

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13437

Santiago, 26-09-2024

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-154-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. GUIDO ERNESTO GARCÍA CORTES, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-154-2023 (Ord. IF/N° 22.705, de 14 agosto de 2024):

Reclamo Ingreso N° 4000958 de fecha del 14 de enero de 2021.

2.1.- El/la Sra./Sra. J. A. GARCÍA F. reclamó ante esta Superintendencia, en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., señalando, en lo pertinente que un ejecutivo le afilió a isapre, le engañó en el tema de convenios médicos ya que le consultó por uno específico y le dijo que sí tenía convenio. Menciona que, ahora que requiere de la consulta del pediatra de sus hijos, se le indica que no atiende por la isapre, y debe pagar en forma particular.

Señala el número de teléfono de la persona que lo atendió.

Solicita la desafiliación en esta isapre para buscar una con convenio con el médico a la brevedad posible, indicando que la isapre se niega pues lleva 4 meses en la aseguradora.

2.2.- Por otra parte, solicitados antecedentes a Isapre Nueva Masvida, la aseguradora acompañó, entre otros, copia de FUN 1, de fecha 31 de agosto de 2020, en que consta que el Sr. GUIDO ERNESTO GARCÍA CORTES fue el agente de ventas responsable de la suscripción del contrato de salud.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada, se observa, entre otros antecedentes, los siguientes:

- A fojas 10 y siguientes, consta formulario de antecedentes adicionales, en que la persona reclamante indica adjuntar pruebas de respaldo del proceso de afiliación a la isapre, junto con *"sus irregularidades y la falta a la verdad a la respuesta entregada por ellos ."*

Adjunta copia de imágenes de pantalla de conversación vía WhatsApp con "Guido", de fechas febrero, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2020, y de enero de 2021.

- A fojas 78 y siguientes rola sentencia arbitral que acoge la demanda interpuesta, y cuyos numerandos 3, 4, 5, 6 y 7 indican lo siguiente:

"3. Que, primeramente, cabe señalar que no se encuentra controvertido en el proceso, que el demandante suscribió contrato de salud con la Isapre demandada, con fecha 31 de agosto de 2020, adscribiéndose al plan de salud denominado PLEN 35, según da cuenta el

FUN folio N° 6617981 (38 y 39).

4. Que, atendida la responsabilidad que el demandante le atribuyó al agente de ventas de la Isapre que participó en su proceso de afiliación, este Tribunal citó a declarar al Sr. Guido García Cortés, quien respondió bajo juramento las preguntas formuladas por el Tribunal, rolante a fs. 73 a 75.

En la referida audiencia, a la pregunta N° 5 del Acta, para que señalara si el demandante le consultó por el convenio médico con el Dr. T. VERDEJO, respondió: "Me consultó por un doctor que al revisar el listado médico sí estaba, pero no recuerdo qué médico. Tal vez me preguntó por otro médico, y no por T. VERDEJO." Añade, "Yo le entregué físicamente en papel el listado de médicos en convenio."

Consultado a la pregunta N° 6, para que señale que tiene que decir respecto a lo sostenido por el reclamante en su demanda, que en ese momento se exhibe. En especial las copias de whatsapp, señaló: "Yo le entregué el listado de los médicos en convenio, en el whatsapp yo le dije que el médico que me preguntó estaba en convenio, pero no recordaba qué médico preguntó." Añade, "Yo creo que él se confundió con el nombre del médico por el cual me preguntó al momento que le entregué el listado."

Luego, se concede la palabra al demandante para que realice sus observaciones, al efecto señaló: "Primero debo señalar que no debatiré que firmé la documentación contractual, pero el llenado del FUN y Declaración de Salud no es mi letra, el agente llenó toda la documentación y sólo me pidió la firma. Firmé por insistencia del agente de ventas me cambié de isapre."

Añade: "La documentación contractual jamás fue entregada y tampoco el listado de médicos. No pude haberme equivocado de médico que es T. VERDEJO, pues es el médico que ha visto a mi hija desde su nacimiento, y ahora ella tiene 17 años, también es médico de mis hijos de la edad de 14 y 2 años."

Continúa señalando: "La cobertura que recibí por reembolso es muy baja, en comparación con un bono de atención, por lo que la cobertura señalada por el agente de ventas al momento de suscribir el contrato no se cumple."

Finaliza, "Me extraña que el agente de ventas señale que me confundí al consultar por el médico T. VERDEJO, siendo que fue ese médico por el cual consulté."

