

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 2612

Santiago, **18-03-2025**

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 punto III del Título IV del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia; 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 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, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-233-2024, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. SEBASTIÁN FRANCISCO ROJAS URÍZAR, en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-233-2024 (Ord. IF/N° 6775, de 6 de febrero de 2025):

2.1.- Con fecha 27 de junio de 2024, S. JIMÉNEZ B. reclamó ante esta Superintendencia, exponiendo, en resumen, que la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. puso término al contrato de salud que les vinculaba, por preexistencias no declaradas correspondientes a su carga legal, consistentes en trombosis venosa profunda y tromboembolismo pulmonar, en circunstancias que consta de las conversaciones que sostuvo a través de "WhatsApp" con la/el agente de ventas de la Isapre, que fue ésta/éste quien en reiteradas ocasiones le sugirió no declarar preexistencias y datos médicos, y que, asimismo, consta en dichas conversaciones que S. JIMÉNEZ B. le informó a la/al agente de ventas el episodio de trombosis que había tenido su carga legal con anterioridad.

2.2.- La/el reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Capturas de pantalla de conversaciones que la persona reclamante sostuvo vía "WhatsApp" con el número de teléfono celular correspondiente a S. F. ROJAS U., según consta en el Registro de Agentes de Ventas, que dan cuenta de los siguientes hechos:

i) El día 26 de enero de 2024, a las 09:17 am, la persona postulante le informa a la/al agente de ventas, entre otros datos, que su peso y estatura eran 95 kg y 180 cm, respectivamente, y los de su carga, 90 kg y 160 cm, respectivamente.

ii) Ese mismo día, a las 01:06 pm, la/el agente de ventas le señala a la persona postulante que es necesario hacer un ajuste en el peso, puesto que *"como es un dato que la isapre no corrobora y casi que piden pesos perfectos, es mejor indicar el esperado no más ..."* (sic), y a las 01:12 pm, la/el agente de ventas le indica los datos de peso que la persona postulante debía informar de acuerdo a su estatura y a la de su carga: 64 kilos para su carga y 82 kilos para la persona postulante.

iii) Luego, cuando la/el agente de ventas le pregunta a la persona postulante respecto de operaciones o enfermedades, ésta responde *"enfermedades crónicas ninguna "* (1:14 pm), *" ambos usamos lentas "* (01:20 pm) y *"operaciones ninguna "* (sic), por lo que la/al agente de ventas le indica a la persona postulante *"entonces en el punto 13 debes declarar la patología que tiene cada uno y en el resto indicar a todo NO "* (sic).

iv) A las 01:29 pm la persona postulante le informa al/al agente de ventas que respecto del

punto 5, relativo a enfermedades ginecológicas, su carga padece de "pólipos uterinos" y le consulta si debe declararlo, a lo que la/el agente de ventas responde que "no, no es necesario", "ya que no están operados".

v) A las 01:40 pm la persona postulante le informa a la/al agente de ventas que su carga, en relación con el punto 20 (hospitalizaciones anteriores), había sido hospitalizada a mediados de noviembre por "trombosis" y le consulta a la/al agente de ventas si debía declararlo en otro punto, a lo que la/el agente de ventas le responde "mmm" y le pregunta si le puede llamar. No hay registro de lo que habrían conversado al respecto.

vi) Posteriormente, a las 04:33 pm, la/el agente de ventas le informa a la persona postulante que ya se generó el contrato para que lo pueda firmar y que luego debe realizar su desafiliación a su Isapre anterior.

vii) El lunes 29 y el martes 30 de enero de 2024 la/el agente de ventas le insiste a la persona postulante respecto de la suscripción del contrato y la desafiliación a la Isapre de origen, trámites que la persona postulante concluye el día 30 de enero de 2024, según se desprende de las conversaciones.

b) Copia de carta de 22 de abril de 2024 mediante la cual la Isapre NUEVA MASVIDA S.A. le informa a la persona afiliada el término del contrato de salud por incumplimiento de las obligaciones de ésta, debido a que omitió información relevante respecto de la patología o condición de salud preexistente de su carga legal.

