



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 11027

Santiago, **21-09-2026**

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-180-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. DORIS DEL PILAR ALCÁNTARA POBLETE, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-180-2025 (Ord. IF/N°16374, de 18 de mayo de 2026):

2.1.- Con fecha 30 de mayo de 2025, el/la Sr./Sra. G. S. Demarco H. interpone un reclamo ante este organismo de control, en contra de Isapre NUEVA MASVIDA S.A., alegando, en resumen, negativa de cobertura de una cirugía realizada a su hijo beneficiario, por preexistencia no declarada. Señala que, durante el proceso de contratación del plan de salud con la Isapre, su hijo sufrió un accidente que derivó en una rotura de menisco, situación que fue informada a la ejecutiva de ventas, quien luego de consultar con la jefatura, le aseguró que no correspondía a una preexistencia, por lo que omitió dicha información en la declaración de salud.

La reclamante adjunta a su presentación, copia de la carta emitida por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., mediante la cual le informa la negativa de cobertura de los gastos relacionados con cirugía de operación de meniscos de la rodilla izquierda de su beneficiario, por preexistencia no declarada.

2.2.- Con el fin de contar con mayores antecedentes, este organismo de control ofició a la Isapre NUEVA MASVIDA S.A., la que a través de una presentación de fecha 24 de junio de 2025 remitió, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de la Declaración de Salud de la reclamante y su beneficiario, suscrita con fecha 22 de enero de 2025, en la que no se declara ninguna enfermedad, patología o condición de salud diagnosticada médicamente.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica del contrato de salud celebrado entre G. S. DEMARCO H. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de fecha 27 de enero de 2025, en el que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue DORIS DEL PILAR ALCÁNTARA POBLETE.

2.3.- También a requerimiento de este Organismo de Control, la persona reclamante, a través de las presentaciones de fechas 24 de junio y 24 de octubre, ambas de 2025,

complementa la información entregada en su reclamo, exponiendo como sucedieron los hechos y su contexto, relatando en lo pertinente, que conoció a la Sra. Doris Alcántara en mayo de 2024, en el contexto de la contratación de un seguro complementario de salud. Indica que, a partir del 15 de enero de 2025, y ante el descontento con su anterior Isapre, la ejecutiva comenzó a ofrecerle planes con mejor cobertura de una nueva Isapre. Añade que el día 20 de enero le comentó mediante audio a la Sra. Alcántara que su hijo había sufrido un accidente jugando fútbol y que al llevarlo a Urgencia el sistema de su anterior Isapre no estaba en línea por lo que debió pagar la atención en forma particular, agregando que, en dicho contexto le solicitó orientación para cambiarse de Isapre o contratar un seguro, a lo que esta le habría indicado que lo mejor era cambiarse de Isapre, remitiéndole los días 20 y 21 de enero numerosas propuestas de planes.

Señala que el día 23 de enero retiró personalmente los resultados de la resonancia magnética realizada a su hijo, en la que se informaba el diagnóstico de una lesión en el menisco izquierdo de la rodilla izquierda, información que compartió de inmediato con la Sra. Alcántara, consultándole si el cambio de Isapre afectaría en caso de requerirse cirugía, frente a lo cual, esta le aseguró que no habría problema ya que se trataba de una carga familiar y no del titular, por lo que el día 27 de enero suscribió la documentación para afiliarse a la Isapre.

Señala que el día 10 de marzo se realizó la cirugía de su hijo, recibiendo el 22 de mayo una notificación de rechazo por tratarse de una patología preexistente no declarada, situación que informó de inmediato a la ejecutiva, quien además de indicarle que debía apelar, le solicitó expresamente que no la mencionara ni a ella ni a su jefe en ninguna instancia. Adjunta captura de pantalla de conversación sostenida a través de la aplicación WhatsApp, en la que se lee lo siguiente:

Reclamante: *"Hola Doris, cómo estás? Estoy tramitando el tema de la cuenta de la operación de mi hijo. No se habían comunicado conmigo, yo empecé a insistir para saber que pasa. Me enviaron esto ayer (imagen de archivo denominado Gisella demarco rechazo preexistencia pam 700033). Me puedes ayudar Doris con este tema?, ya que la información la tenías hasta de cambiarme de Isapre y tu me dijiste que no tendría problema, que lo habías consultado con tu jefe. "*

Por su parte, informa que el número telefónico correspondiente a la agente de ventas es el +56 9 7680XXXX, y adjunta capturas de pantalla de conversación sostenida con esta, el día 23 de enero de 2025, vía WhatsApp, junto a los audios intercambiados en dicha conversación.

