

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 18

Santiago, 19-01-2021

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; en el Apartado 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 TRA N° 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019 de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Superintendencia está facultada para sancionar a los agentes de ventas de las instituciones de salud previsual que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, las instrucciones de general aplicación y las resoluciones y dictámenes que pronuncie esta entidad fiscalizadora. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, mediante reclamo N° 1995, de 4 de febrero de 2020, la Sra. [REDACTED] solicita la anulación de su contrato de salud con Isapre Nueva Masvida. Al respecto, indica que si bien la agente de ventas la estaba asesorando, sólo mantuvieron contacto vía WhatsApp, enviándole por dicho medio, fotocopia de su cédula de identidad. Agrega, que por encontrarse enferma en ese momento, la agente de ventas quedó en visitarla otro día en su domicilio, para que pudiera leer el documento y tomar la decisión de contratarlo, lo que nunca ocurrió. Señala, que al no recibir más noticias, envió un whatsapp comunicando que ya no estaba interesada en el servicio, por lo que no firmaría el contrato. Indica, que nunca más tuvo contacto con la agente de ventas, porque al parecer, ya no trabajaba en la Isapre. Señala, que al dirigirse a la Isapre, le hicieron redactar un carta a mano, firmar varias veces en una hoja en blanco y colocar su huella dactilar, por lo que presume falsificación de su firma. Señala, que por ser extranjera, desconoce el servicio de salud chileno y que falsificaron su firma para incorporarla a este. Informa, que tras mantener contacto con un profesional de la Isapre, quien le aseguró estar gestionado la anulación del contrato, le informaron que ello no sería posible toda vez que no había nada irregular.

En su presentación, la reclamante acompaña correos electrónicos intercambiados con un profesional de la Isapre, los que dan cuenta de las gestiones realizadas para conseguir la anulación del contrato.

3.- Que conforme a ello, esta Superintendencia dio inicio a un juicio arbitral con el objeto de resolver la solicitud de la reclamante en orden a dejar sin efecto el contrato de salud suscrito; y conjuntamente inició un procedimiento sancionatorio con el objeto de determinar responsabilidades de la agente de ventas involucrada y eventualmente aplicar una sanción por las supuestas irregularidades denunciadas.

4.- Que en dicho contexto, se procedió a revisar el expediente del referido Juicio Arbitral, Rol: 1995-2020, caratulado "[REDACTED] con ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.", donde se observan las siguientes actuaciones y documentación:

- A fojas 8 y siguientes consta FUN de afiliación folio N° 5873464, de Junio de 2019, donde consta que la agente de ventas que intervino en su negociación y suscripción fue la Sra. Alejandra Romero Santibáñez.

- A fojas 23 y siguientes rola sentencia arbitral de fecha 7 de abril de 2020, que acogió el reclamo, ordenando dejar sin efecto del contrato de salud.

5.- Que, por su parte, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes recopilados, a través del Oficio Ord. IF/N° 6796, de 22 de junio de 2020, se procedió a formular los

siguientes cargos a la mencionada agente de ventas:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la (del) cotizante Sra. (Sr.) [REDACTED], al no llevar el proceso según lo indicado en el Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del mismo Compendio.

- 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.

- Someter a consideración de Isapre Nueva Masvida S.A. documentos que forman parte del contrato de salud con firmas falsas, respecto de la cotizante Sra. [REDACTED], conforme a lo establecido en la letra a) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa, respecto de la cotizante Sra. [REDACTED], conforme a lo establecido en la letra h) del numeral 1.1. del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

6.- Que según consta en el expediente del proceso, 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 agente de ventas fue notificada de los mencionados cargos, por correo electrónico remitido con fecha 22 de junio de 2020.

7.- Que mediante carta presentada con fecha 24 de junio de 2020, la agente de ventas evacuó sus descargos, señalando que, tras ser referida por otra clienta, la reclamante la citó a su departamento porque estaba resfriada, y que todo el proceso de firma del contrato fue presencial. Señala, que la reclamante le mandó al correo de la isapre, la cédula de identidad y su liquidación de sueldo para su digitalización, Señala, que el proceso fue absolutamente normal como con cualquier clienta, respondiendo sus consultas, y explicándole bien el plan por ser extranjera. Indica, que toda la documentación fue debidamente procesada, sin que la Isapre realizara reparo por sospecha de firma falsa. Señala, que una vez que ya se había procesado el contrato y cerrado el mes, la reclamante llamó para dejarlo sin efecto porque la habían despedido, informándole que debía concurrir con su finiquito a la isapre, para su desafiliación. Indica, que después de varios meses la reclamante le informó que no le habían aceptado desafiliarse, que se encontraba embarazada y que la Isapre le había ofrecido un plan compartido que excedía su presupuesto. Indica, que la acompañó a desafiliarse pero que se lo negaron. Hace presente que la reclamante fue afiliada en junio de 2019, y que el reclamo lo hace meses después, habiendo hecho uso de los beneficios de su plan de salud. Hace hincapié, que en el mismo reclamo la Sra. Lucía reconocería que tras haber escrito a mano su carta reclamo y firmado varias hojas en blanco, para efectos de auditar el contrato, la Isapre le habría informado que no era posible la desafiliación, dado que no habría irregularidad. Asegura que lo que persigue la reclamante, es desafiliarse de la isapre, para cambiarse a FONASA. Agrega, que es primera vez que se ve involucrada en una acusación de este tipo y que nunca había sido denunciada ante esa Superintendencia. Señala, que se siente vulnerable por una eventual mala atención que pudo dar a una persona que con su finiquito pide su desafiliación.

