

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 10578**

Santiago, **23-07-2024**

**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° 7, de 2019, 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-48-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. LUISA MARGARITA HUENTREPAN CASTRO, en el que se le formuló los cargos que se indican:

**CASO A-48-2024 (Ord. IF/N° 12.284 de 29 de abril de 2024):**

Reclamo Ingreso N° 4028980 de fecha del 28 de marzo de 2024.

2.1.- El/la Sra./Sra. A. V. NÚÑEZ F. reclama, en lo pertinente, que la isapre Banmédica se niega a dar cobertura a operación, pero refiere haber sido clara con la ejecutiva al indicar la cirugía que se había realizado con anterioridad a la suscripción de su contrato de salud.

2.2.- En razón de lo señalado, a través de Ordinario IF/N° 9618 de fecha 03 de abril de 2024, fueron solicitados antecedentes a Isapre Banmédica S.A., la que mediante presentación Ingreso N° 5069 de fecha 10 de abril de 2024, acompañó, entre otros, los siguientes:

- Copia de Formulario Único de Notificación, de fecha 30 de agosto de 2021, en el que consta que Sra./Sr. LUISA MARGARITA HUENTREPAN CASTRO fue la persona agente de ventas responsable del proceso de afiliación de la persona reclamante.
- Copia de la Declaración de Salud de fecha 26 de julio de 2021.
- Copia de Bitácora de Afiliación.

2.3.- Por otro lado, mediante Ordinario IF/N° 11126 de fecha 17 de abril de 2024, le fueron solicitados antecedentes a la persona reclamante, la que a través de presentación de fecha 24 de abril de 2024 acompañó, entre otros, lo siguiente:

- Aclara que ella especificó la cirugía que se le había realizado con anterioridad a la agente de ventas.
- Copia de mensajes vía WhatsApp con "Ejecutiva Banmedica", en que se puede observar la interacción de la reclamante indicando "Oye y mi operación " – "la declaro ", refiriendo la ejecutiva que "No ".

Además, consta que la agente de ventas indica que al llenar la declaración de salud debe " *marcar las alternativas para alguna enfermedad actual con tratamiento (...)*" (SIC).

Por último, consta imagen de pantalla del número de contacto de la persona agente de ventas, a través del que se enviaron los mensajes.

2.7.- Finalmente, sobre la base de los antecedentes señalados, se estimó procedente

formular a la/al agente de ventas los siguientes cargos:

- Falta de diligencia empleada en el proceso suscripción del contrato de salud de la persona reclamante 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 errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad a lo establecido en la letra b) del numeral 1.1 y letra a) del numeral 1.2., ambas del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

3. 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 02 de mayo de 2024.

4. Que, mediante presentaciones de fecha 10 de mayo de 2024, la agente de ventas presentó sus descargos, señalando, en lo pertinente, que conoce a la persona cotizante hace un poco más de ocho años de forma personal, teniendo una relación estrecha y de confianza, razón por la que le sorprende su reclamo, cuando ella llenó su declaración de salud y sabía plenamente que no estaba declarando su cirugía estética, ya que nunca ha tenido la enfermedad planteada como para que fuera una cirugía por salud o al menos esos eran los antecedentes que ella manejaba. Sin embargo, indica, esta es siempre una decisión personal.

Señala que al afiliarse se encontraba desafiada de su isapre anterior por deuda y embarazo, por esa razón lo único que quería era entrar a una isapre.

Menciona que hace un par de meses ella decidió operarse nuevamente, imagina que con el mismo médico y la llamó antes de hacerlo, por lo que indica le confirmó que no tendría cobertura, y le preguntó si había declarado su cirugía, respondiendo, la agente de ventas, que no recordaba, pero que la cotizante tenía una copia de la declaración.

Refiere que deja en claro que la cotizante siempre supo muy bien lo que hacía. Refiere que una vez más buscaba sacar provecho de alguien, cosa que no vio antes. Señala que la reclamante es adulta, tomó su propia decisión, ya que ella no tiene la facultad de obligar a nadie a hacer nada.

Menciona haber estado en la industria por 9 años y nunca tuvo un reclamo porque siempre hizo lo correcto.

5. Que, en primer lugar, de la revisión de los antecedentes rolantes, se observan conversaciones vía WhatsApp de la persona reclamante con la agente de ventas. En dichos antecedentes, consta imagen de pantalla del número de contacto de la persona agente de ventas, a través del que se enviaron los mensajes.

En razón de ello, fue revisado el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, donde consta que el número indicado se corresponde con el que se encuentra informado como número de contacto de la agente de ventas en dicho Registro.

6. Que, del tenor de los antecedentes indicados en el párrafo anterior, se observa que al ser consultada la agente de ventas respecto de si se debe declarar (en la Declaración de Salud) la operación y las licencias, ella indica que no, y que *"no hay como saberlo"*.

En este mismo sentido, la agente de ventas indica que al declarar debe marcar alguna *"alguna enfermedad actual con tratamiento"*.

7. Que, en relación a lo indicado, es menester recordar lo dispuesto en el N°6 del artículo 190 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, que indica *"(...) 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"*.

En este contexto, es de manifiesto que la persona agente de ventas, al realizar la asesoría

respecto del Contrato de Salud, y en particular, respecto al llenado de la Declaración de Salud, comete una falta de diligencia al indicar que la operación y licencias no debían ser declaradas, junto con referir que se deben señalar las enfermedades actuales con tratamiento, sin indicación de que también deben de ser declaradas las anteriores.

8. Que, en este sentido, cabe tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170 del DFL N° 1, de Salud, de 2005, agente de ventas es la persona natural habilitada por una Isapre para intervenir en cualquiera de las etapas de negociación, suscripción, modificación o terminación de los contratos de salud previsional, y, por ende, es él quien resulta ser responsable de los documentos que somete a consideración de la institución de salud previsional, asunto sobre el que recae este procedimiento, especialmente en respecto del documento de la Declaración de Salud.

9. Que las referidas situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio, configuran incumplimientos gravísimos por parte de la/del agente de ventas, que causaron perjuicio a la isapre, y a la persona afiliada.

10. 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 letras b) 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 las situaciones acreditadas en el procedimiento sancionatorio es la cancelación de la inscripción en el Registro de Agentes de Ventas al haber entregado información errónea a la isapre, y a la persona afiliada, con verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato.

11. Que, por otro lado, respecto a lo indicado por la persona agente de ventas, en relación a haber estado en la industria por 9 años y nunca haber tenido un reclamo, porque siempre hizo lo correcto, cabe señalar que la letra b) del numeral 1.1 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, califica a la irregularidad acreditada como un incumplimiento gravísimo y que debe ser sancionado con cierre de registro. Por lo tanto, si en el procedimiento sancionatorio se logra acreditar dicha falta se debe aplicar la sanción de cancelación, independientemente del comportamiento que haya tenido el o la agente de ventas con anterioridad.

12. 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. LUISA MARGARITA HUENTREPAN CASTRO, RUN N° [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,**



**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud**

**LLB/MFSB**

#### **Distribución:**

- Sra./Sr. LUISA MARGARITA HUENTREPAN CASTRO
- A. V. NÚÑEZ F. (a título informativo)
- ISAPRE BANMÉDICA (a título informativo)

- Subdepartamento de Sanciones y de Registro de Agente de Ventas
  - Oficina de Partes
- A-48-2024