

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5497

Santiago, 05-06-2025

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 de esta Superintendencia; 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; 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-131-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. RODRIGO ALEJANDRO MATUS VALDIVIA, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-131-2024 (Ord. IF/N°16.365, de 23 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 29 de marzo de 2023, A. H. TOLEDO C. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la/el agente de ventas R. A. MATUS V., quien la/lo cambió a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., le aseguró que esta Isapre cubriría la operación a la que debía someterse su carga. Sin embargo, la Isapre negó cobertura a la operación realizada a su carga el 4 de abril de 2022, aduciendo preexistencia no declarada.

2.2.- Revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., a que dio origen el reclamo de A. H. TOLEDO C., se constatan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Contestación de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., en la que solicitó el rechazo de la demanda, debido a que existía una eco tomografía vascular de 29 de julio de 2021 que confirmaba el diagnóstico por el cual se atendió a la carga de la persona reclamante en abril de 2022.

b) Copia de comunicación de 29 de noviembre de 2022, mediante la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. informó a A. H. TOLEDO C. el rechazo de la cobertura que solicitó respecto de la atención recibida por su carga el 4 de abril de 2022, por patología preexistente y no declarada en su incorporación a la Isapre.

c) Copia de FUN de suscripción electrónica de A. H. TOLEDO C., de 23 de febrero de 2022, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. R. A. MATUS V.

d) Copia de Declaración de Salud de A. H. TOLEDO C., de 17 de febrero de 2022, en la que no se declara ninguna preexistencia respecto de ninguna de las personas beneficiarias.

e) Registro de audio de declaración efectuada ante el tribunal arbitral por parte de R. A. MATUS V., con fecha 10 de julio de 2024, en que consta que la/el agente de ventas declaró, entre otros hechos, que:

i) La Declaración de Salud la efectuó la persona postulante en forma electrónica, que la/el

agente de venta no tuvo ninguna participación en la Declaración de Salud y que sólo la fue guiando en el proceso (minuto 5:12 a 5:28).

ii) Le indicó a la persona postulante que si tenía alguna enfermedad preexistente diagnosticada por un/a médico tenía que informarla en la Declaración de Salud, y que la persona postulante no informó a la/al agente de ventas ninguna enfermedad preexistente (minuto 10:03 a 10:24).

iii) Reconoce que la persona postulante le dijo que su hija tenía una orden para un procedimiento por “*malformación linfática muslo izquierdo* ”; que le preguntó a la/al agente de ventas si se podría realizar dicha cirugía en la Clínica Red Salud Vitacura; que la/el agente de ventas le buscó un plan que incluyera ese prestador y que le respondió a la persona postulante que sí se podría realizar la intervención quirúrgica en esa Clínica (minuto 14:34 a 15:12).

f) Sentencia de 19 de julio de 2024, que acogió la demanda de A. H. TOLEDO C. en contra de la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., principalmente en base al reconocimiento efectuado por la/el agente de ventas en su declaración ante el tribunal arbitral.

2.3.- Los referidos antecedentes daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., se omitió el diagnóstico de “*malformación linfática muslo izquierdo* ” que afectaba a una de las cargas de A. H. TOLEDO C., diagnóstico del que tenía conocimiento la/el agente de ventas R. A. MATUS V., puesto que la misma persona postulante se lo había informado, según reconoció la/el agente de ventas en el testimonio que prestó ante el tribunal arbitral.

2.4.- 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* ”.

2.5.- 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.

2.6.- 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 A. H. TOLEDO C. a la Isapre NUEVA MASVIDA 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, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas, o a la Isapre, incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) 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 6 de mayo de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, reconociendo, en primer término, que tenía conocimiento del diagnóstico que omitió la persona afiliada.

Agrega que antes que la persona postulante respondiera las preguntas de la Declaración de Salud, le informó por medio de llamada telefónica que toda enfermedad preexistente diagnosticada debía ser declarada, y que podía rechazarse su ingreso o aplicársele restricciones no superiores a 18 meses con una cobertura del 25%.

Señala que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre no permite a las/los agentes de ventas visualizar si la persona postulante declaró u omitió un diagnóstico en la Declaración de Salud.

Sostiene que desde el inicio del proceso de suscripción la/el agente de ventas acompañó a la persona postulante a través de llamado telefónico y mensajería de WhatsApp, brindándole la asesoría necesaria para asegurar que la persona postulante comprendiera la relevancia del llenado de la Declaración de Salud y las preexistencias que debían ser declaradas.

Asevera que ha actuado conforme a los lineamientos establecidos por la normativa vigente, con la debida diligencia y de buena fe.

Reitera que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre no permite a las/los agentes de ventas interactuar o ver la Declaración de Salud durante el proceso de suscripción.

Señala que cuando la Declaración de Salud fue aceptada, la/el agente de ventas le envió un mensaje a través de WhatsApp, para que aceptara la resolución de la Declaración de Salud y procediera a completar los datos pendientes.

Arguye que por la misma vía le avisó a la persona postulante que los documentos contractuales habían sido enviados para su revisión y firma electrónica, y ésta le respondió que cuando regresara a su oficina los revisaría, y que si tenía alguna duda le avisaría a la/al agente de ventas.