5. Que, por otra parte, se acompaña en el expediente copias de conversación vía whatsapp, que registra como fecha 11 de diciembre 2020 que se transcriben: "Demandante: consulta al agente de ventas por la compra de bono para T. VERDEJO, pues éste aparece sin convenio con la Isapre y ahora debe pagar particular y reembolsar, me engañaste.

Agente de Ventas: No para nada, tal vez no tiene el convenio para comprar por la web, pero revisé ese pediatra y sí está en convenio con Masvida.

Demandante: Llamé a la línea 600 y no dicen que tiene que debo pagar particular y luego reembolsar y me sale más caro 11 más que pagaba en Banmedica y tb tu me habías dicho que saldría entre 4 o 6 mil el bono, como hago para salirme de la Isapre no me sirve así fue lo que más te comenté que ocupaba ese doctor.

Agente de Ventas: Ese es valor convenio, yo revisé y estaba en convenio el doctor que tú me preguntaste. Tiene que esperar hasta agosto, o de otra forma es con finiquito laboral antes de la fecha de anualidad.

Demandante: pero por qué no está, corto el servicio con uds.

Agente de Ventas: No sé. Dame hasta el lunes para averiguar. Antes si aparecía en el listado y acabo de revisar el listado actualizado y no está... (antes sí estaba) ya mandé un correo preguntando por ese convenio.

Demandante: vale gracias porque la vrd es el único que ocupó y justo ahora que llegó mi hijo no tengo cobertura con él".

6. Que, de la revisión de los registros de whatsapp de fecha 11 de diciembre 2020, consta que el agente de ventas de la Aseguradora en todo momento afirma que el médico señalado por el afiliado, T. VERDEJO, estaba en convenio con Masvida. Es más, señala haber gestionado un correo consultando por ese convenio.

Sin embargo, el referido agente de ventas, en la declaración prestada ante este Tribunal

Especial, se contradice, respondió a la pregunta N° 6 del Acta: "... en el whatsapp yo le dije que el médico que me preguntó estaba en convenio, pero no recordaba qué médico preguntó. Yo creo que él se confundió con el nombre del médico por el cual me preguntó al momento que le entregue el listado." Siendo que en todo momento en los registros de conversación por whatsapp se refirió al médico T. VERDEJO.

7. Que, a partir de los antecedentes tenidos a la vista y de las declaraciones prestada por las partes, este Sentenciador estima que, en la especie, concurren elementos suficientes para presumir, fundadamente, en la verosimilitud de lo señalado por el demandante, en cuanto a que en el marco del proceso de afiliación fue asesorado por el agente de ventas antes señalado, de que el médico pediatra tratante de sus hijos, mantenía convenio con la Isapre Nueva Masvida, oferta para el perfeccionamiento del contrato de salud, efectuándose de esta forma el consentimiento plasmado en la afiliación del reclamante a Nueva Masvida, lo que invariablemente conduce a concluir que corresponde acoger la demanda, otorgándose la desafiliación anticipada requerida por el demandante. "

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.

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 14 de agosto de 2024.

4. Que, mediante presentaciones de fecha 29 de agosto de 2024, la persona agente de ventas presentó sus descargos, señalando, en lo pertinente, que fue contactado en terreno en la empresa que trabajaba en ese momento, refiriendo requerir cambio de isapre por el alto costo en su isapre actual, pero que debe esperar la anualidad.

Indica que al pasar los meses nuevamente fue contactado por el cotizante, y se realizó la suscripción de manera manual. Acompaña copia de conversaciones vía WhatsApp, de fecha 29 de agosto de 2020, con J. A. García C. en que se observa el envío de dirección, de una clave y de Liquidación de Remuneraciones, entre otros antecedentes.

Indica que fue un asesoramiento "hablado" del que no existe registro, realizado en el domicilio del cliente, y él le preguntó por un doctor en particular, el que él busca frente al cliente y le demostró y mostró que en el listado de doctores en convenio si aparecía el doctor.

Señala "NO RECUERDO EL DOCTOR EN PARTICULAR POR EL CUAL SE ME PREGUNTO en ese momento de la asesoría; ya que se entendera que como asesor comercial de isapre es muchisima la gente que prospectamos y postula, preguntando por un doctor en específico). Por esta misma razón todos los ejecutivos de terreno andabamos con nuestro Listado de doctores en convenio Regional Impreso " (SIC).

Indica que, gracias a ese punto, junto con la disminución del monto pactado, y de tener más clínicas regionales en convenio, el cliente aceptó el plan ofrecido. Señala que se le entregaron físicamente todas las copias, más el listado de doctores en convenio.

