RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11021

Santiago**, 21-09-2026**

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 inc. 1° del punto "a) Suscripción de la Declaración de Salud" del numeral 2 de la letra A) del Título II del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos 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-129-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. JESÚS NASTA POGGINI, en el que se le formularon los cargos que se indican:

CASO A-129-2025 (Ord. IF/N°21.165, de 22 de junio de 2026):

2.1.- Con fecha 3 de mayo de 2025, L. VÁSQUEZ M. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, haber sido engañado por la/el agente de ventas que gestionó su incorporación a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., quien le habría ofrecido ciertos beneficios que resultaron ser falsos y, además, utilizó sus claves personales y omitió advertirle que una "litiasis renal" ya resuelta podía ser considerada una preexistencia, como consecuencia de lo cual la Isapre le negó cobertura a una hospitalización por una urgencia urológica que lo afectó y, además, le redujo una licencia médica.

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

Capturas de pantalla de conversaciones sostenidas entre la persona reclamante y la/el agente de ventas por medio de la aplicación WhatsApp, en las que se observa, entre otros hechos, que luego que dicha persona le manifestara a la/al agente de ventas que no podía ingresar a su cuenta o sesión de la plataforma de la Isapre Banmédica para gestionar su desafiliación, la/el agente de ventas le solicitó su clave personal y el código de validación en dos pasos para poder desafiliarle de dicha Isapre, gestión que no pudo realizar porque al parecer el sistema de la Isapre Banmédica estaba caído.

2.3.- Con el objeto de contar con mayores antecedentes para la investigación, a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante complementó los antecedentes ya aportados, acompañando nuevas capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas con el/la agente de ventas, en las que se observa, en lo pertinente, que la/el agente de ventas informó a la persona afiliada que la Declaración de Salud había sido rechazada porque su nombre estaba mal ingresado, de manera que había que ingresar nuevamente la Declaración de Salud y para facilitarlo, la/el agente de ventas le remitió a la persona afiliada copia de la información que ésta había ingresado en la Declaración de Salud que había sido rechazada.

2.4.- Además, este Organismo de Control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la que remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de L. VÁSQUEZ M., de 5 de diciembre de 2024, en la que se observa que sólo se declaró una licencia médica producto de una influenza.

b) Copia de FUN tipo 1 de suscripción electrónica de contrato de salud celebrado entre L. VÁSQUEZ M. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 6 de diciembre de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. J. NASTA P.

2.5.- Por otro lado, revisado el expediente del juicio arbitral en contra de la Isapre a que dio origen el reclamo de marras, consta la sentencia que puso término a la controversia, la que, al acoger parcialmente la demanda en contra de la Isapre, otorgando cobertura a las prestaciones reclamadas, fundamento en parte su decisión en lo siguiente:

"*Corresponde destacar que, el llenado de la Declaración de Salud supone una operación informada y orientada por parte del agente de la Isapre, que requiere de un examen en detalle del contenido de la misma por la potencial persona afiliada, cuestión que no se ha acreditado* ".

2.6.- Así las cosas, se estimó que los referidos antecedentes daban cuenta que la/el agente de ventas J. NASTA P., no había orientado ni asesorado adecuadamente a L. VÁSQUEZ M. en el proceso de suscripción del contrato de salud en lo relativo al llenado de la Declaración de Salud, dado que en las interacciones que se observan en las capturas de pantalla, no consta que la/el agente de ventas haya efectuado alguna orientación respecto de llenado de la Declaración de Salud, en particular respecto de las preexistencias, las que la persona afiliada refiere haberle informado y cuya omisión fue determinante para la negativa de cobertura por parte de la Isapre.

2.7.- Sobre el particular se hizo 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* ".

2.8.- En consecuencia, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsional de L. VÁSQUEZ M., 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 Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, relativa a los antecedentes médicos del postulante, 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 de 24 de junio de 2026 la/el agente de ventas formula sus descargos, exponiendo, en resumen, que la primera Declaración de Salud, efectuada el 4 de diciembre de 2024, fue rechazada por un error administrativo consistente en el ingreso incorrecto del segundo nombre de la persona postulante, circunstancia que motivó la necesidad de generar una nueva declaración.

