

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7398**

Santiago, **22-07-2025**

**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; 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-53-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. EDUARDO FRANCISCO CONTRERAS GONZÁLEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-53-2025 (Ord. IF/N° 15.663, de 16 de abril de 2025):**

2.1.- Con fecha 27 de diciembre de 2024, P. RIQUELME A. expone, en resumen, haber sido condicionada y guiada a no declarar preexistencia por parte de la/del agente de ventas de Isapre BANMÉDICA S.A., E. F. CONTRERAS G.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo los siguientes antecedentes:

a) Capturas de pantalla de conversaciones que la persona reclamante sostuvo vía "WhatsApp" con la/el agente de ventas E. F. CONTRERAS G., en las cuales se observa que efectivamente fue inducida/o por la/el agente de ventas a omitir preexistencias.

b) Copia de carta de 27 de diciembre de 2024 mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. le informó a la persona afiliada su decisión de mantener la exclusión de cobertura que le fue informada mediante carta de 10 de diciembre de 2024.

c) Copia de carta de 10 de diciembre de 2024 mediante la cual la Isapre BANMÉDICA S.A. le informó a la persona afiliada la exclusión de cobertura por el plazo de 5 años, por preexistencia consistente en "*apendicitis AG, obstrucción intestinal por bridas -histerectomía - laparoscopia ginecológica 2 veces este año (endometriosis severa operada en julio 2024)*", que no fue informada en la Declaración de Salud de 30 de septiembre de 2024. Asimismo, le informó el rechazo de su solicitud de cobertura del Programa de Atención Médica (PAM) Folio N°2331414001, de Clínica Indisa, del 15 al 19 de noviembre de 2024, por tratarse de una prestación derivada de dicha patología preexistente no declarada.

2.3.- Además, a solicitud de este Organismo de Control, la persona reclamante aportó transcripción de las conversaciones que sostuvo vía "WhatsApp" con la/el agente de ventas E. F. CONTRERAS G., destacándose los siguientes fragmentos:

a) Antes de la suscripción, el lunes 30 de septiembre:

Reclamante: "*yo he sido operada tuve una histerectomía hace 3 meses por eso me complica*" (SIC).

"*si la pongo y luego me consideran todo preexistencia*" (SIC).

Agente de ventas: *"Pero las cirugías que ya se hicieron no se consideran preexistentes "*.

Reclamante: *"y aquí que pongo? "* (SIC).

Agente de ventas: *"Pero si ya lo hizo no lo debería declarar "*.

b) Posteriormente, cuando la Isapre ya había notificado el rechazo y exclusión de cobertura:

Reclamante: *"Y me indicaste que las cirugías no eran preexistencias en su minuto" (SIC).*

*"Me das alguna solución? "* (SIC).

Agente de ventas: *"Hola estoy bien".*

*"Peor me llama la atención lo que me comenta "* (SIC).

Reclamante: *"Lo encuentro terrible".*

*"No entiendo nada "*.

Agente de ventas: *"No es lo que tenemos como información".*

*"Sino, no se lo diría "*.

2.4.- Revisado el expediente del Juicio Arbitral a que dio origen el referido reclamo, consta que en éste la Isapre aportó, entre otros antecedentes:

Copia de Declaración de Salud de la persona afiliada, que aparece suscrita en forma electrónica por la/el agente de ventas E. F. CONTRERAS G. con fecha 30 de septiembre de 2024, a las 19:24 horas, en la que no se registra la declaración de ninguna enfermedad, patología o condición de salud preexistente.

2.5.- Los referidos antecedentes daban cuenta que efectivamente la persona reclamante no fue debidamente asesorada al momento de contratar su plan de salud con la Isapre, corroborándose de este modo lo alegado por la persona afiliada en su reclamo en orden a que en este caso se trató de una entrega de información errónea al momento de suscribir el contrato de salud con 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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de P. RIQUELME 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 falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a ésta o a sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud, de conformidad con la letra d) 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, según consta en el citado expediente sancionatorio y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados, mediante comunicación enviada vía correo electrónico el 16 de abril de 2025; sin embargo, no presentó descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles, previsto por el artículo 127 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

4. Que, por consiguiente, el/la agente de ventas no efectuó descargos ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de los medios de prueba que se le notificaron conjuntamente con el Oficio Ord. IF/N°15.663, de 16 de abril de 2025, y que fundamentan los cargos formulados en su contra.

5. Que, las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la persona cotizante.

6. 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 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, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

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

**RESUELVO:**

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. EDUARDO FRANCISCO CONTRERAS GONZÁLEZ, RUN N° [REDACTED] su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia y por entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a ésta la pérdida de cobertura 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 ser 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-53-2025), 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 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/EPL**

**Distribución:**

- Sra./Sr. E. F. CONTRERAS G.
  - Sra./Sr. P. RIQUELME A. (a título informativo)
  - Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo)
  - Subdepartamento de Sanciones y Registros
  - Oficina de Partes
- A-53-2025