

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11277

Santiago, **05-08-2024**

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-5-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANA MARIA GONZALEZ RIQUELME, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-5-2024 (Ord. IF/N° 17193 de 24 de junio de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4003061 de fecha 11 de enero de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. K. A. PUGA C. reclamó, en contra de la Isapre CRUZ BLANCA S.A., refiriendo, en lo pertinente, que fue operada en diciembre de 2022 y la isapre se niega a cubrir lo que corresponde según el Plan. Refiere que ese año se habían cambiado de isapre y que al serle solicitadas las preexistencias las informó, pero se le aseguró que no era de relevancia.

Acompaña a su presentación, entre otros antecedentes, copia de carta, sin fecha, de J. P. López D., titular del Contrato de Salud.

2.2.- Por otra parte, a través de Ord. IF/N° 3204, de 31 de enero de 2024 fueron solicitados antecedentes a isapre Cruz Blanca, la que mediante presentación ingreso N° 2061 acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 04 de mayo de 2022, junto con la demás documentación contractual, donde consta que el/la Sra./Sr. ANA MARIA GONZALEZ RIQUELME fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación del reclamante.
- Copia de Declaración de Salud Folio N° 300631077.
- Copia de Bitácora de afiliación.

2.3.- Además, mediante Ordinario IF/N° 3205, de 31 de enero de 2024 fueron solicitados antecedentes a la persona cotizante la que a través de presentación de fechas 8 y 14 de febrero, acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de imagen de pantalla de conversación vía WhatsApp, en que observa, entre otros antecedentes, un mensaje que indica "Hola Karinne, soy Ana María su contacto me lo dio Ramiro (Isapre)".
- Archivo de audio, (voz masculina) cuyo tenor indica lo siguiente: "*Hola Juan Pablo ¿cómo estás? Mira, te hablo porque me habló la ejecutiva de Cruz Blanca porque me indica que tu señora se hizo una parece que una manga gástrica no sé, pero eso no hay que declararlo ¿ya? Si lo declara le van a pedir mil exámenes, así es que pa' que le digay' a tu señora que no lo declare antes que firme la Declaración de Salud, porfa amigo*".

2.4.- En razón de lo anterior, a través de Ordinario IF/N° 8331, de 19 de marzo de 2024 fueron solicitados nuevos antecedentes a la persona cotizante, quien mediante presentación ingreso N° 5064 informó lo siguiente:

- La persona que se escucha en el audio es C. R. Ortega M.
- Señala que la función de la persona del audio es de intermediario.
- Informa que la Sra. Ana María González Riquelme sería ejecutiva de Isapre Cruz Blanca.

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 y II 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.
- Delegar en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de la persona cotizante, en contravención a 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.
- 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.

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 25 de junio de 2024.

4. Que, mediante presentación de fecha 5 de julio de 2024, la agente de ventas presentó descargos, indicando, en lo pertinente, lo siguiente:

Señala que el referido fue otorgado por el Sr. R. Ortega M., ex compañero de grupo de ventas Isapre Cruz Blanca.

Indica *"Nombre de referido: J. P. López D. (...). Se contacta por teléfono, vía Ws. Quien responde es su esposa, Sra. K. Puga C "*. que indicó ira revisando los pasos junto con su esposo.

Refiere que se indica modalidad del proceso de venta digital y se revisa alternativa de plan y valor. La validación de identidad, claves e información es de carácter personal y privado, solo tiene acceso el afiliado.

El llenado de la Declaración de Salud debe leerlo y completa el afiliado con los antecedentes del titular más beneficiarios, quien debe responder cada pregunta del cuestionario. Una vez finalizada, lo revisa para validar sus respuestas, luego la isapre evalúa.

Refiere que, por lo expuesto, aclara que no intercedió en llenado de documento ni sugirió omitir patologías ya que es responsabilidad del afiliado el llenado correcto y veraz de información.

5. Que, sobre el particular, cabe señalar que los antecedentes allegados al expediente del procedimiento sancionatorio, permiten tener por acreditado no sólo la falta de diligencia de la agente de ventas en el proceso de negociación del contrato de salud, sino también, la configuración de una delegación en terceros la ejecución del proceso de negociación y/o suscripción del contrato de salud de la persona cotizante.

6. Que, en este sentido, consta copia de imagen de pantalla de conversación vía WhatsApp, en que observa mensaje dirigido a la beneficiaria que indica *"Hola Karinne, soy Ana María su contacto me lo dio Ramiro (Isapre) "* y archivo de audio, dirigido al titular del contrato de salud, cuyo tenor indica lo siguiente (voz masculina): *"Hola Juan Pablo ¿cómo estás? Mira, te hablo porque me habló la ejecutiva de Cruz Blanca porque me indica que tu señora se hizo una parece que una manga gástrica no sé, pero eso no hay que declararlo*

¿ya? Si lo declara le van a pedir mil exámenes, así es que pa' que le digay' a tu señora que no lo declare antes que firme la Declaración de Salud, porfa amigo " .

7. Que, por su parte, los descargos acompañados no sólo no tienen el mérito suficiente para desvirtuar los hechos acreditados en el proceso, sino que, además, vienen a corroborar que efectivamente existió un tercero involucrado.

En este sentido, revisado el Registro de Agentes de Venta que lleva esta Superintendencia, rola que el agente de ventas R. C. Ortega M. trabajaba en una isapre distinta de Cruz Blanca a la fecha de suscripción del contrato de salud de la persona cotizante (Banmédica).

8. Que, asimismo, a pesar que en el oficio de cargos se indicó expresamente a la/al agente de ventas que *"se le remiten a usted los antecedentes del caso y se le informa que dispone de un plazo de diez días hábiles (...) para presentar sus descargos (explicaciones, justificaciones o defensas frente a las irregularidades que se le imputan), **acompañar documentos que respalden sus descargos** y ofrecer otras pruebas oportunas y útiles que contempla la legislación nacional "*, la/el agente de ventas no aportó capturas de pantalla de conversaciones a través de "WhatsApp", copias de correos electrónicos o cualquier otro respaldo, antecedente o evidencia que diese cuenta del contacto, negociaciones e intercambio de antecedentes o documentación entre la/el agente de ventas y la persona postulante.

9. Que al respecto, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual, y que es indelegable en terceros la ejecución de los procesos de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsual.

10. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona afiliada.

11. 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 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 ameritan las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** la/al Sra./Sr. ANA MARIA GONZALEZ RIQUELME, RUN N° [REDACTED] -8, su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas 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-5-2024), 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 encuentra habilitado 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. ANA MARIA GONZALEZ RIQUELME
 - K. A. PUGA C. (a título informativo)
 - ISAPRE CRUZ BLANCA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-5-2024