2.3.- Además, constan en el juicio arbitral a que dio origen el reclamo de la persona afiliada, entre otros, los siguientes antecedentes acompañados por la Isapre NUEVA MASVIDA S.A.:

a) Copia de FUN de suscripción electrónica de contrato de salud entre S. JIMÉNEZ B. e Isapre NUEVA MASVIDA S.A., de 26 de enero de 2024, en que consta que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue S. F. ROJAS U.

b) Copia de Declaración de Salud de la persona afiliada, de 26 de enero de 2024, en que consta lo siguiente:

i) Se informa como peso y talla de la persona afiliada, 82 kg y 1.80 mt, respectivamente, y de su carga legal, 64 kg y 1.60 mt, respectivamente.

ii) Sólo se declaran enfermedades oculares (miopía) respecto de la persona afiliada y su carga legal, y consiguientemente, la Isapre les aplica a ambas personas restricción de cobertura del 25% por 18 meses para todos los gastos asociados a ese problema de salud.

iii) En el punto G "SUSCRIPCIÓN DE LA DECLARACIÓN DE SALUD", consta que ésta fue suscrita electrónicamente tanto por la persona afiliada como por la/el agente de ventas.

2.4.- Los antecedentes reseñados precedentemente permitían concluir que, durante el proceso de suscripción del contrato de salud previsional, la/el agente de ventas fue informada y estaba en conocimiento que: a) el peso y estatura de la persona afiliada eran 95 kg y 180 cm, respectivamente, y los de su carga legal, 90 kg y 160 cm, respectivamente, y b) la carga legal de la persona afiliada padecía de "pólipos uterinos" y había sido hospitalizada por "trombosis".

Sin embargo, en la Declaración de Salud presentada a la Isapre, se informó que el peso y estatura de la persona afiliada eran 82 kg y 1,80 m, respectivamente, y los de su carga legal, 64 kg y 1,60 m, respectivamente. Vale decir, respecto de la persona afiliada y su carga legal se registró en la Declaración de Salud un peso sustantivamente menor al que había sido informado por la persona postulante a la/al agente de ventas, a saber: 82 kg en lugar de 95 kg, en el caso de la/del titular, y 64 kg en lugar de 90 kg, en el caso de la carga.

Además, en la Declaración de Salud sometida a la evaluación de la Isapre, se omitió registrar las preexistencias relativas a los "pólipos uterinos" y a la hospitalización por "trombosis" correspondientes a la carga legal de la persona afiliada.

2.5.- 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".

2.6.- Además, dado que la Declaración de Salud debe ser firmada electrónicamente por la/el agente de ventas, como consta en este caso, la/el agente de ventas tiene la obligación de informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que haya podido observar o constatar en la Declaración de Salud, para que se puedan adoptar medidas con el fin de subsanarlos de manera oportuna. Si no lo hace, como en este caso, la/el agente de ventas es responsable administrativamente del ingreso de dicha información falsa o errónea a la Isapre.

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 S. JIMÉNEZ B., 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) Entrega de información errónea a la persona afiliada y/o a la Isapre respecto de la/del cotizante Sra./Sr. S. JIMÉNEZ B. y de su CARGA LEGAL, con o sin verificación de perjuicio en el correcto otorgamiento de los beneficios del contrato, de conformidad con la letra b) 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.

3. Que, mediante presentación efectuada con fecha 21 de febrero de 2025, la/el agente de ventas efectuó sus descargos, haciendo presente, en primer lugar, el texto del numeral 1.3, y de la letra b) del numeral 1.1 y de la letra a) del numeral 1.2, todos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

En cuanto al fondo, reconoce que la persona afiliada le comentó durante el proceso de afiliación que su pareja y carga legal padecía de "pólipos uterinos" y que había sido "hospitalizada a mediados de noviembre por trombosis".

Sin embargo, agrega que, tal como consta de las capturas de pantalla aportadas por la persona reclamante, al tomar conocimiento de la existencia de antecedentes de trombosis, le solicitó a la persona postulante mantener una conversación telefónica para explicarle que, tal como se indica en el formato de la Declaración de Salud de esta Superintendencia, el llenado completo, correcto y veraz de la misma tiene como consecuencia resguardar a las/los beneficiarias/os de eventuales problemas con su Isapre, ya que ante una enfermedad preexistente no declarada, la Isapre puede negar la cobertura para dicha enfermedad por un plazo determinado y/o poner término a su contrato de salud.

