

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7774**

Santiago, **28-07-2025**

**VISTO:**

Lo establecido en los artículos 110 N° 16, 170 letra I), 177 inciso 4° 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, 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, por medio de la denuncia y/o reclamo que a continuación se detalla, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-306-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. CAMILA CONSTANZA AHUMADA DIAZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASOS A-306-2024 (Ord. IF/N° 16.222, de 22 de abril de 2025):**

Presentación Ingreso N° 4067359 de fecha 5 de septiembre de 2024.

El/la Sr./Sra. J. LLANQUINAO L. presentó reclamo en contra de la Isapre BANMÉDICA S.A.

Acompaña, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de carta de reclamo en contra de Isapre Banmédica, en que la persona cotizante indica, entre otros antecedentes, que se rechazó injustificadamente la cobertura médica para una cirugía, realizada el día 30 de julio de 2024.

Expone, en síntesis, y en lo pertinente, lo siguiente: En primer lugar, describe el proceso de solicitud de presupuesto. Refiere que la Isapre le cubriría un 90% del total de la cirugía, y con fecha 19 de agosto de 2024 recibió una carta por parte de la Isapre en que determinó rechazar su programa de atención médica por tratarse de una patología preexistente no declarada.

Señala que la patología si fue informada y que todo se realizó a través de internet, ya que, en ese tiempo, cuando ingresaron como familia, se encontraban en pandemia y hubo un error por parte de la ejecutiva.

Menciona que *"En nuestra declaración médica, suscrita al momento de adherirnos al plan de salud en el año 2020, se informó de manera exhaustiva sobre todas las cirugías y patologías preexistentes, desconozco porque no quedó registrada la cirugía bariátrica previa. Ahora bien, dicha información, nuevamente fue respaldada por los exámenes médicos y los informes del Dr. I. C. R., quien me intervino quirúrgicamente, y en sus informes de junio de 2024 incluía de manera explícita la realización de una manga gástrica hace 10 años.*

*Es decir, la Isapre Banmédica contaba con el conocimiento fehaciente de esta patología preexistente desde el inicio de la relación contractual. Esta situación resulta contradictoria con el argumento esgrimido por la Isapre para rechazar la cobertura de la reciente cirugía, ya que demuestra que la información sobre mi historial clínico fue entregada de forma completa y veraz. "* (SIC).

Señala haber enviado en la solicitud una copia de informe de un cirujano que confirmaba una cirugía previa similar realizada hace 10 años. A pesar de que la Isapre aprobó el presupuesto, una vez realizada la intervención quirúrgica, procedió a rechazar la cobertura por preexistencia.

Indica que se vulneraron derechos como paciente, indicando, entre otros, el derecho a la información, señalando que *"No se me informó de manera clara y oportuna sobre los alcances de la cobertura de mi plan, lo que generó una falsa expectativa respecto a la autorización de la cirugía ."*

- Copia de carta de Isapre Banmédica, de fecha 19 de agosto de 2024, dirigida a la persona reclamante, que notifica de la exclusión de cobertura por preexistencia no declarada al momento de suscribir contrato de salud con Isapre Banmédica.

- Copia de carta de Isapre Banmédica, de fecha 27 de agosto de 2024, dirigida a la persona reclamante, que mantiene la exclusión de cobertura por preexistencia no declarada al momento de suscribir contrato de salud con Isapre Banmédica.

3. Que, así las cosas, y según requerimiento efectuado por este Organismo de Control, mediante presentación ingreso N° 18027, de 2 de diciembre de 2024, la persona reclamante acompañó, entre otros, los siguientes antecedentes:

- Informa que *"Debido a las restricciones sanitarias, toda la gestión se realizó de manera remota, confiando en la asesoría de la ejecutiva para completar los trámites de manera correcta "*.

- Copia de conversaciones vía WhatsApp sostenidas con la ejecutiva de ventas Sra. Camila Ahumada, en que se observan, entre otras las siguientes interacciones:

- Cotizante: *"No te preocupes en un rato le llamo "*
- Camila Ahumada: *"Ya // Es para confirmar su peso y estatura "*
- Cotizante: *"C. mide 1 ,77//Y pesa 93 kilos // Yo mido 1 ,63 y peso 69 "*
- Camila Ahumada: *"Ya //Les acaba de llegar un correo a ambos // Lo pueden aceptar para iniciar la venta // No es la venta en sí, es solo su ok para dar inicio a todo // Y yo poder llenar la declaración de salud de los 3 ". (...)*
- Cotizante: *"Yo hace 10 una hernia en la columna//Años "*
- Camila Ahumada: *"Me van a pedir información de eso // Cómo fue hace tantos años no es necesario declarar// Al día de hoy ha tenido por el más! "*

4. Que, por otro lado, a través de presentación ingreso N° 18205, de 4 de diciembre de 2024, y a solicitud de este ente fiscalizador, Isapre Banmédica acompañó, entre otros antecedentes, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación (F.U.N.) N° 23244791 de 29 de abril de 2020.

- Copia de Declaración de Salud folio N° 11205147, en que se observa, no se declaran patologías en ninguna de las 24 preguntas.

- Copia de Bitácora del proceso de afiliación.

- Copia de correos electrónicos del proceso de declaración de salud, suscripción del contrato de salud y de productos adicionales, entre otros.