En el primero de los audios acompañados, el cual fue remitido a las 12:11 hrs. del día 23 de enero de 2025 se escucha lo siguiente:

Reclamante: *Hola Doris, ¿cómo estás? Acabo de retirar el examen de mi hijo, la resonancia, y me sale con un problema a los meniscos y quizás tenga que hacerse cirugía. Tu crees que voy a tener problema con la Isapre n caso de, porque se supone y tu me dijiste que esto se hace vigencia en marzo, peroooo, ay no se como hacerlo, estoy bien confundida con el tema....."*

En el segundo de los audios acompañados, el cual fue remitido a las 12:24 hrs del día 23 de enero de 2025, en respuesta a lo planteado en el anterior audio, se escucha lo siguiente:

Agente de ventas: *"Hola Gi....., el cambio de Isapre no te va a afectar porque tu hijo es carga, luego de eso, esto está en estudio....., dale curso no más al cambio de isapre ya que te favorece y no vas a tener problema porque como te digo, él no es titular, si fuera titular te afectaría..... Apenas puedas, firma el documento porque en ningún momento va a afectar el tema del cambio, muy por el contrario....".*

2.4.- 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, esta estaba en conocimiento que los exámenes realizados a la carga de la cotizante arrojaban problema con los meniscos y que quizás tenía que hacerse cirugía.

Al respecto cabe precisar que si bien de conformidad con la normativa la Declaración de Salud debe ser llenada por la persona cotizante, 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 cotizante, 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 ”.

2.5.- 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 G. S. DEMARCO H., 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.

c) Entrega de información falsa o errónea a la persona afiliada, que haya causado a ésta o a alguno de sus beneficiarios la pérdida de cobertura o de derechos en salud, incurriendo en lo establecido 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.

d) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada y/o a sus cargas, o a la Isapre, 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, 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 29 de mayo de 2026, y encontrándose dentro del plazo, el/la agente de ventas formuló sus descargos, en los que expuso, en síntesis, lo siguiente:

Inicialmente señala que los hechos expuestos en el oficio ordinario contienen apreciaciones parciales y conclusiones que no consideran adecuadamente el contexto real de la contratación, ni las limitaciones propias del agente de ventas.

DESCARGOS.

Parte señalando que la declaración de salud constituye una manifestación personalísima del cotizante, quien es el obligado legal a declarar enfermedades, diagnósticos o condiciones médicas conocidas al momento de la contratación. En este caso, señala, la afiliada suscribió electrónicamente la declaración de salud, sin declarar enfermedad, patología o condición médica diagnosticada.

Indica que, no alteró, manipulo ni falseo información médica alguna, ni tuvo acceso a documentos clínicos, que permitieran afirmar categóricamente la existencia de una preexistencia susceptible de declaración obligatoria. En este contexto, refiere que la información transmitida por la afiliada fue informal, preliminar y basada en un accidente deportivo reciente, sin existir certeza respecto de una eventual cirugía.

No existió dolo ni intención de perjudicar a la afiliada.

Señala que debe descartarse expresamente cualquier conducta dolosa o maliciosa por parte de esta agente.

Las conversaciones acompañadas, continua, dan cuenta únicamente de una orientación general entregada en un contexto informal y previo a la suscripción definitiva, basada en la comprensión de que se trata de una lesión traumática derivada de un accidente y no necesariamente de una patología preexistente en los términos técnicos definidos por la normativa sanitaria.

Dice que el agente entendió que se trataba de una contingencia accidental reciente y no una enfermedad o condición crónica preexistente conocida con anterioridad a la contratación.

Señala que la interpretación acerca de si una lesión traumática accidental debe o no declararse constituye además una materia eminentemente técnica y jurídica cuya

calificación final corresponde a la Isapre y en definitiva a los órganos competentes, no pudiendo exigirse a una agente de ventas atribuciones propias de profesionales médicos o unidades de contraloría médica.

Afiliada actuó libre y voluntariamente al momento de contratar.

Expone que, la decisión de contratación no fue impuesta ni determinada exclusivamente por esta agente, sino que adoptada voluntariamente por la cotizante.

Resulta relevante destacar que la afiliada era quien poseía la información médica completa, y quien finalmente acepto y suscribió la declaración de salud.

No existe certeza de que la información entregada haya sido la causante directa del eventual perjuicio.

Expone que los cargos suponen que las expresiones vertidas por la agente habrían provocado directamente la perdida de cobertura, esto, señala, no se encuentra acreditado. La determinación de cobertura y preexistencia corresponde exclusivamente a la Isapre, señala que son materias ajenas a las facultades de la agente de ventas.

Señala que la afiliada tenía la posibilidad de declarar expresamente el accidente y los antecedentes médicos de su hijo en la declaración de salud. Por lo que señala que no puede atribuirse exclusivamente a la agente de ventas la decisión final adoptada por la afiliada respecto del contenido de dicha declaración.

Inexistencia de entrega de información falsa.

En sus descargos, la agente de ventas rechaza especialmente este cargo, señala que la agente de ventas no confeccionó antecedentes médicos falsos, no adulteró documentos, no ocultó información clínica ni intervino materialmente en el contenido de la declarado por la afiliada.

Existió una consulta previa y actuación de buena fe.

