

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 50**

Santiago, 05-02-2021

**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 882/16/2019, de 18 de febrero de 2019, de esta Superintendencia; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a la normativa vigente, esta Intendencia 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.

2. Que mediante presentación efectuada con fecha 10 de marzo de 2020, bajo el folio de ingreso N° 2008194, el Sr. [REDACTED], que solicita a esta Superintendencia instruya a la Isapre cubra su operación en lo pactado dentro del plan de salud, ya que la ejecutiva de ventas, Sra. Fátima Bakeer Díaz cuando lo suscribió al contrato, le dijo que no declarara una preexistencia, de la cual un tiempo después se tuvo que operar, pero la isapre determinó el rechazo de cobertura.

3. Que, por otro lado, se ha tenido a la vista el juicio arbitral Rol N° 2008194-2020, caratulado [REDACTED] con Isapre Cruz Blanca S.A., donde constan, entre otros, los siguientes antecedentes:

- FUN Digital, de fecha 03 de abril de 2019, suscrito por la Sra. Fátima Bakeer Díaz en representación de Isapre Cruz Blanca S.A.

- Se encuentra acreditado que en la Declaración de Salud folio N° 300402608, suscrita portitular del contrato al incorporarse a la Isapre Cruz Blanca S.A. –proveniente de la Isapre Consalud S.A.-, con fecha 03 de abril de 2019 a las 18:20 horas, no se consignó el antecedente mórbido en controversia. Además, el demandante reconoce tener implantado un fierro en el brazo desde los 16 años, sin embargo, hace presente que fue la ejecutiva de la Isapre quien le indicó que no debía consignar dicho antecedente en la Declaración de Salud, en razón del tiempo transcurrido.

- Conforme el mérito de los antecedentes, este Tribunal ha podido advertir que la "afiliación" a la Isapre del titular del contrato del cual la demandante es beneficiaria, se llevó a cabo a través de una modalidad denominada "venta sin papel", en la cual, el agente de ventas de la Aseguradora debe estar presente y que dicho procedimiento se diferencia con la "afiliación tradicional", en el hecho de que el afiliado no suscribe la documentación contractual en papel, sino que lo realiza mediante una firma digital, estampando su huella digital y una copia de todos estos documentos son remitidos directamente a su correo electrónico.

- Este Tribunal solicitó a la Isapre acompañar copia del TAB que diera cuenta de los pasos que se llevaron a cabo de manera previa a finalizar el proceso de afiliación.

- De la revisión del documento denominado "Emails enviados al Cliente", aportado por la Isapre, llama la atención que se registra una serie de gestiones relacionadas con el llenado de la Declaración de Salud con fecha 02 de abril de 2019, esto es, un día antes de la fecha informada en el aludido formulario.

- Acto seguido, dicho documento consigna los siguientes hitos, los cuales dan cuenta de la falta de continuidad en el proceso de llenado de Declaración de Salud, y de la circunstancia que el número de folio de la Declaración de Salud suscrita por el afiliado (N° 300402608) no coincide con el informado en la bitácora de venta remitida (N° 300402466).

- A juicio de este Tribunal, el hecho de que la Isapre demandada optara por realizar un procedimiento alternativo al contemplado en la normativa vigente –como ocurre con la “venta sin papel”–, la obliga a adoptar los resguardos necesarios para llevar a cabo este proceso sin vulnerar los derechos que le asisten a los futuros afiliados durante un proceso de afiliación tradicional.

- En efecto, ante la imposibilidad de decretar un peritaje caligráfico a los documentos contractuales, sólo le resta examinar la bitácora de venta, la cual, a juicio de esta Magistratura, no resulta suficiente para acreditar que el proceso de afiliación en cuestión se llevó a cabo de una forma regular.

4. Que, conforme a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados, mediante el Oficio Ord. IF/N° 18625, de 03 de noviembre de 2020, se procedió a formular los siguientes cargos en contra la Sra. Fátima Bakeer Díaz:

- Falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud del Sr. [REDACTED], 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.

- No entregar información correcta a la a Isapre Cruz Blanca S.A. respecto de los antecedentes del afiliado Sr. [REDACTED] y su cónyuge, manteniendo la Isapre información errónea, 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.

5. Que según consta en el correspondiente 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 Sra. Fátima Bakeer Díaz fue notificada mediante correo electrónico de los mencionados cargos, con fecha 18 de noviembre de 2020.

