

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud
Subdepto. de Presentaciones Ciudadanas
y Verifica Cumplimiento de Reclamos

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

9870

SANTIAGO,

08 JUL 2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, y demás pertinentes del DFL Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº7, de 2019, de la Contraloría General de la República; la Resolución RA Nº 882/182/ 2023, y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Oficio Circular IF/Nº3, de 08.02.2024, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió Instrucciones para el Cumplimiento de las Sentencias sobre reajuste de precio GES.
2. Que, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., ha interpuesto recurso de reposición y, en subsidio, recurso jerárquico, formulando las siguientes observaciones que se exponen a continuación y solicitando se modifique en la forma que expone.
3. Que la exposición de la Isapre sigue este orden:

En el Título I "CUMPLIMIENTO DE LAS SENTENCIAS POR REAJUSTE PRECIO GES".-

En primer lugar, el oficio instruye que para el cumplimiento íntegro de las sentencias por reajuste del precio GES se debe adjuntar a la respuesta los antecedentes que correspondan y utilizar el formato carta contenido en el Anexo.

En relación a los antecedentes que se deben adjuntar a la comunicación que se debe enviar al afiliado, señala que el sistema de envío masivo de correos electrónicos que utiliza la Isapre, no cuenta con el soporte técnico necesario para adjuntar archivos -antecedentes- para cada caso en particular. En este sentido, cree que el envío de la Planilla Excel instruida en el Título II del oficio -que estará a disposición de esta Autoridad- cumple con el objetivo de acreditar el cumplimiento y el pago, por lo que solicita que se modifique esta instrucción en términos discrecionales y no con un carácter obligatorio. A lo anterior se suma el hecho de que, en la sustanciación del juicio arbitral, el afiliado siempre puede solicitar la revisión de su caso por lo que, de requerirse por el tribunal, se podrán acompañar en el juicio los antecedentes necesarios para dar cuenta del cabal cumplimiento de la sentencia.

Ahora bien, respecto al formato carta instruido, estima que el párrafo tercero del Anexo del oficio, no es aplicable a todas las situaciones que pudiesen producirse al cumplir las sentencias de reajuste de precio GES. En efecto, de la totalidad de los juicios arbitrales sobre la materia, hay casos en que no se va a producir devolución y por tanto no habrá un "monto a favor" para el titular, tales casos son, a modo de ejemplo: i) afiliados que efectuaron reclamos en la Superintendencia de Salud después del 1 de diciembre de 2022; ii) afiliados que no se

encontraban vigentes al momento de quedar firmes y ejecutoriados los fallos de la Excma. Corte Suprema; o afiliados que, por diversos motivos, su prima GES en los periodos de cotización a reliquidar, registraban prima GES de 0.77 UF por beneficiario y en consecuencia no hay diferencias que devolver; iv) afiliados a los cuales, si bien se les ajustó la prima GES de 0.93 UF a 0.77 UF, no pagaron sus cotizaciones en los respectivos períodos. En todos estos casos, necesariamente se debe mandar una comunicación al afiliado informando el cumplimiento de lo ordenado en la respectiva sentencia, y para ello esta Intendencia instruye en el Oficio Circular IF/Nº 3 el uso del formato carta contenido en su Anexo, sin embargo, tal como se señaló, dicha redacción sólo responde a aquellas situaciones en que efectivamente exista un monto a favor. Dicho esto, solicita a esta Intendencia que permita que cada Isapre redacte el texto que mejor se adapte a cada caso en particular, instruyendo, tal vez, un contenido mínimo que deba incluir la comunicación al afiliado. O en su caso, elimine el párrafo tercero, o modifique su texto de tal forma que todos los posibles escenarios antes descritos, y otros que pudiesen presentarse, queden comprendidos, debiendo entonces redactarse la carta en tal sentido.

Sin perjuicio de lo señalado, y en caso de que esta Intendencia no acoja lo solicitado precedentemente, respecto de la comunicación que se debe enviar a aquellos afiliados que efectivamente tengan un monto a su favor, solicita a esta Autoridad que este monto sea expresado en pesos (\$) y no en Unidades de Fomento (UF), ya que los montos abonados a las cuentas de los afiliados están expresados en pesos y no en UF, y por tanto ocupar valores de UF de días distintos al convertir, puede inducir a confusión.

