



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 9510

Santiago, 17-08-2026

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, 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 previsional 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-200-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. MARCELA GEMITA CARRILLO GONZÁLEZ, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-200-2025 (Ord. IF/N°17333, de 26 de mayo de 2026):

2.1.- Con fecha 08 de marzo de 2025 el/la Sra./Sr. D. OVALLE G., interpone reclamo en contra de Isapre BANMÉDICA S.A., solicitando que dicha Institución reconozca formalmente su situación de salud, a fin de evitar futuros rechazos de cobertura por preexistencia no declarada. Al respecto, señala que en su oportunidad fue diagnosticada de la enfermedad de Kienböck, siendo tratada/o mediante un procedimiento que dio solución a su patología, lo que le permitió continuar con su salud sin complicaciones adicionales. Indica que al momento de completar la declaración de salud para poder afiliarse a la señalada Isapre, entendió que sólo debía declarar enfermedades crónicas o aquellas que no pudieran ser solucionadas con tratamiento quirúrgico, tal como se lo había informado una ejecutiva de otra Isapre. Agrega que, la condición de salud en cuestión fue resuelta a través del tratamiento y ya no representaba una enfermedad crónica, por lo que consideró innecesario incluirla en su declaración, sin embargo, tras realizar una solicitud de cobertura, esta fue rechazada por la Isapre, argumentando preexistencia no declarada.

2.2.- La persona reclamante adjunta a su reclamo, copia de la carta emitida por la Isapre BANMÉDICA S.A., mediante la cual le notifica negativa de cobertura de los gastos relacionados con el tratamiento quirúrgico de la enfermedad de Kienböck - mano derecha- y exclusión de cobertura por el plazo de 5 años, respecto de cirugías, secuelas, tratamientos y complicaciones derivadas de dicha patología, todo ello por tratarse de una preexistencia no declarada.

2.3.- A requerimiento de este organismo de control, con fecha 01 de julio de 2025 y 20 de febrero de 2026, la/el reclamante acompañó, capturas de pantalla de conversación sostenida a través de la aplicación WhatsApp, con la ejecutiva de ventas de Isapre NUEVA MASVIDA S.A. M. G. Carrillo G., previo a su incorporación a la Isapre BANMÉDICA. Relata que en dichas conversaciones se puede apreciar que el/la ejecutiva le informó que no era necesario declarar condiciones de salud que ya habían sido resueltas quirúrgicamente, lo que interpretó como aplicable en términos generales a la declaración de salud, ya que entiende que dicho formulario es único y común para todas las Isapres. Agrega que, por dicha razón, y bajo la convicción de que no correspondía incluirla, al momento de completar

la declaración de salud para incorporarse a Isapre Banmédica, no declaró la enfermedad de Kienböck, la que ya había sido tratada mediante cirugía y sin síntomas. Relata que su decisión se basó exclusivamente en la orientación que había recibido y no en un intento de omitir información de manera deliberada.

Adjunta en sus presentaciones, capturas de pantalla de conversaciones sostenidas en el mes de junio de 2023, mediante la aplicación WhatsApp, con el número de teléfono +56 9 8889XXX, el que de acuerdo a la información contenida en el Registro de Agentes de Ventas corresponde a la persona M. G. Carrillo G. En dichas conversaciones, y en lo atinente, se lee la siguiente interacción:

Agente de ventas: *“te llegará un correíto de postulación, reenvíamelo cuando puedas para comenzar con el proceso. Sigue D., hasta que caigamos en las preguntas.”*

Reclamante: *“subo el contrato, el carnet y la AFP?”*

Agente de ventas: *“yesss, please”*

Reclamante: *“Tengo una duda. En marzo me encontraron una cosa que se llama enfermedad de Kienböck, que es que no me estaba llegando sangre al hueso semilunar de la muñeca. Me operé con un injerto óseo hace casi 1 mes. Tengo que poner que si ahí.”*

Agente de ventas: *“Nop, porque ahí van las que no tienen solución mi D., como reumatismo, las cosas crónicas, esas que no son operables ni nada...”*