8.- Que como medida para mejor resolver y a fin de evaluar de forma más completa la responsabilidad de la agente de ventas denunciada, se solicitó que la Isapre gestionara la realización y envío de un peritaje caligráfico efectuado a las supuestas firmas del cotizante que aparecen en el respectivo FUN de afiliación y restantes documentos contractuales.

9.- Que de acuerdo al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, la Isapre acompañó Informe pericial caligráfico, de fecha 20 de noviembre de 2020, emitido por el perito calígrafo Sra. Marcela Isabel Meza Narvarte, en el que se concluye lo siguiente:

"Las firmas atribuidas a [REDACTED] y que consta en los documentos: Formulario Único de Notificación N° 5873464-81, Constancia de contratación y entrega de documentos (muy poco legible), Comprobante para el beneficiario N° 555383, Declaración de salud N°2040849, Anexo del plan de salud complementario NO pertenecen a su autoría ".

10.- Que, puesto en conocimiento de la agente de ventas, esta no formuló observaciones respecto de las conclusiones del señalado informe pericial.

11.- Que, analizados los antecedentes que obran en el proceso, y en particular, teniendo presente que la agente de ventas no formuló observaciones respecto de las conclusiones del informe pericial puesto en su conocimiento, así como tampoco acompañó ni solicitó rendir pruebas que permitiesen desvirtuar los hechos acreditados mediante el peritaje caligráfico, en cuanto a que las firmas trazadas a nombre de [REDACTED] como cotizante en los documentos de afiliación a Isapre Nueva Masvida, no pertenecen a su autoría, siendo por tanto falsas, esta Autoridad concluye que a excepción de las conductas relativas a " *Entregar información errónea al afiliado y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato*" y a " *Ingresar a consideración de la Isapre, documentación contractual con huella dactilar falsa* ", las restantes infracciones detalladas en el numeral 5 de la presente resolución, se encuentran comprobadas.

En relación a este punto, es importante destacar que lo que se le reprocha a la agente de ventas, no es haber falsificado las firmas consignadas en los documentos de afiliación a la Isapre, sino que haber ingresado a la Isapre, para su tramitación, documentación contractual con firmas falsificadas, lo que además da cuenta de una falta de diligencia en el ejercicio de las funciones encomendadas a todo agente de ventas.

12.- Que asimismo, 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, por ende, es responsable de los documentos que somete a consideración de la Institución de Salud Previsual.

13.- Que también es pertinente señalar, que la circunstancia de que la reclamante haya hecho uso de beneficios contractuales, no puede estimarse como una validación de la afiliación, sino que más bien, como una ejecución forzada del contrato. En efecto, como resultado de la afiliación irregular a la Isapre, no era legalmente posible para ella acceder al FONASA para obtener financiamiento de sus gastos en salud, de modo tal que, enfrentada a una contingencia médica y no disponiendo de los recursos económicos para solventarlos de manera particular, a esta no le quedaba más que hacer uso del plan de salud, lo que a juicio de esta Autoridad, está lejos de constituir una aceptación tácita del vínculo contractual generado de manera irregular.

14.- Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la denunciada incurrió en las faltas que se le reprochan, y en especial la que se encuentra expresamente tipificada como un incumplimiento gravísimo en la letra a) del numeral 1.1. del 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, en los siguientes términos: " *Someter a consideración de la Isapre documentos que forman parte del contrato con firmas falsas* ".

15.- Que en consecuencia, las faltas acreditadas constituyen un incumplimiento gravísimo de las obligaciones que le imponía la normativa a la agente de ventas Sra. Alejandra Romero Santibáñez, por lo que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 177 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, y lo establecido en la letra a) del numeral 1.1 del 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, procede que sea sancionada con la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

16.- Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la agente de ventas Sra. Alejandra Romero Santibáñez, RUN: [REDACTED], 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 Coordinación Legal y Sanciones, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-101-2020), 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. No se admitirán presentaciones remitidas a esta Superintendencia por otra vía o medio distinto de los señalados, ni presentados fuera del plazo legal.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de las condiciones sanitarias actuales que enfrenta nuestro país, 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,



MANUEL RIVERA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/HPA

Distribución:

- Sra. Alejandra Romero Santibáñez.
- Sr. Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A. (copia informativa).
- Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A. (copia informativa).
- Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones.
- Oficina de Partes.

A-101-2020