A su vez, señala a esta Intendencia que el Oficio Circular IF/Nº 3 fue notificado a esa Isapre el viernes 09 de febrero de 2024, por lo que a dicha fecha ya se había enviado una comunicación a un número importante de afiliados respecto del cumplimiento de la sentencia, con un texto distinto al instruido, lo que fue informado a esta Intendencia mediante oficio FIS/024/2024 de fecha 02 de febrero de 2024, por lo que cree importante definir con claridad que lo instruido por el Intendente debe aplicarse solo respecto de aquellos juicios en que se le **notifique la sentencia** con posterioridad a la entrada en vigencia del Oficio Circular IF/Nº 3, ya que de entenderse que se debe aplicar a las sentencias que se encuentran por vencer, conllevaría necesariamente adaptar sus procesos, lo que impone una sobrecarga a los equipos de trabajo involucrados y le expone a potenciales errores involuntarios, además que implicaría una doble notificación para todos los casos en que ya se envió un correo, lo que generará sin duda confusión para el afiliado.

En relación a lo anterior, es decir, a la comunicación que ya fue enviada masivamente a los afiliados con anterioridad a la notificación del oficio, se informó que el pago de eventuales diferencias de cotización se efectuaría a más tardar el 30 de marzo de 2024, por lo que en tal sentido solicita a esta Intendencia que, en la carta contenida en el Anexo, esa Isapre pueda señalar expresamente que la fecha de pago mediante depósito o transferencia se hará a más tardar el 30 de marzo de 2024, para así poder concretar el pago a los afiliados en momentos específicos de tiempo ("hitos") y no de forma progresiva conforme se vayan notificando las sentencias. Lo anterior, es decir, el pago masivo en momentos específicos ("hitos") de las diferencias de cotización, se fundamenta -desde un punto de vista operativo- en primer lugar, porque se tendrá un mayor margen de tiempo para revisar el proceso y no cometer errores, y en segundo lugar, porque en caso de que esta Autoridad no acceda a modificar el texto de la carta y por tanto deba expresar la devolución de cada afiliado en UF, el monto a devolver será con la UF de un solo día y no de varios días, dependiendo de la fecha en se haga la devolución.

Finalmente, en relación al texto de la carta, solicita que se explique claramente que la "Isapre deberá reliquidar las diferencias de cotizaciones que se hubieren producido, generando la

devolución respectiva, si procediere, **desde que la sentencia de la Excma. Corte Suprema quedó firme y ejecutoriada.**, tal y como se indica en cada una de las sentencias de prima GES, ya que de no detallarse lo anterior, la comunicación instruida podría generar expectativas equivocadas al afiliado referentes al monto a devolver.

4. Prosigue planteando que el **Título II "Verificación del Cumplimiento de las sentencias por reajuste Precio Ges**, instruye que las isapres deberán descargar un archivo Excel que contiene los campos obligatorios de información y que deberá ser subido en el plazo de veinticinco días hábiles en las carpetas individualizadas para cada isapre, contado desde la notificación de la sentencia. Dichas carpetas quedarán disponibles hasta el 15 de abril 2024.

De acuerdo a lo anterior, solicita que la Intendencia conceda un plazo razonable para poder generar la planilla, ya que ello implica el cruce de datos relativos a los contratos de salud, por una parte, e información de cotizaciones, por otra. A su vez, solicita que este plazo -tal como se señaló precedentemente en relación al pago de las diferencias de cotización- sea en momentos específicos ("hitos"), por ejemplo, un primer corte para subir la planilla a la carpeta el 30 de marzo de 2024 y un segundo corte para el 15 de abril de 2024.

Por su parte, respecto a los campos obligatorios de información contenidos en la planilla excel, evaluada la viabilidad de ésta, señala las siguientes observaciones para que sean atendidas por esta Autoridad:

