

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17599

Santiago, 23-12-2024

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra l), 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 de esta Superintendencia; 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-270-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAMILA CONSTANZA AHUMADA DÍAZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-270-2024 (Ord. IF/N° 39.585, de 4 de diciembre de 2024):

2.1.- Con fecha 19 de julio de 2024 V. A. CERDA E. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que con fecha 19 de junio de 2024 la Isapre ESENCIAL S.A. le notificó el rechazo parcial de una cuenta médica y la exclusión de cobertura por preexistencia no declarada, en circunstancias que fue la persona que la asesoró en su incorporación a esta Isapre quien le recomendó no declararla.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo los siguientes antecedentes:

a) Copia de carta de 19 de junio de 2024 mediante la cual la Isapre ESENCIAL S.A. le notificó a la persona reclamante el rechazo parcial de la cuenta médica y la exclusión de cobertura por 5 años, debido a una preexistencia no declarada consistente en un diagnóstico de "desviación de tabique nasal".

b) Capturas de pantalla conversaciones que la persona reclamante sostuvo vía "WhatsApp" con la persona agente de ventas que la asesoró, de nombre Camila Ahumada, que dan cuenta que frente a la duda que manifestó aquella respecto de la pregunta de la Declaración de Salud relativa a si había sido diagnosticada con enfermedades del oído, nariz y garganta, la/el agente de ventas la orientó en el sentido que no declarara esta preexistencia para que no le aplicaran una restricción de 18 meses, y le indicó que se operara recién transcurridos unos 7 u 8 meses.

2.3.- Revisado el juicio arbitral al que dio origen el reclamo de la persona afiliada consta en éste:

a) Contestación a la demanda arbitral, en la que la Isapre se allanó al reclamo de la persona afiliada.

b) Sentencia de 2 de septiembre 2024, en la que el Tribunal tuvo por aprobado el allanamiento y ordenó el archivo de los antecedentes, previo otorgamiento de las coberturas reclamadas.

c) Copia de Declaración de Salud de la persona afiliada suscrita en forma electrónica el 14 de julio de 2023, en la que sólo se informó enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas.

d) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre V. A. CERDA E. e Isapre ESENCIAL S.A., de 17 de julio de 2023, en que consta que el RUN de la/del agente de ventas responsable de esta suscripción corresponde al de C. C. AHUMADA D.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, la/el agente de ventas estaba en conocimiento que la persona cotizante deseaba someterse a una intervención quirúrgica relacionada con una enfermedad preexistente del oído, nariz o garganta, preexistencia que no fue informada en la Declaración de Salud sometida a consideración de la Isapre.

2.5.- 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 previsional de V. A. CERDA E., 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 la persona afiliada y/o a la Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. V. A. CERDA E., 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, mediante presentación efectuada con fecha 17 de diciembre de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que, al momento de llenar la Declaración de Salud, la persona postulante le comentó que necesitaba hacerse una operación en el tabique nasal (Septoplastia) y que su Isapre a la fecha (Consalud) se lo tenía restringido al 25% del plan. Señala que adjunta imagen.

Asevera que le indicó a la persona postulante que si la declaraba tendría una restricción de 18 meses y que fue la persona postulante la que señaló "pero acá lo declaro", sin obtener respuesta de la/del agente de ventas, por lo que la misma persona postulante respondió "ah entonces no".

Sostiene que al parecer la persona postulante editó o borró partes de la conversación de "WhatsApp", puesto que recuerda que cuando aquella por vía telefónica le informó que quería operarse el "tabique desviado", la/el agente de ventas le consultó si tenía un diagnóstico médico, a lo que dicha persona respondió que no, que quería visitar a una/un otorrinolaringólogo de la Clínica Alemana y que por ello la/el agente de ventas le sugirió que esperara unos 6 o 7 meses para no tener problemas.

Señala que la declaración de salud es un documento personal y juramentado, donde cada persona es responsable de la veracidad de la información proporcionada. En este caso, la persona reclamante completó y firmó su declaración de salud, asumiendo la responsabilidad por las respuestas entregadas.

Aduce que, como agente de ventas, no tenía acceso a la información que la/el postulante declaraba en línea.

Afirma que el reclamo de la persona afiliada da cuenta que su intención fue que, a costa del trabajo de la/del agente de ventas, la Isapre Esencial le otorgara cobertura a una cirugía, buscando la manera de hacerlo rápidamente, sin esperar los plazos legales y sin cumplir con lo que la ley estipula.