Reclamante: *“O sea solo el hipotiroidismo en mi caso. Estoy en el GES ”.*

Agente de ventas: *Yap, entonces no lo coloques y en unos 2 meses más tendremos que ir al endocrinólogo para que te active el GES aquí ”.*

Reclamante: *“Aaah okaa, no lo pongo”.*

Agente de ventas: *“Nop, porque debemos activar GES nuevamente, si lo colocas, no podremos acceder a él”.*

Reclamante: *“Mi única duda, es que no se sabe hasta como 6 mes post operación si funcionó o no el injerto. Hay una posibilidad (baja se supone) de que no haya vuelto a irrigarse, y ahí se tiene que hacer una cirugía”.*

Agente de ventas: *“Pero en 6 meses más tenemos cobertura full”.*

Reclamante: *“Aaah buenísimo”.*

Agente de ventas: *“Sólo nos pondrían problemas si te operas en agosto”.*

Reclamante: *“Todo que no entonces”.*

Agente de ventas: *“porque ahí nos cacharían de una”.*

2.4.- Por su parte, a requerimiento de este Organismo de Control, y mediante la presentación de fecha 19 de agosto de 2025, la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. remitió los siguientes antecedentes:

a) Copia de la Declaración de Salud de la/el reclamante, suscrita con fecha 28 de junio de 2023, en la que no declara ninguna enfermedad, patología o condición de salud diagnosticada medicamente.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre la Sra./Sr. D. OVALLE G. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 28 de junio de 2023, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue M. G. CARRILLO G.

2.5.- Asimismo, a requerimiento de este Organismo de Control, y mediante la presentación de fecha 20 de agosto de 2025, la Isapre BANMÉDICA remitió los siguientes antecedentes:

a) Copia de la Declaración de Salud de la reclamante, suscrita con fecha 30 de abril de 2024, en la que sólo declara Hipotiroidismo.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre D. OVALLE G. e Isapre BANMÉDICA, de fecha 30 de abril de 2024.

2.6.- Los antecedentes reseñados precedentemente permiten concluir la existencia de una

situación irregular que da cuenta de falta de diligencia y/o incumplimiento de sus obligaciones, por parte de la agente de ventas, en cuanto a que durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional con Isapre Nueva Masvida S.A., esta estaba en conocimiento que la reclamante había sido diagnosticada y sometida a un tratamiento por enfermedad de Kienböck, indicándole omitirlo en su declaración de salud.

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 empleada en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de 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° de la letra 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 e incurriendo en lo establecido letra e) del numeral 1.2, del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, en relación con el concepto de enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas preexistentes, incurriendo en lo establecido en la letra e) del numeral 1.2, del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes médicos de la persona afiliada, incurriendo en lo establecido en la letra e) del numeral 1.2, 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 al correo electrónico informado para tales efectos.

4.- Que, por medio de presentación efectuada con fecha 09 de julio de 2026, y encontrándose dentro del plazo, el/la agente de ventas formuló sus descargos, en los que expuso, en síntesis, lo siguiente:

Primeramente, refiere que se desempeña hace aproximadamente quince años en el área de la salud, contando con formación profesional como enfermera, en todo este periodo, indica, no ha sido objeto de ninguna sanción ni procedimiento disciplinario, señalando que el hecho examinado es aislado.

Indica que el rechazo y la negativa de cobertura que lo motiva, se origina en una afiliación del cotizante a Isapre Banmédica S.A., materializada en una declaración de salud suscrita con fecha 30 de abril de 2024, esto es, diez meses después de los hechos a que se refiere este procedimiento, en un proceso de afiliación distinto del que aquí se examina.

Refiere que, de acuerdo a lo informado por Banmédica, en ese proceso intervino otro agente de ventas (doña Ema Del Pilar Carrasco Morales) y se confeccionó una nueva declaración de salud, que la cotizante completó y suscribió en su oportunidad. Fue en esta declaración posterior donde se produjo la omisión que motivó el rechazo de la cobertura.

Indica que el deber de revisar los antecedentes del postulante y orientarla en el correcto llenado de la declaración de salud recaía en el agente que intervino en la afiliación a Isapre Banmédica de abril de 2024. En esa oportunidad debió advertirse y orientarse respecto de cualquier antecedente de salud.

