

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2564

Santiago, 17-03-2025

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°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, 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-329-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANGÉLICA PAZ CUBILLOS CUETO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-329-2024 (Ord. IF/N°6439, de 5 de febrero de 2025):

2.1.- Con fecha 30 de octubre de 2024, L. JOAQUIM D. S. reclamó ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, que la Isapre BANMÉDICA S.A. le aplicó una exclusión de cobertura por preexistencia supuestamente no declarara al momento de suscribir su contrato de salud, en circunstancias que consta de las conversaciones que sostuvo a través de "WhatsApp" con la/el agente de ventas de la Isapre, que L. JOAQUIM D. S. sí declaró dos episodios de epilepsia que había tenido con anterioridad. Además, alega que consta de dichas conversaciones, que L. JOAQUIM D. S. no efectuó ninguna modificación posterior a la declaración de salud que había efectuado.

2.2.- La/el reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de carta de 10 de octubre de 2024 mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. responde el reclamo de la persona afiliada, relativo a la solicitud de cobertura de atención hospitalaria recibida desde el 29 y hasta el 31 de julio de 2024 en Clínica Indisa, informando que no es posible acceder a lo solicitado, dado que, según los antecedentes recibido en la Isapre, se ha podido establecer que prestaciones de dicha cuenta se encuentran relacionadas con preexistencia no declarada en Declaración Personal de Salud firmada con fecha 22 de enero de 2024.

b) Capturas de pantalla de conversaciones que la persona reclamante sostuvo vía "WhatsApp" con la persona agente de ventas que la asesoró, de nombre A. Cubillos, que dan cuenta que cuando el día 22 de enero de 2024, a las 2:33 pm, la persona postulante le indicó a la/el agente de ventas que ya había llenado la Declaración de Salud, la/el agente de ventas le observó a la persona postulante que había declarado dos episodios de epilepsia y le consultó si contaba con electroencefalograma e informé médico de su estado actual, y si tomaba algún medicamento. La persona postulante respondió que sí contaba con electroencefalograma, aunque debía buscarlo, que tenía un informe médico de hacía un año y que el medicamento que tomaba era levetiracetam. La/el agente de ventas le señaló que creía que podían solicitarle ambos antecedentes. Sin embargo, seis minutos después, a las 2:39 pm, la/el agente de ventas le indicó a la persona postulante que "está autorizado" y "no me envíes informes ni electroencefalograma estamos ok" (sic).

2.3.- Además, a requerimiento de este Organismo de Control, la Isapre BANMÉDICA S.A. remitió, entre otros antecedentes, los siguientes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre L. JOAQUIM D. S. e Isapre BANMÉDICA S.A., de 23 de enero de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue A. P. CUBILLOS C.

b) Copia de Declaración de Salud de la persona afiliada, que aparece suscrita en forma electrónica por la/el agente de ventas A. P. CUBILLOS C. con fecha 22 de enero de 2024, a las 14:38 horas, en la que no se registra la declaración de ninguna enfermedad, patología o condición de salud preexistente.

c) Copia de carta de 2 de septiembre de 2024, mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. notificó a la persona afiliada la exclusión de cobertura por preexistencia no declarada, correspondiente a epilepsia, por el plazo de 5 años contados desde la suscripción del contrato de salud. Asimismo, se le informó el rechazo de su solicitud de cobertura por prestaciones correspondientes a atención hospitalaria del 29 al 31 de julio de 2024, por tratarse de prestaciones derivadas de la referida patología preexistente no declarada y excluida de cobertura.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitieron concluir que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, la/el agente de ventas fue informada y estaba en conocimiento que la persona cotizante tenía una preexistencia (epilepsia). Sin embargo, esta preexistencia no quedó registrada en la Declaración de Salud que fue sometida a consideración de la Isapre. Además, como consecuencia de ello, la Isapre se negó a otorgar cobertura a prestaciones hospitalarias recibidas por la persona afiliada, por estar relacionadas con dicha preexistencia y le aplicó una exclusión de cobertura de 5 años a contar de la suscripción del contrato de salud.

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 L. JOAQUIM D. S., 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. L. JOAQUIM D. S., 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, 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 6 de febrero de 2025; 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 se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°6439, de 5 de febrero de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. 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"*.

6. Que, además, dado que la Declaración de Salud debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas, como consta en este caso, la/el agente de ventas tiene la obligación de informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la Declaración de Salud, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa o errónea a la Isapre.

7. 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.

8. 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. ANGÉLICA PAZ CUBILLOS CUETO, RUN [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 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 acreditapagomultaIF@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 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-329-2024), 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.

4. 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. A. P. CUBILLOS C.
- Sra./Sr. L. JOAQUIM D. S. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

A-329-2024