Asevera que, en dicha conversación, que duró 10 minutos, le indicó a la persona postulante que era fundamental que declarara toda aquella enfermedad o condición de salud que haya sido diagnosticada por un médico, explicando que no declararlas podría tener como consecuencia la negación de la cobertura para dicha enfermedad y/o el término del contrato de salud, por parte de la Isapre. Asimismo, le comentó las posibles respuestas que la Isapre podría entregar frente a la declaración de la preexistencia. En ningún caso le sugirió que no declara la hospitalización a que se ha hecho referencia.

Por tanto, alega que cumplió a cabalidad con la obligación de asesorar y orientar adecuadamente a la persona postulante en relación con el llenado de la Declaración de Salud.

En otro sentido, argumenta que dado que en la Declaración de Salud se indica expresamente su objetivo, quien es responsable de su contenido y las consecuencias de faltar a la verdad, es inoponible a terceros el contenido de dicha Declaración de Salud.

Señala que para llenar correctamente la Declaración de Salud no se requería de conocimientos específicos sobre la normativa que rige a las Isapres, bastando su mera lectura para comprender las implicancias de faltar a la verdad.

Adicionalmente, expone que, en el proceso de firma de la Declaración de Salud, la plataforma repite el mensaje bajo el título de Resumen de Declaración de Salud, en los siguientes términos: *"Declaro que he respondido en forma EXACTA Y VERAZ cada una de las preguntas que constan en este documento respecto de patologías y enfermedades declarables. Cualquier omisión de la información solicitada o falsedad de los datos entregados será causal de término del Contrato ..."*.

Por otra parte, alega que durante el proceso de afiliación las/los agentes de venta no tienen acceso a la información proporcionada por la persona postulante en la Declaración de Salud,

la cual una vez firmada por ésta, queda disponible exclusivamente para la Contraloría Médica de la Isapre. Por consiguiente, al contrario de lo que se indica el punto 6 del Oficio de Cargos, la Declaración de Salud fue firmada exclusivamente por la persona afiliada.

En efecto, asevera que, como se aprecia de la imagen (la que inserta en su escrito), no existe en la sección "G. Suscripción de la Declaración de Salud", apartado "Firma y Rut Agente de Ventas", una firma de parte del agente, sino sólo un timbre que es generado automáticamente por el sistema interno de la Isapre.

En el mismo orden de ideas, asevera que, como se observa en las imágenes que aporta (capturas de pantalla de, al parecer, sistemas de la Isapre), mientras la Declaración de Salud está siendo analizada por la Contraloría, en la plataforma de venta utilizada por las/los agentes de ventas sólo aparece el estado de la declaración con el mensaje "DS en Revisión ", el cual cambia a "DS Aceptada" una vez que la persona postulante ha sido autorizada. En ese momento la persona postulante debe aceptar dicha resolución para que la/el agente de ventas pueda confeccionar el FUN, sin que exista intervención de la/del agente de ventas en esa etapa del procedimiento.

En consecuencia, argumenta que, dado que no tuvo acceso al contenido de la Declaración de Salud, no existía la posibilidad de informar o advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de cualquier error u omisión que hubiese podido observar en la Declaración de Salud, para que se pudieran adoptar medidas para subsanarlos de manera oportuna.

Por tanto, señala que no se configuran los supuestos para atribuirle responsabilidad administrativa respecto del ingreso de la información a la Declaración de Salud.

Atendido lo expuesto, solicita tener por presentados sus descargos y se desechen los cargos formulados en su contra.

4. Que, en relación con los descargos de la/del agente de ventas, se hace presente, en primer lugar, que la/el agente de ventas no aporta argumentaciones ni antecedentes tendientes a desvirtuar el hecho, comprobado a través de las capturas de pantalla de conversaciones de "WhatsApp", que la persona postulante le había informado que su peso y estatura eran 95 kg y 180 cm, respectivamente, y los de su carga, 90 kg y 160 cm, respectivamente, pero que la/el agente de ventas le indicó a la persona postulante que debía informar en la Declaración de Salud como su peso, 82 kg, y respecto de su carga, 64 kg.

5. Que, es más, consta en las citadas capturas de pantalla, que la persona postulante le indicó a la/al agente de ventas, que la Declaración de Salud que estaba llenando no le permitía modificar el peso que había registrado, por lo que la/el agente de ventas le envió una nueva invitación para iniciar el proceso de suscripción y así poder registrar el peso indicado por la/el agente de ventas.