Afirma que la persona postulante no le informó errores u omisiones que haya podido observar o constatar en la Declaración de Salud.

Argumenta que la Declaración de Salud se basa exclusivamente en los antecedentes que la persona postulante decida declarar, puesto que la/el agente de ventas no tiene acceso a su historial clínico ni cuenta con herramientas que le permitan verificar condiciones de salud no informadas.

En relación con el primer cargo, niega que haya existido negligencia o descuido de parte de la/del agente de ventas en este proceso de suscripción, puesto que reitera que desde un inicio se le informó de manera clara, oportuna y transparente a la persona postulante, sobre los requisitos necesarios para la afiliación a la Isapre.

Reitera que toda la información relevante y necesaria para la afiliación fue entregada a través de llamados telefónicos antes de comenzar con el proceso de postulación a la Isapre.

Asevera que revisó el contenido formal de la documentación enviada electrónicamente y no advirtió errores ni inconsistencias manifiestas que debieran ser objeto de observación o reporte, ya que la persona postulante no le informó de ninguna enfermedad preexistente o diagnóstico médico, sino que necesitaba un plan de salud con cobertura preferente en Clínica Red Salud Vitacura.

En cuanto al segundo cargo, reitera que la persona postulante fue debidamente orientada por vía telefónica durante todo el proceso de llenado de la Declaración de Salud.

Sostiene que la Declaración de Salud es un documento de carácter personal y auto declarativo, por lo que su contenido depende exclusivamente de la información que voluntariamente entrega la persona postulante.

Agrega que, como agente de ventas, su rol se limita a orientar y asesorar sobre el llenado de la Declaración de Salud, sin facultades para modificar su contenido ni verificar antecedentes clínicos que no sean expresamente indicados por la persona postulante.

En lo que atañe al tercer cargo, niega categóricamente cualquier intención de causar perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas, o a la Isapre, y asevera que su actuación en todo momento se basó en el principio de buena fe y la transparencia, buscando siempre cumplir con sus obligaciones y con la normativa.

Alega que la información que se transmite a la Isapre en el proceso de afiliación, particularmente aquella contenida en la Declaración de Salud, proviene directamente de la persona postulante, siendo ésta la única responsable de la veracidad y completitud de los datos declarados.

Reitera que, como agente de ventas, su rol se limita a asesorar y guiar el correcto llenado de la Declaración de Salud, sin tener posibilidad ni facultades para validar, modificar o

corregir la información médica declarada por la persona postulante.

Adjunta a sus descargos capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de WhatsApp con el contacto “Ariel Toledo (Cliente... ”, el 17 de febrero de 2022, en las que, en lo pertinente a la orientación respecto del llenado de la Declaración de Salud, consta que llegada esa etapa, a las 17:26 horas la persona postulante le pregunta a la/al agente de ventas “*debo hablar contigo o avanzo no mas* ” (sic); la/el agente de ventas le responde “*si para dar indicaciones* ” (sic) y la persona postulante le replica “Ok ”, “*Llámame ahora* ”.

4. Que, analizados los descargos y documentos acompañados por la/el agente de ventas, se concluye que en éstos no se aportan alegaciones ni antecedentes que permitan desvirtuar el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos.

5. Que, en efecto, consta en la declaración que prestó en el juicio arbitral, que la/el agente de ventas reconoció que la persona postulante le dijo que su hija tenía una orden para un procedimiento por “*malformación linfática muslo izquierdo* ”, que corresponde al diagnóstico preexistente que motivó que la Isapre rechazara la cobertura solicitada por la persona afiliada.

6. Que, así las cosas, independientemente que dicha información no haya sido entregada por la persona postulante a la/al agente de ventas como respuesta a la pregunta sobre si tenía preexistencias diagnosticadas, sino que con ocasión de la consulta que le habría efectuado la persona postulante a la/al agente de ventas acerca de planes que cubrieran la intervención quirúrgica correspondiente a dicho diagnóstico en la Clínica Red Salud Vitacura, lo cierto es que el referido diagnóstico estaba en conocimiento de la/del agente de ventas y, por tanto, al firmar electrónicamente la Declaración de Salud autorizada, debió haber advertido que en ésta se había omitido el citado diagnóstico.

7. Que, en este sentido, cabe reiterar lo señalado en el oficio de cargos en orden a que, 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.

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

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 considerando que, por un lado, a causa de la omisión de la preexistencia la Isapre no puso término al contrato de salud, sino que sólo rechazó la solicitud de cobertura, y que, por otro lado, no consta que haya sido la/el agente de ventas quien intencionalmente indicó a la persona postulante que omitiera la preexistencia, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados 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. RODRIGO ALEJANDRO MATUS VALDIVIA, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 10 UTM (diez unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia en el proceso de afiliación, no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en relación con la Declaración de Salud, y por entrega de información incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas.

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 acreditapagomultaF@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 Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-131-2024), 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. R. A. MATUS V.
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Sra./Sr. A. H. TOLEDO C. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-131-2024