5. En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formularle a el/la Sra./Sr. CAMILA CONSTANZA AHUMADA DIAZ los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante Sra. J. LLANQUINAO L. y al no llevar el proceso según lo indicado en los Títulos I; II, IV y/o VI del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos, incumpliendo con ello el numeral 1.3. del punto III del Título IV del Capítulo VI, ambas del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos.

- Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta o a alguno de 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.

- No haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en cuanto a que esta debe ser llenada por la persona cotizante, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° del punto 2 del Título I del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, de esta Superintendencia, y a lo indicado 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.

6. Que, según consta en el expediente sancionatorio, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del apartado III, del Título IV, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, la/el agente de ventas fue notificado de los mencionados cargos, vía correo electrónico el día 23 de abril de 2025.

7. Que, mediante presentación de fecha de 8 de mayo de 2025, la persona agente de ventas presentó descargos, refiriendo, en lo pertinente, lo siguiente:

Señala que en marzo de 2020 comenzó a trabajar en Isapre Banmédica, al parecer fueron de sus primeros clientes. Indica que lamentablemente no tiene acceso al correo Banmédica ya que trabajó hasta marzo de 2022 y por cambio de teléfono no tiene los WhatsApp.

*"Según veo a J. la isapre no le quiere cubrir la isapre la operación por no declarar una manga gástrica, en los WhatsApp que nunca menciona una manga gástrica... en ese tiempo recién se había habilitado la firma electrónica, el ejecutivo llenaba la declaración de salud, se enviaba al cliente este la revisaba y firmaba. Pero si o si pasaba por su revisión. Invito a J. que muestre las conversaciones donde me habla de la manga gástrica, que es el real motivo por el cuál Banmedica le rechaza la cuenta médica. Luego ella la vuelve a firmar en los contratos. "*

Indica que es importante destacar que la declaración de salud es un documento personal y juramentado, donde cada individuo es responsable de la veracidad de la información proporcionada. En este caso firmó su declaración de salud, asumiendo la responsabilidad por las respuestas entregadas. Refiere que la cotizante hace ver en esta denuncia interpuesta hacia su persona, que sus intenciones son que, a costa de su trabajo, ella sea cubierta por Isapre Banmedica.

Solicita un careo personal donde la cotizante muestre la información que supuestamente le proporcionó. Señala que en 2024 ella ya no estaba en isapre Banmedica.

8. Que, con el mérito de los antecedentes allegados al expediente, esta Autoridad concluye que los descargos evacuados por la persona Agente de Ventas no tienen el suficiente mérito para desvirtuar el reclamo de la persona afiliada.

9. Que, en este sentido, la asesoría de la ejecutiva no permitió un proceso de afiliación correcto, lo que concluyó en una entrega de información errónea a la persona afiliada.

Así, de la conversación de WhatsApp tenida a la vista, se desprende que la persona agente de ventas indicó "y yo poder llenar la declaración de salud de los 3".

En este sentido, se puede señalar que el cargo de No haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en cuanto a que esta debe ser llenada por la persona cotizante, se encuentra comprobado.

10. Que, asimismo, se observa que la persona cotizante indica "yo hace 10 una hernia en la columna // Años " y la agente de ventas responde indicando "me van a pedir información de eso // Cómo fue hace tantos años no es necesario declarar // Al día de hoy ha tenido por el más! "

11. Que, así las cosas, es menester señalar que el artículo 190 del DFL N°1 indica que " Para los efectos de esta Ley, se entenderá que son preexistentes aquellas enfermedades, patologías o condiciones de salud que hayan sido conocidas por el afiliado y diagnosticadas médicamente con anterioridad a la suscripción del contrato o a la incorporación del beneficiario, en su caso. Tales antecedentes de salud deberán ser registrados fidedignamente por el afiliado en un documento denominado Declaración de Salud, junto con los demás antecedentes de salud que requiera la Institución de Salud Previsional ."

12. Que, por último, respecto de la solicitud de careo personal de la agente de ventas, es importante recalcar que esta Intendencia podría acceder a citar al cotizante, como un tercero al proceso, si es que esta gestión resultara útil, pertinente y plausible para esclarecer los hechos, y para dilucidar el grado de responsabilidad del agente de ventas, lo que en la especie no ocurre.

13. Que, la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio configura un incumplimiento grave por parte de la/del agente de ventas.

14. Que, la letra g) 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 indica que la reiteración de faltas calificadas como graves, que hubiesen sido sancionadas dentro de los últimos dos años corresponderán a incumplimientos gravísimos y deberá ser sancionado con cierre de registro.

Así las cosas, consta causa Rol A-270-2024, en que mediante Resolución Exenta IF/N° 17.599, de 23 de diciembre de 2024, se impuso una multa de 10 UTM a la/el agente de ventas Sra./Sr CAMILA CONSTANZA AHUMADA DIAZ por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

15. 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 g) 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, y especialmente considerando la reiteración de faltas calificadas como graves, se estima que la sanción que amerita la situación acreditada en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas.

16. 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 CAMILA CONSTANZA AHUMADA DIAZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud de la/del cotizante, entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a esta o a alguno de sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud y por no haber orientado adecuadamente a la persona afiliada en el proceso de llenado de la Declaración de 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.

3. 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-306-2024) 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.

4. 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/MFSB**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. CAMILA CONSTANZA AHUMADA DIAZ
- J. LLANQUINAO L. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre BANMÉDICA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas.
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos (a título informativo).
- Oficina de Partes

A-306-2024