Refiere que la orientación entregada por la agente no fue una decisión unilateral, arbitraria o caprichosa, sino que fue emitida luego de efectuar consultas internas con sus jefaturas, actuando en base a criterios internos disponibles en ese momento.

En consecuencia, señala, los antecedentes expuestos permiten concluir que la conducta de la agente se desarrolló dentro del contexto de interpretación y orientación comercial de buena fe, sin intención de inducir a error a la afiliada ni perjudicar a la Isapre.

Señala que, los antecedentes descritos constan en conversaciones de WhatsApp y registros de audio que se adjunta.

Circunstancias atenuantes.

Expone como circunstancias atenuantes:

- Ausencia de sanciones previas.
- Ausencia de dolo o intención de causar perjuicio.
- Existencia de un contexto de interpretación respecto de una lesión traumática accidental reciente.
- Colaboración en el procedimiento administrativo.
- Falta de acreditación de un beneficio personal.

Finalmente solicita tener por formulados los descargos, absolver a la agente de los cargos formulados, en subsidio aplicar la sanción más leve, considerando las circunstancias atenuantes.

Acompaña los siguientes documentos.

- a) Capturas de pantallas de conversaciones por WhatsApp sostenidas entre la agente de ventas y la afiliada.
- b) Registros de audio de las conversaciones sostenidas entre las partes.
- c) Copias de imágenes.

5.- Que, en relación a los fundamentos expuestos por el agente de ventas en sus descargos, en primer término, respecto de que el llenado de declaración de salud constituye

una manifestación personalísima del cotizante y es quien tiene la obligación legal a declarar toda condición médica conocida, se tiene presente que, ciertamente, es el postulante el que debe realizar este acto de llenado de la declaración de salud, sin embargo, tal como ya se indicó en el oficio de formulación de cargos, es el/la agente de ventas el que debe orientar, instruir, informar, en el sentido de señalarle los antecedentes médicos que necesariamente deben ser registrados y las consecuencias que podría tener en caso de omisión.

Dicho esto, en este caso, se observa en los antecedentes que obran en el procedimiento sancionatorio que, inicialmente la/el agente de ventas estaba en conocimiento de que la carga de la postulante había sufrido una lesión traumática a raíz de un accidente, es decir de que tenía una condición de salud preexistente originada por un traumatismo físico, independiente de que este haya tenido secuelas o no, siendo así, este hecho debía necesariamente registrarse en la declaración de salud, lo que no ocurrió dado que la agente de ventas, erradamente, la indujo a no declararla. Seguidamente, la falta de diligencia por parte de la agente de ventas continuó luego de que la postulante, antes de firmar el contrato de salud, le comunica a esta que a raíz de la lesión traumática debía someter a su carga a una cirugía, aun así, la/el agente de ventas le indica que continúe con la gestión de suscripción del contrato, dado que se trataría de una condición de salud que afecta a su carga y no al titular, por lo que estaría exento de declararlo; y, además, le señala que no se trata de una preexistencia.

Así las cosas, este organismo de control no puede soslayar el hecho de que existe por parte de agente de ventas un desconocimiento de la normativa que regula la suscripción del contrato de salud y particularmente el llenado de la declaración de salud, dado que le entregó información errada a la postulante en relación a las enfermedades preexistentes que deben registrarse, tanto del titular como de las cargas, lo que causó un perjuicio.

Ahora bien, la determinación posterior adoptada por la Isapre de otorgar o no cobertura, si bien es una decisión autónoma de la propia institución, esta fue una consecuencia del actuar de/la agente de ventas, el que previamente debe informar al postulante, en forma clara, cuáles son los antecedentes médicos que deben ser consignados, cualquiera sea la posición que el postulante resuelva asumir finalmente.

6.- Que, los demás antecedentes aportados por la/el agente de ventas en sus descargos, lejos de atenuar su responsabilidad, reafirman la existencia de la irregularidad cometida, consistente en la entrega de información errónea a la postulante, que le ocasionó un perjuicio materializado por la pérdida de cobertura de prestaciones de salud, no siendo las circunstancias señaladas idóneas para atenuar su responsabilidad.

7.- 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 falta de diligencia en el proceso de suscripción del contrato de salud previsual de G. S. DEMARCO H. 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, así como entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, no cabe sino desestimar sus descargos.

8.- 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 el inc. 1° letra a) "Suscripción de Contrato de Salud" del numeral 2 de la letra A), del título II del capítulo I, las letras d) y j) del numeral 1.1, 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, 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.

9.- 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. DORIS DEL PILAR ALCÁNTARA POBLETE, RUN [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 G. S. DEMARCO H. 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/el afiliada/o G. S. DEMARCO H., y entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, en relación con los antecedentes médicos de la persona afiliada.

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-180-2025), 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. DORIS DEL PILAR ALCÁNTARA POBLETE.
- Sra./Sr. J.S. DEMANRCO H. (a título informativo).
- Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo).
- Subdepartamento de Sanciones y Registros.
- Oficina de Partes.

A-180-2025