

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 4790

Santiago, **13-05-2025**

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, aprobado por la Circular IF/N°131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; 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 mismo Compendio de Procedimientos; 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 previsual 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-225-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. ANAMARÍA DE LOURDES CARRASCO ALONSO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-225-2024 (Ord. IF/N° 17.137, de 30 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 23 de agosto de 2024 S. J. SEGUER M. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la/el agente de ventas que le guio en el proceso de afiliación a la Isapre BANMÉDICA S.A. en el año 2021, le indicó que su condición de salud (enfermedad de Caroli y síndrome de Mirizzi) no calificaba como preexistencia, puesto que en ese momento no presentaba síntomas ni signos clínicos, y habían transcurrido casi 20 años desde la situación puntual que le había afectado en el año 2003. Sin embargo, luego que en julio de 2024 la persona reclamante fue hospitalizada/o de urgencia y sometida/o a una lobectomía hepática izquierda laparoscópica, la Isapre le comunicó que se procedería a su desafiliación de la Isapre, por no haber declarado dicha preexistencia, además de quedar excluida de cobertura la referida hospitalización.

2.2.- A requerimiento de este Organismo de Control, S. J. SEGUER M. aportó capturas de pantalla de conversaciones mantenidas a través de "WhatsApp" con la/el ex agente de ventas A. D. L. CARRASCO A., entre el 8 de agosto y el 23 de septiembre de 2024, en las que consta, entre otros hechos, que ante la consulta efectuada por S. J. SEGUER M. respecto de la fundamentación que debía exponer en su reclamo ante esta Superintendencia, la ex agente de ventas le indicó: "*Que te operaron y te dieron de alta el año 2005 y como pasaron más de 5 años ese diagnóstico queda fuera*" (sic).

2.3.- Asimismo, a solicitud de este Organismo de Control, la Isapre BANMÉDICA S.A. acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de S. J. SEGUER M., de 5 de octubre de 2020, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. A. D. L. CARRASCO A.

b) Copia de Declaración de Salud de S. J. SEGUER M., de 5 de octubre de 2020, en la que sólo se declaró una enfermedad ocular (presbicia).

c) Copia de carta de 14 de agosto de 2024, mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. le comunicó a la persona afiliada el término de su contrato de salud, debido a que no informó en la Declaración de Salud de 5 de octubre de 2020, el diagnóstico de síndrome de Mirizzi y

enfermedad de Caroli, y que se rechazaba su solicitud de cobertura a la atención recibida en Clínica Dávila, entre el 19 y el 24 de junio de 2024, por hepatolitiasis, por tratarse de una prestación derivada de una preexistencia no declarada.

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre BANMÉDICA S.A., se había omitido la patología que afectaba a S. J. SEGUÉL M. (síndrome de Mirizzi y enfermedad de Caroli). Además, la respuesta que en agosto de 2024 le dio la ex agente de ventas A. D. L. CARRASCO A. a la persona afiliada, en orden a que su reclamación debía fundarse en el hecho que habían transcurrido más de 5 años desde el diagnóstico en cuestión, hacía verosímil lo aseverado por la persona afiliada en su reclamo, en el sentido que fue la/el agente de ventas que le guio en el proceso de afiliación en el año 2021, esto es, A. D. L. CARRASCO A., quien le indicó que su condición de salud no calificaba como preexistencia, al no presentar a esa fecha síntomas ni signos clínicos, y al haber transcurrido casi 20 años desde el episodio que le afectó en el año 2003.

2.5.- Sobre el particular se hace presente que, si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona postulante, 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 postulante, 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"*.

2.6.- Además, dado que la Declaración de Salud forma parte de la documentación contractual que en definitiva debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas en representación de la Isapre, la/el agente de ventas tiene la obligación de revisar dicha documentación e 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 misma, 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, incompleta o errónea a la Isapre.

2.7.- 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 en el proceso de afiliación de S. J. SEGUÉL M. a la Isapre BANMÉDICA S.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) No haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en contravención a lo dispuesto en 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, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información falsa o errónea a S. J. SEGUÉL M., causando a esta persona la pérdida de cobertura y/o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido en la letra d) del numeral 1.1 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 de 2 de mayo de 2025, la/el agente de ventas formuló sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que se desempeñó en Isapre Banmédica desde noviembre de 2019 y hasta marzo de 2022, cuando renunció por motivos personales, por lo que no cuenta con ningún antecedente, dado que la "Tablet" que tenía implementados los sistemas de Banmédica se quemó y no pudo rescatar ningún archivo.