Asevera que dicha Declaración de Salud fue realizada mediante un proceso de afiliación remota en la que se entregó orientación directa a la persona afiliada, tal como constaría en las conversaciones de WhatsApp que acompaña, en que se indicó expresamente que le llamaría para guiarle durante el proceso de afiliación y llenado de la documentación correspondiente.

Describe los pasos del proceso de suscripción y la orientación que habría entregado a la persona postulante, y señala que, durante el desarrollo de la llamada, la persona postulante fue completando las preguntas contenidas en la Declaración de Salud.

Niega que la persona afiliada le haya informado antecedentes relacionados con “litiasis renal”, cálculos renales u otra condición similar.

Hace presente que la persona afiliada provenía de otra Isapre, por lo que ya conocía el procedimiento general de afiliación y de suscripción de la Declaración de Salud.

Sostiene que en el mes de abril habría recibido una llamada telefónica desde el número de la persona afiliada, por parte de una persona que se identificó como su cónyuge, quien le informó que aquélla habría sido diagnosticada previamente de cálculos renales y que no habría informado dicho antecedente al momento de completar la Declaración de Salud por considerar que no correspondía declararlo.

En cuanto a la segunda Declaración de Salud, efectuada el día 5 de diciembre de 2024, argumenta que tuvo por única finalidad corregir el error administrativo a que se ha hecho referencia, respecto del segundo nombre de la persona afiliada, por lo que esta segunda declaración no constituyó un nuevo proceso de evaluación de salud.

Agrega que, con el objeto de facilitar la corrección administrativa requerida, remitió a la persona afiliada la información previamente ingresada para su revisión y validación. Posteriormente, la misma persona afiliada revisó íntegramente el contenido de la declaración en la plataforma y procedió a su aceptación y suscripción.

Aduce que la obligación de declarar los antecedentes de salud conocidos corresponde a la persona afiliada al momento de completar y suscribir la Declaración de Salud.

Adjunta a sus descargos: capturas de pantalla de parte de las conversaciones que sostuvo con la persona afiliada en que, entre otros hechos, consta que la/el agente de ventas le indicó a la persona que el proceso se hacía en línea, que debía disponer de 10 minutos y de un computador, que la/el agente de ventas le ingresaría, le enviaría un correo electrónico y le llamaría para guiarle en el proceso.

4. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la/del agente de ventas, cabe señalar que la/el agente de ventas no ha acompañado antecedentes que comprueben que efectivamente orientó y asesoró adecuadamente a L. VÁSQUEZ M. en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, en particular teniendo presente que en ésta se omitió una preexistencia que llevó a que la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. le negara cobertura a una hospitalización por una urgencia urológica.

5. Que, por consiguiente, no habiendo la/el agente de ventas aportado argumentaciones ni antecedentes que permitan eximirle de responsabilidad respecto de los incumplimientos reprochados en el oficio de cargos, no cabe sino desestimar sus descargos.

6. Que, con todo, para los efectos de la evaluación de la gravedad de los incumplimientos en que incurrió la/el agente de ventas, se considerará como una circunstancia que morigera o atenúa sustantivamente su responsabilidad en este caso, el hecho que no consta que la/el agente de ventas haya tenido conocimiento de la preexistencia en cuestión.

7. Que, en consecuencia, por las razones expuestas anteriormente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud y la normativa administrativa citada, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en este procedimiento sancionatorio es una CENSURA.

8. 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. JESÚS NASTA POGGINI, RUN N° [redacted] la sanción de CENSURA, por falta de diligencia en el proceso de suscripción; no haber orientado adecuadamente a la persona postulante en el proceso de llenado de la Declaración de Salud, y entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre.

2. Téngase por agregados al expediente los antecedentes acompañados en la presentación de 24 de junio de 2026.

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 cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito y dirigirse 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-129-2025), 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 / EPL
Distribución:
- Sra./Sr. J. NASTA P.
- Sra./Sr. L. VÁSQUEZ M. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-129-2025