

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5536

Santiago, **06-06-2025**

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 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-157-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LORENA EDITH VIDELA VILLARROEL, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-157-2024 (Ord. IF/N° 16.672, de 25 de abril de 2025):

2.1.- Con fecha 4 de julio de 2024, A. GUIZA Z. 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., le aseguró que esta Isapre le cubriría el 100% de la operación a la que quería someterse (cirugía bimaxilar por anomalía esquelética). Sin embargo, la Isapre excluyó de cobertura la operación a la que se sometió el día 4 de junio de 2024, aduciendo preexistencia no declarada.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de carta de 6 de junio de 2024, mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. le informó a la persona afiliada que, debido a que la patología preexistente correspondiente a cirugía de maloclusión clase III no fue informada en su Declaración de Salud de 29 de diciembre de 2023, quedaba excluida de los beneficios contractuales por el plazo de 5 años contados desde el mes de la suscripción del contrato de salud, y que se rechazaba su solicitud de cobertura por tratarse de una prestación derivada de una patología preexistente no declarada.

b) Copia de comunicación de 27 de junio de 2024 mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. reiteró a la persona afiliada el rechazo de su solicitud de cobertura del Programa de Atención Médica para cirugía ortognática, por preexistencia de maloclusión clase III en tratamiento de ortodoncia hace 3 años, no declarado en la Declaración de Salud de 29 de diciembre de 2023.

2.3.- Revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A., a que dio origen el reclamo de A. GUIZA Z., se constatan, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de A. GUIZA Z., de 29 de diciembre de 2023, en la que no se declara ninguna preexistencia.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de A. GUIZA Z., de 29 de diciembre de 2023, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. L.

E. VIDELA V.

c) Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" entre A. GUIZA Z. y la/el agente de ventas, en que consta, entre otros hechos, que con fecha 29 de diciembre de 2023 la persona postulante le envió a la/el agente de ventas, copia de presupuesto de la intervención a la que quería someterse, y la/el agente de ventas le respondió que la Isapre cubriría toda operación en Clínica Dávila en un 100% sin tope, y que *"las prótesis es lo mas caro de tu operacion ... y nosotros somos la única Isapre que las cubre totalmente "* (sic).

2.4.- Los referidos antecedentes daban cuenta que, en la Declaración de Salud ingresada a la Isapre BANMÉDICA S.A., se omitió la patología que afectaba a la/el Sra./Sr. A. GUIZA Z., preexistencia de la que tenía conocimiento la/el agente de ventas L. E. VIDELA V., puesto que la misma persona postulante le había informado que quería operarse e incluso le había enviado un presupuesto para que la/el agente de ventas le confirmara que sería cubierto por la Isapre, según consta en las capturas de pantalla de las conversaciones que mantuvieron estas personas durante el proceso de llenado y suscripción de la documentación contractual.

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/el agente de ventas el(los) siguiente(s) cargo(s):

a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación de A. GUIZA Z. 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, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada e 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 7 de mayo de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, exponiendo que la asesoría que presta a sus clientes es siempre transparente y fidedigna, indicándoles cómo deben llenar la Declaración de Salud, los pasos a seguir y como firmar, así como sus obligaciones y responsabilidades cuando existen enfermedades preexistentes.

Asevera que la/el agente de ventas no tiene ninguna posibilidad de intervenir en la contestación y firma de la Declaración de Salud por parte de la persona postulante, quien a través de su correo electrónico autoriza el proceso, contesta la declaración y la firma.

Señala que en este caso la persona postulante contestó la Declaración de Salud en línea y ésta fue aprobada de manera automática por la Contraloría Médica, a las 18:05 PM, según constaría en imagen que inserta.

Afirma que es la persona postulante y no la/el agente de ventas quien recibe en su correo electrónico la autorización automática en forma inmediata. La/el agente de ventas debe

ingresar al sistema para corroborar el estado en que se encuentra la declaración efectuada por la persona postulante.

Agrega que la persona postulante recién a las 18:54 PM comenzó a hacer mención a una posible operación, respecto de la cual la/el agente de ventas respondió que, según el plan contratado, tendría cobertura del 100%, entendiendo que no tenía ninguna enfermedad asociada.

Sostiene que recién a las 19:05 PM la/el agente de ventas corroboró que la Contraloría Médica había aprobado la Declaración de Salud, y la/el agente de ventas envía al correo electrónico de la persona afiliada la documentación contractual para que la firme y termine el proceso de suscripción.

Argumenta que la Declaración de Salud es de responsabilidad de la persona postulante, y si ésta no declara nada y la Isapre la acepta totalmente, es la persona afiliada quien después debe documentar si tenía alguna enfermedad o no al momento de hacer la declaración.

Aduce que la/el agente de ventas guio a la persona postulante en el proceso, prestándole el apoyo y la asesoría que correspondía. Sin embargo, la/el agente de ventas reconoce que su error involuntario fue no verificar que la persona postulante ingresara la patología que le podría causar en un futuro una cirugía, reiterando que sólo vio la resolución que aparecía autorizada.

Hace presente los premios y felicitaciones que ha recibido, y que nunca ha tenido un reclamo ni ninguna situación semejante en sus 4 años como agente de ventas de Isapre.

Inserta o copia en sus descargos: a) captura de pantalla en que aparece el nombre de la persona afiliada, una fecha y una hora; b) copia de las capturas de pantalla de conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" entre A. GUIZA Z. y la/el agente de ventas, que se adjuntaron al oficio de cargos notificado a la/al agente de ventas; c) capturas de pantalla de parte de las conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" entre la/el agente de ventas y la persona afiliada, con posterioridad al rechazo de cobertura comunicado por la Isapre a la persona afiliada; d) capturas de pantalla de felicitaciones por resultados de encuestas, correspondientes a ventas de septiembre y diciembre de 2024, y marzo de 2025, y e) captura de pantalla de correo electrónico de felicitaciones.

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 de las capturas de pantalla aportadas por la persona reclamante en el juicio arbitral, que dan cuenta de conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" entre A. GUIZA Z. y la/el agente de ventas, que con fecha 29 de diciembre de 2023 la persona postulante le envió a la/al agente de ventas, copia de presupuesto de la intervención a la que quería someterse (osteotomías totales del maxilar o mandíbula).

6. Que, así las cosas, independientemente de 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 efectuó la persona postulante a la/al agente de ventas acerca de cuánto le cubriría la Isapre respecto del presupuesto de hospitalización en Clínica Dávila que le envió, lo cierto es que esta preexistencia fue puesta 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 la preexistencia correspondiente al presupuesto que le había sido enviado.

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, las capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas a través de "WhatsApp" entre la/el agente de ventas y la persona afiliada, con posterioridad al rechazo de cobertura comunicado por la Isapre a ésta, no alteran las conclusiones a que se ha llegado, puesto que en estas conversaciones la persona afiliada insiste en que comentó a la/al agente de ventas acerca de su patología y, además, afirma que la/el agente de ventas

no le indicó que debía declararla.

9. 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.

10. Que, en consecuencia, por los motivos señalados anteriormente 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 comunicó la exclusión de cobertura por el plazo de 5 años, además de rechazar la solicitud de bonificación, 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.

11. 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. LORENA EDITH VIDELA VILLARROEL, 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.

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 aquella, 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-157-2024), 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. L. E. VIDELA V.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. A. GUIZA Z. (a título informativo)
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros
 - Oficina de Partes
- A-157-2024