Señala que, por lo que recuerda, el cambio de la persona reclamante desde el FONASA a la Isapre se efectuó antes de la pandemia, en marzo de 2020, en forma presencial, en su domicilio ubicado en la comuna de Pudahuel.

Asevera que, dado que este cambio se efectuó en forma presencial, se leyeron todas las preguntas de la Declaración de Salud, la persona postulante las revisó y firmó con su huella digital.

Sostiene que la persona afiliada mencionó ser una persona sana y reitera que ella misma leyó la Declaración de Salud antes de poner su huella. La Declaración de Salud se envió en línea en ese momento y la Isapre respondió de inmediato, aprobándola. La persona postulante firmó todos los documentos contractuales con su huella.

Afirma que, posteriormente, cuando en el año 2024 la persona afiliada llamó a la/al agente

de ventas para solicitarle ayuda, ésta/éste le explicó que ya no trabajando en esa Isapre. La persona afiliada le solicitó a la/al agente de ventas que declarara a su favor ante esta Superintendencia, para que la Isapre le otorgara cobertura, y que señalara que la suscripción había sido en forma telefónica. La/el agente de ventas le respondió a la persona afiliada que no podía declarar lo que le solicitaba, porque en la Isapre constaba el registro del FUN de suscripción con su huella, y le mencionó que podía hacer un reclamo ante esta Superintendencia.

Agrega que la persona afiliada le ofreció que, si declaraba a su favor, su hijo se cambiaría a la AFP en la que trabajaba la/el agente de ventas.

Reitera que dado el tiempo transcurrido y que su computador se quemó, no cuenta con más información.

4. Que, en sus descargos la/el agente de ventas no aporta alegaciones ni antecedentes que permitan desvirtuar el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos, en particular, el hecho que informó a la persona postulante que el reclamo en contra de la decisión de la Isapre de poner término a su contrato de salud, debía fundarse en que a la fecha de la afiliación habían transcurrido más de 5 años desde el diagnóstico omitido en la Declaración de Salud.

5. Que, es más, en la misma conversación registrada en las capturas de pantalla aportadas en la etapa de investigación y puestas en conocimiento de la/el agente de ventas junto con el oficio de cargos, consta que la/el agente de ventas le indicó a la persona afiliada que el referido diagnóstico no era una preexistencia "(...) *porque en tu declaración de salud no decía nada y eso es lo que vale* " (sic).

6. Que, si bien ambas respuestas fueron entregadas por la/el agente de ventas con mucha posterioridad a la suscripción del contrato de salud, lo cierto es que dan cuenta de un profundo desconocimiento de la/del agente de ventas respecto de la normativa que rige las enfermedades preexistentes, la Declaración de Salud y los efectos de la omisión de aquéllas en ésta, desconocimiento que, considerando que se desempeñó desde noviembre de 2019 a febrero de 2023 en el sistema de isapres, hacen totalmente verosímil lo aseverado por la persona afiliada en orden a que fue la/el agente de ventas A. D. L. CARRASCO A. quien la indujo a omitir en la Declaración de Salud el diagnóstico de su enfermedad, atendido que habían transcurrido casi 20 años desde el episodio de salud que le había afectado en relación con dicho diagnóstico.

7. Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirla de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos.

8. Que, si bien la irregularidad reprochada configura un incumplimiento gravísimo por parte de la/del agente de ventas, que causó perjuicio a la persona cotizante, se considera como circunstancia atenuante para los efectos de la aplicación de la sanción a la/al agente de ventas, el hecho que no se cuenta con un registro de las conversaciones sostenidas entre la/el agente de ventas y la persona postulante a la fecha de suscripción del contrato de salud.

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 el 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 ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una CENSURA.

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 Sra./Sr. ANAMARÍA DE LOURDES CARRASCO ALONSO, RUN N° [REDACTED], la sanción de CENSURA, por falta de diligencia, no haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de Salud y haber entregado información falsa o errónea a S. J. SEGUEL M., causando a esta persona la pérdida de cobertura y/o de derechos en salud.

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 Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-225-2024), 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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. A. D. L. CARRASCO A.
- Sra./Sr. S. J. SEGUER M. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-225-2024