Columna	Campos obligatorios	Observaciones
K	Contrato: 1 Vigente / 2. NO VIGENTE	Solicita se aclare a qué fecha se debe informar la vigencia. Estima que la fecha de vigencia debe ser agosto 2023, es decir, al momento de quedar ejecutoriada la sentencia de la Excma. Corte Suprema sobre Prima GES.
L	Fecha término de Vigencia (No vigente se informa AAAAMM; si está Vigente se informa 01011800)	Solicita se aclare a qué fecha se debe informar la vigencia. Estima que la fecha de vigencia debe ser agosto 2023, es decir, al momento de quedar ejecutoriada la sentencia de la Excma. Corte Suprema sobre Prima GES.
V	Estado de Pago EXCESO (1. PAGADO/2.PENDIENTE/3 .SIN PAGO)	Solicita se aclare la forma en que esta Autoridad espera esta información, ya que lo que entiende la Isapre es que al momento de generar esta información se evaluaría la condición de pago a ese momento, por lo que, si se espera que esta información sea enviada en un momento específico de tiempo y no para siempre, podría generar confusión. En su caso, esa Isapre considera que podría ser mejor cambiar estos campos por el momento en que se acreditaron los montos en la cuenta de excesos.
W	Fecha de pago del exceso (AAAAMMDD)	
Z	Informar Monto \$ reconocido excedentes: 1.Pago devolución masiva; 2.Uso; 3.Otros(especificar)	Sobre este campo advierte que, en el caso de uso de excedentes, si la persona tiene más excedentes, no se puede saber si el excedente que ocupó es producto del GES u otro. Si pudiera identificarse (por ejemplo, si sólo acumuló por GES) el monto podría haber sido ocupado parcialmente en varias veces, con fechas distintas, incluso el saldo haberse devuelto.

		Siendo así, sería necesario rellenar más de un ítem. Conforme a lo anterior solicita eliminar este campo.
AA	Fecha de pago y/o uso del excedente (AAAAMMDD)	Solicita eliminar este campo ya que el uso puede ser realizado en muchos eventos y a futuro, por lo que no es viable representarlo al momento de enviar la planilla con información.
AB	Fecha información cumplimiento sentencia al afiliado (AAAAMMDD)	Solicita se aclare qué se entiende por "fecha de información cumplimiento" ¿La fecha de envío de la comunicación al afiliado? ¿La fecha de pago, si corresponde? ¿La fecha en qué se envíe la planilla Excel a la Superintendencia de Salud? ¿Otra?

5.- Que, revisadas las observaciones formuladas por la isapre en el Recurso de Reposición, procede manifestar lo siguiente:

5.1. En lo que respecta al cumplimiento de las sentencias por reajuste precio ges ejecutoriadas, se informa que se acogerá lo requerido en orden a no adjuntar los antecedentes que den cuenta del cumplimiento, lo que, en todo caso, la isapre deberá tener a disposición ante un requerimiento por una impugnación de algún reclamante, presentada ante esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

5.2. En relación con el formato de Carta instruido, se hace presente que éste constituye un Formato Estándar mínimo para el mayor universo de situaciones que se deben informar en el cumplimiento de las sentencias, por lo que las Isapres podrá modificarlo de manera de poder abordar las situaciones especiales que se puedan presentar para informar los respectivos cumplimientos.

Lo anterior también puede aplicarse para las comunicaciones que las isapres ya habían enviado con anterioridad a la notificación del Oficio Circular IF/Nº3 de fecha 8 de febrero de 2024, sin perjuicio de que el Oficio Circular no tiene efecto retroactivo.

5.3. En el texto de la carta se podrá informar al reclamante, que la reliquidación de las diferencias de cotizaciones que se hubieren producido y la devolución si procediere, deberá ser desde la fecha en que la Sentencia de la Excm. Corte Suprema quedó firme y ejecutoriada.

6.- Que, revisadas las observaciones referidas al Título II "Verificación del Cumplimiento de las Sentencias por Reajuste Precio Ges", procede concluir lo siguiente:

6.1. En lo referido al plazo para generar la planilla Excel con el cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas por reajuste Precio Ges, que originalmente vencía el 15 de abril de 2024, la Isapre solicita que se amplíe de manera razonable, petición que ha sido satisfecha mediante el Ord. IF/Nº 10.780, de 15 de abril de 2024, que concedió a todas las isapres una prórroga hasta el 30 de mayo de 2024, y a través del Ord. IF/Nº 15.770, de 7 de junio de 2024, que la extendió hasta ese día.

6.2. Campo Obligatorio Contrato: 1. Vigente / 2 no vigente (columna K), se aclara que la Isapre deberá informar en el campo "Periodo de Remuneración (AAAAMM)" si el titular del contrato estuvo o no vigente en la Isapre para cada periodo (AÑOMES) que informa, respecto de la fecha de la sentencia de la Superintendencia de Salud.

La deuda se genera en la isapre en que el destinatario de pago estaba vigente, respecto a la fecha de la sentencia de la Superintendencia.