6. Que, tampoco la/el agente de ventas aporta argumentaciones ni antecedentes que justifiquen el motivo por el cual, habiéndole informado la persona postulante que su carga padecía de "pólipos uterinos", la/el agente de ventas le indicó que no debía informarlo en la Declaración de Salud.

7. Que, en cuanto a las alegaciones expuestas por la/el agente de ventas en relación con la omisión en la Declaración de Salud de la hospitalización por "trombosis", que la persona postulante le informó a la/al agente de ventas respecto de su carga, si bien no existe registro de lo que habrían conversado al respecto la/el agente de ventas y la persona postulante y, por ende, no está comprobado si la/el agente de ventas le indicó o no a la persona postulante que omitiera dicha hospitalización, lo cierto es que en cualquier caso pesaba sobre la/el agente de ventas la obligación de advertir a la persona afiliada y a la Isapre acerca de dicha omisión.

8. Que, sobre el particular, no sólo no es verosímil que las/los agentes de ventas de la Isapre no tengan acceso al contenido de la Declaración de Salud efectuada por la persona afiliada y aceptada por la Isapre, sino que además, suponiendo que fuese efectivo lo aseverado por la/el agente de ventas en orden a que orientó a la persona postulante en el sentido que debía declarar la citada hospitalización de su carga, con mayor razón la/el agente de ventas debió haber revisado en la Declaración de Salud aceptada por la Isapre, si efectivamente la persona afiliada había o no informado dicha hospitalización.

9. Que, en relación con lo anterior, se hace presente que el rol de las/los agentes de ventas durante los procesos de negociación y suscripción de los contratos de salud previsual es central y determinante, puesto que dada la naturaleza de sus funciones, son las/los agentes de ventas quienes deben orientar y conducir adecuadamente dichos procesos, no sólo asesorando e informando correctamente a las personas postulantes, sino

que, asimismo, velando, en la medida de sus posibilidades, por la veracidad y autenticidad de la información y antecedentes que someten a la evaluación de la Isapre.

10. Que, por último, en cuanto a lo alegado por la/el agente de ventas en orden a que no es efectivo que haya suscrito la Declaración de Salud, toda vez que el timbre que aparece en el apartado "Firma y Rut Agente de Ventas" de la sección "G. Suscripción de la Declaración de Salud", fue generado en forma automática por el sistema interno de la Isapre, cabe señalar que, si ello fuere efectivo, implicaría que tampoco la persona afiliada habría suscrito dicha Declaración de Salud, puesto que en el apartado "Firma Cotizante" de la misma sección, aparece un timbre idéntico al del apartado "Firma y Rut Agente de Ventas"

11. 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 los incumplimientos reprochados, no cabe sino desestimar sus descargos.

12. 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, se estima que la sanción que ameritan los hechos acreditados en el procedimiento sancionatorio es una multa de 12 UTM.

13. 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. SEBASTIÁN FRANCISCO ROJAS URÍZAR, RUN N° [REDACTED], una MULTA a beneficio fiscal equivalente a 12 UTM (doce unidades tributarias mensuales), por falta de diligencia y entrega de información errónea a la persona afiliada y a la Isapre.

El no pago de la multa habilitará a la Superintendencia para cancelar la inscripción de la persona sancionada en el Registro de Agentes de Ventas, de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad tributaria mensual será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

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

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 Registro de Agente de Ventas, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-233-2024), 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.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado de forma excepcional el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

4. Que, por último, se hace presente que en el evento que la/el agente de ventas no interponga recursos en contra de la presente resolución ni efectúe el pago íntegro y oportuno de la multa dentro del plazo instruido, se procederá de inmediato a bajar el

Formulario de Pago 107 desde el sitio web de la Tesorería General de la República, para proceder a la sustitución de la multa por la cancelación del registro, de manera que no existirá la posibilidad de acogerse a un convenio de pago ante la Tesorería General de la República para el pago de la multa en cuotas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. S. F. ROJAS U.
 - Sra./Sr. Gerente General Isapre NUEVA MASVIDA S.A. (a título informativo)
 - Sra./Sr. S. JIMÉNEZ B. (a título informativo)
 - Subdepto. de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- A-233-2024