Reitera que cuando en la conversación de "WhatsApp" menciona 7 u 8 meses, se refiere a lo conversado con la persona postulante respecto de solicitar un diagnóstico y no respecto de operarse, puesto que aquella negó haber sido diagnosticada.

Hace presente que cuando la/el postulante le indicó que padecía de hipotiroidismo, la/el agente de ventas le consultó si tenía exámenes médicos para aportar a la Declaración de Salud.

Acompaña a su presentación: a) Imagen poco legible de una página del plan de salud que la persona postulante habría tenido en la anterior Isapre (Consalud) y b) Copia de correos electrónicos de 5 de julio de 2023, en el que la persona postulante envía sus datos para cotizar planes de salud, y de 6 de julio de 2023, en el que la/el agente de ventas le envía dos opciones de plan de salud.

4. Que, procede desestimar los descargos de la/del agente de ventas, toda vez que la versión de los hechos expuesta por ésta/éste no es verosímil, dado que, si efectivamente la

persona afiliada le informó que no había sido diagnosticada previamente por alguna enfermedad, patología o condición de salud relativa a su nariz, no tiene sentido que la/el agente de ventas le haya sugerido que esperara unos 7 u 8 meses para recién ser diagnosticada y menos que le informara que “si declaras algo te lo van a restringir” por 18 meses, como consta en las conversaciones de WhatsApp aportadas por la persona reclamante y cuya copia le fue remitida a la/el agente de ventas junto al oficio de cargos.

5. Que, en efecto, si fuese verdad que la persona postulante sólo le manifestó a la/el agente de ventas que quería operarse porque creía o sentía padecer de algún problema de salud en su nariz, y negó expresamente haber sido diagnosticada/o a esa fecha por alguna enfermedad, patología o condición de salud relativa a su nariz, la/el agente de ventas simplemente le habría informado que no debía declarar nada, puesto que de acuerdo con la normativa y el texto de la Declaración de Salud que estaba llenando la persona postulante, sólo se deben declarar las enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas y diagnosticadas medicamente con anterioridad a la suscripción del contrato.

6. Que, por el contrario, el hecho que la/el agente de ventas, frente a la duda que manifestó la persona postulante respecto de la pregunta de la Declaración de Salud relativa a si había sido diagnosticada con enfermedades del oído, nariz y garganta, le haya respondido “Ya”, “Entiendo”, “Cómo te indique la idea es que no hagas nada por lo menos en unos 7 u 8 meses” (sic), “Si entras y te operas ahí va a ser súper obvio”, “Si declaras algo te lo van a restringir”, “18 meses”, da cuenta de manera clara, precisa e inequívoca que la/el agente de ventas estaba en conocimiento que la persona postulante había sido diagnosticada medicamente por algún problema de salud o condición referente a su nariz, que debía omitir para que no se le restringiera cobertura por 18 meses.

7. Que, al respecto, cabe insistir en que, de conformidad con la normativa, que la/el agente de ventas está obligada/o a conocer, sólo deben declararse las enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas y diagnosticadas medicamente con anterioridad a la suscripción del contrato. Además, así lo señalaba expresamente la pregunta en cuestión: “¿Usted o algún beneficiario ha sido diagnosticado con enfermedades del oído, nariz y garganta?”.

8. Que, por lo tanto, si fuese efectivo que la persona postulante le negó a la/el agente de ventas haber sido diagnosticada medicamente, ésta/éste no habría realizado ninguna de las prevenciones y/o sugerencias que quedaron registradas en la conversación vía WhatsApp, puesto que no constituyen preexistencias las enfermedades, patologías o condiciones de salud que una persona sienta o crea que padece.

9. Que, por último, se hace presente que si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, lo cierto es que pesa sobre la/el agente de ventas la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con dicho llenado, puesto que es la/el agente de ventas quien conoce o debe conocer la normativa vigente que rige la materia y no la persona cotizante, y por ello el inc. 1° del punto “a) Suscripción de la Declaración de Salud” del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I del Compendio de Procedimientos dispone que: “El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas”.

10. 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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.

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

RESUELVO:

1. **IMPONER** a la/el agente de ventas Sra./Sr. CAMILA CONSTANZA AHUMADA DÍAZ, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez 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), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

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-270-2024), 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.

Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. C. AHUMADA D.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre ESENCIAL S.A. (a título informativo)
- Sr./Sr. V. A. CERDA E. (a título informativo)
- Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-270-2024