que isapre informó no iba a otorgar cobertura por estar relacionada con una enfermedad existente no declarada. Indica que nunca ha tenido ese diagnóstico, agregando que la única cirugía fue por otro motivo, y fue debidamente informado al ejecutivo que la atendió, quien completó la declaración de salud.

2.2.- Por otra parte, revisado el juicio arbitral Rol 4042695-2023, constan, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 30 rola Formulario Único de Notificación de fecha 30 de diciembre de 2021, en el que consta que el/la Sr./Sra. Willy Hahn Cortez fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de quien reclama.

- A fojas 44 y siguientes consta Declaración de Salud de fecha 23 de diciembre de 2021.

- A fojas 85 consta Resumen de Audiencia Declaración Agente de Ventas de Isapre, de fecha 19 de junio de 2023.

- A fojas 88 rola sentencia de juicio arbitral que acoge la demanda interpuesta, cuyos considerandos 5, 6, 7, 8 y 9 indican lo siguiente:

*"5.- Que, al respecto, se debe precisar que la demandante no controvierte el carácter preexistente del diagnóstico de Cataratas, por el cual fue operada el año 2017. Pero alega que ese antecedente fue informado al ejecutivo que la afilio. Además, señala que la declaración de salud fue llenada por el mismo ejecutivo.*

*6.- Que, con el objeto de verificar la efectividad de las irregularidades informadas por la demandante, este Tribunal dispuso la comparecencia del Sr. Willy Hahn Cortez, quien según el FUN (...), de fecha 30-12-2021 (fs. 30), afilio a la demandante, cuyo resumen de audiencia declaración agente de ventas de Isapre, consta a fs. 85.*

*Al respecto, el Ejecutivo de Ventas declaro que efectivamente gestionó la afiliación de forma manual, señalando al minuto 4:14 que la cotizante le informó que no tenía nada, reiterándolo al minuto 5:27 que la cotizante que no tenía absolutamente nada.*

*Luego, en el minuto 8:34 señala que la cotizante fue la que ticeo las preguntas relacionadas con las patologías, pero con respecto a los datos, no recuerda si fue él o la cotizante.*

*Posteriormente, se pregunta al ejecutivo si la cotizante le informo que había sido operada de cataratas el año 2017, indicando al minuto 11:23 y siguientes que: "de eso no me acuerdo absolutamente nada, no me acuerdo que me haya dicho, parece que no y si me lo dijo de verdad no me podría acordar". "Si lo hubiese dicho quizás le hubiese puesto que fue operada tal fecha de catarata, no estoy muy seguro si me lo dijo o no me lo dijo".*

*Posteriormente, se muestra la declaración de salud, confirmando el ejecutivo que el llenado de los antecedentes del cotizante y la identificación de los familiares beneficiarios y/o cargas médicas es de su puño y letra, y los tickets fueron realizados por la demandante.*

*7.- Que, después de analizar los antecedentes obtenidos mediante la comparecencia del Agente de Ventas, resulta pertinente señalar que los dichos del agente de ventas con lo señalado por la demandante, en el sentido del llenado de la declaración de salud son concordantes, confirmando que el Ejecutivo intervino en el llenado de la Declaración de Salud al menos en la sección A y B de ésta.*

*Asimismo, no se puede probar que la demandante haya efectivamente omitido su cirugía del 2017, toda vez que, el ejecutivo se manifiesto dubitativo con respecto a lo informado por la demandante y el procedimiento del llenado de la declaración de salud.*

*8.- Que, al respecto, cabe precisar que, de acuerdo con la normativa vigente, en particular lo dispuesto en el N° 6 del artículo 190 del D.F.L. N° 1, de 2005, de Salud, el llenado y firma de la Declaración de Salud es un acto de exclusiva responsabilidad del afiliado en su totalidad, y su objetivo es que éste se imponga de sus requerimientos y consigne sus antecedentes de salud y los de sus beneficiarios en la forma más veraz posible, responsabilizándose por su contenido. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Compendio de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, las Isapres, al momento de la suscripción del contrato de salud con un futuro cotizante, sólo pueden evaluar el riesgo individual de salud de esa persona y sus beneficiarios, utilizando para ello la Declaración de Salud, y sólo podrán negar la afiliación basada en dicha evaluación, si así lo deciden.*

*De esta forma, resulta que el llenado de la Declaración de Salud es un acto personal del postulante e indelegable en el agente de ventas.*

*9.- Que, conforme a lo expuesto, a juicio de este Tribunal, la prueba rendida en autos permite tener por acreditado que parte del contenido esencial consignado en la Declaración de Salud (...), no proviene de la mano de la afiliada, alteración que afecta la seriedad del acto de que da cuenta ese documento.*

*10.- Que, en consecuencia, frente a la irregularidad detectada no cabe más que restar toda validez a la Declaración de Salud invocada como fundamento por la Isapre para restringir la cobertura a las prestaciones reclamadas" .*

*2.3.- Los referidos antecedentes dan cuenta de falta de diligencia en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante y de entrega de información errónea al afiliado y/o a la Isapre, por parte de la/del agente de ventas responsable de la afiliación, en cuanto a entregar información errónea al cotizante respecto de que el llenado de la Declaración de Salud corresponde exclusivamente a la persona cotizante, y respecto de la Isapre, en relación a la información que sólo el cotizante puede proporcionar en dicho documento.*

*2.4.- 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.*

*- 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, al someter ingresar a Isapre Declaración de Salud respecto de la persona reclamante, que no fue llenada por esta, infringiendo con ello lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular IF/N° 116, de 2010 en relación con lo dispuesto en el artículo 190 N° 6 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, normas que establecen que la declaración de salud debe ser llenada por el propio cotizante.

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 11 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.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que permitieron tener por comprobados los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

5. Que las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos graves por parte de la/del agente de ventas, que causaron 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 7 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. **Willy Hahn Cortez**, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 7 UTM (siete unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

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](http://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](mailto: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](mailto: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-49-2024), 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 de forma excepcional el correo electrónico **oficinadepartes@superdesalud.gob.cl**, para efectos de la entrega o envío de documentación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**

A circular stamp from the Superintendencia de Salud, specifically the Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. The stamp contains the text "SUPERINTENDENCIA DE SALUD" around the top edge and "Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud" in the center. A small star is at the bottom. A blue ink signature is written over the stamp.

**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de**  
**Salud**

**LLB/MFSB**

**Distribución:**

- Sra./Sr. Willy Hahn Cortez.
- L. Castro R. (a título informativo).
- ISAPRE CONSALUD S.A (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Oficina de Partes.

A-49-2024