

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/ N° 6203**

**SANTIAGO, 23 ABR. 2024**

## **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° 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 se encuentra 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 enseguida se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-11-2023, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAMILA ALEJANDRA SALAZAR PINEDA, en el que se le formuló los cargos que a continuación se indican:

### **CASO A-11-2023 (Ord. IF/N° 7796, de 14 de marzo de 2024):**

2.1.- Mediante el Reclamo N° 4017615, de 14 de marzo de 2023, el/la Sr./Sra. N. E. ARÉVALO A. expone, en resumen, que tras haber sido sometido a una cirugía bariátrica, Isapre Banmedica le remitió correos electrónicos informándole, por una parte, la decisión de poner término a su contrato de salud, debido a una preexistencia no declarada, y, por otra parte, la negativa de cobertura de la referida intervención quirúrgica. Agrega, que cuando suscribió el contrato de salud con la mencionada Aseguradora, entregó toda la información necesaria, pero al parecer, la Ejecutiva que lo atendió, habría omitido ciertos antecedentes.

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

- a) Copia de certificado de fecha 3 de noviembre de 2022, emitido por la Médica Nutrióloga que lo atendió con anterioridad a su cirugía de manga gástrica, en el que señala que se trata de un paciente "portador de obesidad mórbida (IMC actual 45), de larga data, de al menos 10 años de evolución".
- b) Copia de epicrisis que da cuenta que el reclamante estuvo hospitalizado en Clínica Dávila entre los días 26 y 27 de enero de 2023, para efectuarse una cirugía de manga gástrica.
- c) Carta de Isapre Banmedica que comunica al reclamante el término de su contrato de salud por diagnóstico de obesidad no informado en la Declaración de Salud, además de la negativa de cobertura por cirugía de manga gástrica.

2.3.- Por su parte, y de acuerdo requerimiento efectuado por este Organismo de Control, la Isapre BANMEDICA S.A. remitió, entre otros antecedentes, la siguiente documentación:

a) Copia de la Declaración de Salud de N. E. ARÉVALO A., suscrita a través de dispositivos electrónicos, con fecha 30 de junio de 2022, en la que si bien no se informa ninguna enfermedad preexistente, se consigna una talla de 1.65 y un peso de 75 respecto de la persona afiliada.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre N. E. ARÉVALO A. e Isapre BANMEDICA S.A., con fecha 30 de junio de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue CAMILA ALEJANDRA SALAZAR PINEDA.

2.4.- A su vez, y para efectos de contar con mayores antecedentes, esta Superintendencia ofició a N. E. ARÉVALO A., quien adjuntó capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas con la agente de ventas vía "WhatsApp", a la época de la afiliación, en las que consta que aquel le informó a esta, entre otros antecedentes, "que su estatura era de 1.65 y su peso de 105".

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 N. E. ARÉVALO A., 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 Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. N. E. ARÉVALO A., 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 27 de marzo de 2024, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, señalando que contactó vía whatsapp al cliente, una vez que le fue asignado, sin embargo, y debido al tipo de trabajo que realizaba (conductor de camión), este habría preferido coordinar una entrevista presencial en el Mall Plaza Oeste, para el día 30 de junio de 2022. Agrega, que previo a la reunión, le solicitó vía whatsapp algunos antecedentes (nombre, rut, fecha de nacimiento, entre otros), para avanzar con lo que el sistema le pedía para dar inicio al proceso de incorporación a la Isapre. Indica que en la reunión le explicó las exclusiones, coberturas y beneficios del Plan, las que fueron conocidas y aceptadas por el reclamante, decidiendo iniciar la afiliación. Señala, que, al momento del llenado de la Declaración de Salud, le explicó que la omisión de patologías e información era una falta grave, por lo que le preguntó y le indicó que declarara las patologías en caso de existir, agregando, que el motivo por el cual le había dado una explicación tan exhaustiva sobre el particular, además de formar parte de sus funciones, fue precisamente por lo que este le había informado en relación con su peso, frente a lo cual, el cliente le habría indicado lo siguiente: "Srta. Camila, la verdad no estoy seguro de cuanto es mi peso, así es que cuando llegué al Mall, pasé a una farmacia a pesarme y me di cuenta que no es lo que le mandé por whatsapp", demostrándole con el voucher de farmacia en mano, que pesaba 75 Kilos y 1.65 de estatura. Añade, que de apariencia el cliente no presentaba un sobrepeso excesivo como el que relata en su reclamo. Señala, que posteriormente se realizó el proceso de afiliación de manera exitosa, completando y firmando el cotizante su declaración de salud, a través de huella dactilar (Sistema de Huellero Imed), siendo aceptado por la Isapre y resultando conforme la firma del FUN. Finalmente, señala que trabaja en el rubro de Isapres hace 6 años y



que es primera vez que se ve enfrentada a una situación de este tipo, y que tiene directa relación con la cobertura entregada al afiliado.

4. Que, previo al análisis de los descargos presentados por la agente de ventas, se puso en conocimiento de esta, para sus observaciones, el certificado al que se hace referencia en la letra a) del numeral 2.2.
5. Que, en su escrito de observaciones, presentado con fecha 22 de abril de 2024, la agente de ventas indica que el cliente no le hizo entrega del referido antecedente, ni de ningún certificado o examen médico realizado con anterioridad. Reitera lo señalado en sus descargos, en cuanto a que de apariencia física el reclamante no presentaba un peso excesivo, agregando, que ni siquiera él tenía certeza sobre aquello y que por eso se había pesado en la farmacia el día de la reunión. Finalmente, indica que fue el cliente quien completó y firmó su declaración de salud.
6. Que, analizadas las alegaciones planteadas por la ejecutiva de ventas, cabe señalar que estas no tienen el mérito suficiente para desvirtuar los hechos que se tuvieron por acreditados al momento de la formulación de cargos, y que dicen relación con que durante el proceso de suscripción del contrato de salud del reclamante, esta estaba en conocimiento que el cotizante tenía una estatura de 1.65 y un peso de 105, pese a lo cual, este último dato no se informó en la Declaración de Salud sometida a consideración de la Isapre, lo que a juicio de esta Intendencia sería constitutivo de falta de diligencia y de entrega de información errónea a la Isapre, por parte de la agente de ventas responsable de la afiliación.
7. Que en efecto, cabe precisar 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 es que 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*".
8. Que, por su parte, la circunstancia de que en una atención realizada con anterioridad a la cirugía de manga gástrica, y habiendo sólo transcurrido 4 meses y 3 días desde la fecha de suscripción del contrato de salud, una Médico Nutrióloga certificara que el reclamante correspondía a un paciente "*portador de obesidad mórbida (IMC actual 45), de larga data, de al menos 10 años de evolución*", además de corroborar que a la época de la afiliación el cotizante no pesaba 75 kilos, tal cual este lo había informado, le quita sustento a las alegaciones de la agente de ventas en orden a que "*de apariencia física el cliente no presentaba un sobrepeso excesivo*".
9. 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 y lo dispuesto en la letra a) del numeral 1.2 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de esta Superintendencia, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es una multa de 10 UTM.
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. CAMILA ALEJANDRA SALAZAR PINEDA, 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 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 4º 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 aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República ([www.tgr.cl](http://www.tgr.cl)), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a más tardar el 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](mailto: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](mailto: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 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-11-2023), 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](mailto: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/HPA  
DISTRIBUCIÓN

- Sra./Sr. CAMILA ALEJANDRA SALAZAR PINEDA
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre BANMEDICA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Sra./Sr. N. E. ARÉVALO A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
- Oficina de Partes

**A-11-2023**

---