6. Que, mediante presentación de fecha 20 de noviembre de 2020, la agente de ventas presentó sus descargos, donde señala, en síntesis y en lo pertinente, como se desarrolló el proceso de suscripción de contrato. Señala que el afiliado estuvo un tiempo y luego se cambió a Isapre Consalud y luego solicitó a la ejecutiva una nueva suscripción, agrega que el afiliado tenía la intención de siniestrar su plan porque sabía su estado de salud y no lo declaró.

Finalmente, refiere que rechaza cualquier sanción de tipo monetaria, censura o cancelación en el registro de agentes de venta por las razones anteriormente expuestas.

7. Que, por su parte, se procedió a revisar los avances en la tramitación del Juicio arbitral al que se dio inicio producto del reclamo presentado por el Sr. [REDACTED], Rol N° 2008194-2020, caratulado [REDACTED] con Isapre Cruz Blanca S.A., donde se observan las siguientes actuaciones:

- A fojas 48 y siguientes rola sentencia del Tribunal arbitral, de fecha 22 de mayo de 2020, en cuyo considerando 11 indica: “Que, valorados los antecedentes aportados en este expediente, esta Magistratura se ha formado la convicción fundada que la afiliación del reclamante a la Aseguradora se llevó a cabo de una forma manifiestamente irregular, cuestión que, como ha sostenido reiteradamente, compromete la responsabilidad de la Isapre frente al cotizante, debiendo, en consecuencia, adoptarse todas aquellas medidas que permitan restablecer los derechos de la contraparte afectada, por lo que no cabe más que restar toda validez a la Declaración de Salud invocada como fundamento por la Isapre para la negativa de cobertura dispuesta”.

- En el considerando 12 indica: “Así las cosas, las irregularidades detectadas en el proceso de suscripción del contrato de salud afectan a la totalidad de los documentos contractuales, vuelve verosímil la versión esgrimida por el demandante –en relación a la falta de orientación entregada por la agente de ventas al momento de la afiliación–, por cuanto ésta se ajusta con mayor rigor al mérito de los antecedentes probatorios agregados al proceso”.

- A fojas 50 rola “Acoger la demanda interpuesta en contra de la Isapre Cruz Blanca S.A., por lo que ésta deberá otorgar la cobertura”.

8. Que, con el mérito de los antecedentes rolantes, y considerando además aquellos que constan en el expediente del mencionado juicio arbitral, esta Autoridad concluye que la situación descrita, denota falta de diligencia empleada por parte de la agente de ventas Sra.

Fátima Bakeer Díaz en el proceso de negociación y suscripción del contrato de salud con Isapre Cruz Blanca S.A. del Sr. [REDACTED].

9. Que, por consiguiente, no cabe sino concluir que efectivamente la Agente de Ventas incurrió en las faltas que se le reprochan, y en particular las que se encuentran expresamente tipificadas como incumplimientos gravísimos, en el numeral 1.3. 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, según fueron individualizadas en los cargos anteriormente mencionados.

10. Que, en consecuencia, y de conformidad con lo preceptuado en el artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y lo establecido en la letra c) del numeral 1.2 del 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, procede que la agente de ventas sea sancionada con la imposición de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales.

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

#### RESUELVO:

1. **IMPÓNESE** a la agente de ventas **Sra. Fátima Bakeer Díaz**, RUN: 16.472.324-0, una **multa a beneficio fiscal, equivalente a 10 UTM** (diez Unidades Tributarias Mensuales), [REDACTED].

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia, por la vía de la sustitución de sanción, para cancelar la inscripción del sujeto sancionado en el Registro de Agentes de Ventas.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la presente resolución, mediante depósito en la cuenta corriente N° 9019073, del Banco Estado, a nombre de la Superintendencia de Salud, Rut: 60.819.000-7. En el comprobante del depósito deberá indicarse con claridad el nombre y Rut del Agente de Ventas, el número y fecha de la presente Resolución Exenta y el número del proceso sancionatorio (A-164-2020).

El valor de la Unidad Tributaria Mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

3. 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 5 días hábiles de efectuado el pago.

4. 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.

Los recursos deberán 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 Rol de la causa, 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, 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/GTC**

**Distribución:**

- Sra. Fátima Bakeer Díaz
  - Sr. [REDACTED]
  - Sr. Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
  - Subdepartamento de Coordinación Legal y Sanciones
  - Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad.
  - Oficina de Partes.
- A-164-2020