

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9672

Santiago, **02-07-2024**

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 previsional 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 a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-53-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CLAUDIO ANTONIO GUZMÁN HALYBURTON, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-53-2024 (Ord. IF/N° 13.871, de 17 de mayo de 2024):

2.1.- M. C. CARRASCO C. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, con fecha 5 de abril de 2024, exponiendo que al momento de completar la Declaración de Salud en Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., la persona que le recomendó isapres y planes de salud, D. Traslaviña, le entregó información errónea en cuanto a que "las enfermedades congénitas no se declaran" y que por ello en la Declaración de Salud no informó el Síndrome QT largo que padece. Esta omisión determinó que la referida Isapre rechazara la cobertura de una operación a la que se sometió en noviembre de 2023 para reemplazar el desfibrilador que tiene implantado con motivo de dicha enfermedad congénita, y, como consecuencia de ello, mantiene una deuda de \$10.413.547 por cirugía, hospitalización e insumo.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su presentación, entre otros antecedentes:

a) Copia de carta de 9 de enero de 2024, mediante la cual la Isapre le informó que no se le otorgaría cobertura por tratarse de prestaciones relacionadas a una preexistencia no declarada.

b) Copia de correo electrónico de 7 de marzo de 2024, a través del cual la persona cotizante reclamó ante la Isapre el rechazo de la cobertura por preexistencia no declarada, aduciendo que padece de Síndrome QT congénito, por lo que, según le informó la asesora de la Isapre, no debía declarar dicha condición dado que al ser congénita necesariamente debía tener cobertura.

c) Copia de respuesta de la Isapre al reclamo de la persona afiliada, de 25 de marzo de 2024, en la que indica que en su caso no corresponde la aplicación de la Circular IF/N° 354, de 18 de junio de 2020, que impartió instrucciones respecto a la no declaración de enfermedades o condiciones de salud al nacer, debido a que su diagnóstico es posterior al período de recién nacido.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control, la/el cotizante remitió copia de los siguientes antecedentes:

Captura de pantalla de conversación sostenida vía "WhatsApp" con D. Traslaviña, el 26 de diciembre de 2022, en la que esta persona le consulta a la persona cotizante cuál es su preexistencia, le informa que *"cuando la enfermedad es congénita no se declara...se pone*

solo una nota por parte del ejecutivo que ni siquiera es necesario, ya que al ser congénita la isapre no puede rechazar la atención " (sic) y le pregunta cuánto está pagando en Isapre Cruz Blanca, y si usa Clínica Alemana.

2.4.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. aportó copia de, entre otros, los siguientes antecedentes:

Declaración de Salud y FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre M. C. CARRASCO C. e Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., de 29 de diciembre de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue C. A. GUZMÁN H.

2.5.- Revisado el Registro de Agentes de Ventas que lleva esta Superintendencia, se constató que D. Traslaviña no registra ni ha registrado inscripción en la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. ni en ninguna otra institución de salud previsual del sistema de isapres.

2.6.- Por tanto, los referidos antecedentes daban cuenta de la intervención de una tercera persona de nombre D. Traslaviña en la negociación y afiliación de la/del cotizante Sra./Sr. M. C. CARRASCO C. a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

2.7.- 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 de suscripción del contrato de salud previsual de M. C. CARRASCO C., 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) Ingresar a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., incurriendo de esta manera en lo establecido en la letra d) 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, esto es, delegar en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción y modificación de contratos de salud que suscriba como representante de la Isapre.

3. Que, según consta en el citado expediente sancionatorio y 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 vía correo electrónico, el 20 de mayo de 2024; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por 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 comprueban los fundamentos de hecho de los cargos formulados.

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

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 d) 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, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. CLAUDIO ANTONIO GUZMÁN HALYBURTON, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y por haber ingresado a tramitación de la Isapre un contrato de salud en cuya negociación y/o suscripción intervino una persona que no consta que sea agente de ventas de la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A., incurriendo de esta manera en lo establecido en la letra d) 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.

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 Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-53-2024), 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,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. A. GUZMÁN H.
 - Sra./Sr. M. C. CARRASCO C. (a título informativo)
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-53-2024