Refiere que "Demandante no muestra, ni entrega NINGUNA PRUEBA FEHACIENTE DE VALORACION PROBATORIA la cual pueda dejar en claro que hubiese en algún momento de la suscripción y asesoramiento del plan de salud alguna falta en desmedro de él; es mas el mismo en su declaración admite que el libremente firmo cada uno de los documentos entregados a Isapre Nueva Masvida " (SIC).

Señala que a los cuatro meses fue contactado nuevamente por la persona cotizante, consultando por convenio con un doctor, "explicandome según SU VERSION DE PALABRA

que fue por el mismo doctor que me pregunto cuatro meses antes, en el momento de la suscripción del plan de salud " (SIC), e indica que refirió que quizás no tenía convenio de compra de bono web, asumiendo que es el mismo doctor que le consultó al momento de la suscripción, aclarando que había revisado el listado medico en el momento de la suscripción, que en esa instancia si estaba en convenio.

Acompaña copia de conversación vía WhatsApp. Refiere que son las mismas que acompañó el cotizante como evidencias de algún tipo de negligencia, pero refiere, que tienen cuatro meses de desfase del momento de suscripción (y que esta se realizó de manera presencial y verbal), por lo que solo demuestran que el cliente consulta por un doctor, el que más adelante deja en claro que no tiene convenio con la isapre.

Indica que siempre contestó todas las dudas del reclamante, indicando además que el afiliado solicitó información para desafiliar a su hijo, pues se habría ido a vivir a otro país. En este sentido, refiere que le resulta extraño la realización de un reclamo por un doctor que no tiene convenio para su hijo que se fue del país.

Concluye que el asesoramiento, suscripción y afiliación fue realizado bajo los procedimientos operativos del Compendio de normas administrativas en materia de procedimientos. Señala que se le entregaron copias de los documentos y del listado medico en convenio impreso al cliente el mismo día de la suscripción.

Refiere que la desafiliación anticipada fue dada al cliente, y que buscar algún tipo de sanción formularía una ultrapetita con respecto al juicio arbitral, sin contar con la falta de pruebas concretas (indica que solo se han tomado las versiones de palabra de ambas partes) con respecto a la suscripción del contrato de salud.

5. Que, en primer lugar, respecto de lo indicado por el agente de ventas, en cuanto a que buscar algún tipo de sanción formularía una ultrapetita respecto del juicio arbitral, es menester aclarar que la presentación realizada por la persona reclamante originó dos procedimientos distintos: por una parte, un juicio arbitral, destinado a resolver la solicitud de dejar sin efecto el contrato de salud y, por otro lado, un procedimiento sancionatorio, tendiente a establecer la eventual responsabilidad del agente de ventas, en los hechos denunciados, y la aplicación de las sanciones que corresponda, en virtud del cual se enmarca el procedimiento que rola en autos.

6. Que, por otro lado, y en consideración de las conversaciones vía WhatsApp rolantes en el expediente, las declaraciones del agente de ventas y lo resuelto por el Tribunal Arbitral de esta Superintendencia, junto con los demás antecedentes allegados a la causa, es posible establecer que era manifiesto el interés del cotizante respecto a contratar en una Isapre que contenga a un doctor específico en sus convenios a la hora de otorgar su consentimiento.

7. Que, en razón de lo anterior, esta Autoridad concluye que, en cuanto al primer cargo formulado, los descargos evacuados por el Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo del afiliado.

En este sentido, se observa una falta de diligencias a la hora de informar si efectivamente el médico señalado se encontraba vigente en convenio con la isapre, en la época de suscripción del contrato de salud.

8. Que, en función de lo ya señalado, y atendidas las obligaciones que tenía la persona agente de ventas, en orden a informar de manera clara y precisa a la futura persona afiliada los beneficios y restricciones asociados a los planes de salud ofrecidos por la Isapre para ellas y sus cargas, 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.

9. Que, sin perjuicio de lo anterior, se previene a la/al agente de ventas que en lo sucesivo debe ser más cuidadosa/o en el desempeño de sus labores, en especial consideración de que en su historial como Agente de Ventas en la Superintendencia de Salud consta una causa (archivada por prescripción), Rol A-295-2017, originada a partir de una denuncia de Isapre Colmena Golden Cross S.A., en la que fueron ingresados a consideración de la isapre documentos con firma falsificada, antecedentes que en dicho momento fueron enviados al Ministerio Público para su investigación.

10. 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. GUIDO ERNESTO GARCÍA CORTES, 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 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-154-2023), 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/MFSB

Distribución:

- Sra./Sr. GUIDO ERNESTO GARCÍA CORTES
 - J. A. GARCÍA F. (a título informativo)
 - ISAPRE NUEVA MASVIDA (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-154-2023