Señala que la formulación de cargos vincula la situación reclamada únicamente a una conversación de junio de 2023, sin que conste pronunciamiento alguno respecto de los antecedentes que se revisaron y que orientación se prestó en el proceso posterior.

Por esto solicita que, en forma previa a cualquier conclusión sobre su eventual responsabilidad, se esclarezcan e incorporen los antecedentes respecto del proceso de afiliación a Isapre Banmédica de abril de 2024, incluyendo la asesoría y orientación prestada por el agente que en él intervino, para tener una reconstrucción completa de los hechos.

En subsidio de lo anterior y para el caso de que se configure alguna infracción, solicita que se pondere su trayectoria de quince años sin faltas, el carácter aislado del hecho y la ausencia de toda reiteración y que se aplique la sanción menos gravosa de acuerdo al principio de proporcionalidad que rige en el derecho administrativo sancionador.

5.- En relación a los argumentos expuestos por la/el agente de ventas en los descargos relativos a que el rechazo de la cobertura que motiva el reclamo se originó en un proceso de afiliación a Isapre Banmédica S.A., esto es diez meses después de los actos que se le cuestionan, lo cierto es que, aún cuando su actuar en contravención a la normativa se circunscribió en un proceso de afiliación diverso y ante otra Isapre, el caso es que el reproche en la formulación de cargos tuvo como fundamento su conducta en cuanto ejercía funciones de agente de ventas en este caso ante Isapre Nueva Mas Vida S.A., al margen de los efectos que este hecho eventualmente hubiere podido ocasionar. El hecho que haya salido a la luz su comportamiento en contravención a la normativa, en una suscripción contractual diversa, la que por cierto será también objeto de proceso sancionatorio, resulta ser irrelevante para el propósito final de esta investigación administrativa en cuanto fiscalizar y sancionar, cuando corresponda, el ejercicio de las funciones propias de los agentes de ventas, y no instruir el otorgamiento de la cobertura que fue negada. Esta autoridad de control no puede soslayar la gravedad de los hechos que quedaron en evidencia con los elementos de prueba aportados por el/la reclamante y que dan cuenta de un actuar contrario a la normativa vigente, en particular en el proceso de orientación en el llenado de la declaración de salud y errónea información en cuanto a las patologías que debían consignarse.

6.- Que, por consiguiente, atendidas las razones expuestas precedentemente, y no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones y/o antecedentes que permitan eximirlo/la de responsabilidad respecto de falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de D. OVALLE G. con Isapre Nueva Masvida S.A., de no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, de entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada en relación con el concepto de enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas preexistentes, así como entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, no cabe sino desestimar sus descargos.

7.- Que, en consecuencia, sobre la base de los argumentos expuestos con anterioridad y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y lo dispuesto en el inc. 1° letra a) "Suscripción de Contrato de Salud" del numeral 2 de la letra A), del título II del capítulo I; la letra e) del numeral 1.2, y numeral 1.3, del punto III del Título IV del Capítulo VI, todos del Compendio de Normas de esta Superintendencia, pero teniendo en especial consideración la gravedad de los antecedentes que obran en el procedimiento sancionatorio, este organismo de control 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.

8.- 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. MARCELA GEMITA CARRILLO GONZÁLEZ, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud de D. OVALLE G. con Isapre Nueva Masvida S.A., no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, entrega de información falsa o errónea a la afiliada D. OVALLE G. en relación con el concepto de enfermedades, patologías o condiciones de salud físicas preexistentes, y entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes médicos de la persona afiliada, todo en el contexto de la afiliación del/la reclamante a Isapre Nueva Mas Vida S.A. acontecida en junio de 2023.

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 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-200-2025), 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, 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/RHA

Distribución:

- Sr./Sra. MARCELA GEMITA CARRILLO GONZÁLEZ.
 - Sra./Sr. D. OVALLE G. (a título informativo).
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
 - Subdepartamento de Sanciones y Registros.
 - Oficina de Partes.
- A-200-2025