6.3. Campo Obligatorio Fecha término de vigencia (Columna L), se aclara que la Isapre deberá informar el último AÑOMES que estuvo la persona afiliada vigente en la Isapre, respecto de la fecha de la sentencia de la Superintendencia de Salud.

6.4. Campo Obligatorio Estado de Pago Exceso (Columna V), se aclara que la Isapre deberá completar de acuerdo a la fecha del cumplimiento de la sentencia.

Al respecto, se precisa que en la glosa "Estado de Pago EXCESO", se deberá informar si el monto generado por exceso de cotización está cobrado, es decir, se debe informar el estado de cobro que acredite que fue pagado.

En consecuencia, corresponde a las transacciones que han sido cobradas por el titular destinatario de la deuda.

6.5. Campo Obligatorio Fecha de pago del Exceso (Columna W), se aclara que la Isapre debe completar de acuerdo a la fecha del cumplimiento de la sentencia.

En el campo "Fecha de pago del exceso", debe informar la fecha de pago que corresponde al día, mes y año en que fue pagado y/o cobrado, efectivamente.

Se relaciona con la opción 1 del campo "Estado de Pago EXCESO" (columna V), si no, informar cero.

6.6. Campo Obligatorio Informar "Monto \$ reconocido excedentes" (Columna Z), se aclara que la Isapre debe completar de acuerdo a la fecha del cumplimiento de la sentencia.

Al respecto, cabe señalar que, si el cálculo que realiza la Isapre genera excedentes, en el citado campo se debe informar si ese monto se pagó (masiva anual) ó se usó, en caso de que no sea ninguna de las anteriores se opta por la opción Otros (3).

Se informa a la Isapre, que este campo no se puede eliminar como lo solicita, porque la sobrecotización por la Prima GES en los afiliados, puede generar excedentes de cotizaciones y debe existir el campo que registre el monto reconocido por tal concepto.

El cálculo que realice la Isapre y según su resultado, puede originar montos por excedentes que debe informar en cumplimiento de la sentencia de la Excma. Corte Suprema.

En consecuencia, la sobrecotización por Prima GES, no sólo es factible que genere Excesos, sino también Excedentes de cotizaciones que deben ser informados.

6.7.- Campo Obligatorio fecha de pago y/o uso del excedente (Columna AA), se aclara que la Isapre debe completar de acuerdo a la fecha del cumplimiento de la sentencia.

Al respecto, la Isapre debe informar el estado actual de los Excedentes, en el caso de los Usos puede informar la primera fecha de Uso, que se materialice posterior a la fecha de reconocida la deuda por excedentes, a consecuencia de la sobrecotización de la Prima GES.

Se hace presente que será un dato de referencia para lo cual la Isapre debe tener de respaldo la cartola de excedentes, que contiene la trazabilidad de las transacciones y debe estar siempre disponible como medio de prueba, en este proceso.

Como se consignó en el 6.6 precedente, este campo no puede ser eliminado como lo solicita la Isapre, porque el cálculo que realice puede generar excedentes de cotización y debe ser acreditado e informado.

Por lo tanto, la Isapre debe acreditar el origen de la sobrecotización y el resultado del proceso de cálculo de las cotizaciones (excesos/excedentes/ambos conceptos), en cumplimiento de la sentencia de la Excm. Corte Suprema y según el fallo de este Organismo regulador.

6.8.- Campo Obligatorio Fecha información cumplimiento sentencia al afiliado, se aclara que la Isapre debe registrar la fecha en que se informó el cumplimiento de la sentencia al afiliado, según la comunicación efectuada por la Isapre para tales efectos.

7. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que me confiere la ley;

RESUELVO:

Acoger parcialmente el Recurso de Reposición deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A, en contra del Oficio Circular IF/Nº 3, de fecha 8 de febrero de 2024, sólo en cuanto se efectúan las siguientes modificaciones a lo instruido en éste:

En el párrafo tercero del acápite I del Oficio Circular, suprímese la frase "debiendo adjuntar a su respuesta los antecedentes que correspondan y".

Lo anterior, sin perjuicio de las aclaraciones sobre el sentido de las instrucciones recurridas, efectuadas en esta resolución, y de las prórrogas concedidas previamente en oficios emitidos por separado.

Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD




MPA/RTM/PMP/RGR/ZRP
Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerentes Generales Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros previsionales de Salud
- Oficina de Partes

Correl. 5131-2024