

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 13859

SANTIAGO, 01 OCT 2024

## VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, y demás pertinentes del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta RA Nº882/182/2023, y

## CONSIDERANDO:

1.- Que, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través de la Circular IF/Nº 476, de fecha 31 de julio de 2024, impartió instrucciones a las isapres para la implementación de mecanismos que garanticen el acceso universal a la modalidad de pago del bono electrónico.

2.- Que, dentro de plazo legal, las Isapres Esencial S.A., Consalud S.A., Nueva Masvida S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A., interpusieron recursos de reposición, con jerárquico en subsidio, en contra de las instrucciones impartidas en la referida normativa.

Por su parte, todas las instituciones recurrentes, a excepción de Consalud S.A., solicitaron la suspensión de los efectos del acto administrativo mientras dure la tramitación de los recursos presentados.

3.- Que, al respecto, Isapre Esencial S.A., en presentación de ingreso Nº 11841 de fecha 6 de agosto de 2024, señaló lo siguiente:

En primer lugar, señala que la obligación de las Isapres, es la de financiar la atenciones y beneficios de salud a las personas afiliadas y sus cargas debidamente autenticadas. En ese contexto, agrega, que el bono electrónico se otorga a la persona beneficiaria del plan de salud mediante el servicio de bono electrónico I-MED, que corresponde a un sistema tecnológico que utiliza la huella digital para verificar la identidad del afiliado, permitiéndole pagar las atenciones o prestaciones directamente en el prestador de salud que tenga habilitado ese sistema y que tenga convenio con la Isapre, quedando esas transacciones registradas con toda la información relevante.

Indica, que entre los beneficios de ese sistema o mecanismo de autenticación, figuran la facilidad de acceso a la cobertura del plan de salud contratado y la certificación de que la cobertura es otorgada fidedignamente a la persona beneficiaria, lo que evita el fraude de suplantación de identidad, añadiendo que para quienes no tienen su huella enrolada, lo pueden hacer mediante el procedimiento definido por la isapre, y que una vez registrada, pueden acceder a dicho servicio.

Añade, que el sistema I-MED verifica la identidad del beneficiario y envía directamente a la isapre la solicitud para calcular la cobertura que corresponde al plan de salud del beneficiario y con ello emite el bono de atención y realiza el cobro del copago correspondiente.

Por otra parte, comienza sus alegaciones señalando que la Ley 20.422 consagra en su artículo 3 letra b) la accesibilidad definiéndola como "la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos,

herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible". En tal sentido, agrega, que la aplicación de la circular recurrida dispone que tratándose de bonos electrónicos se debe garantizar el acceso universal a dicha modalidad de prestaciones para los beneficiarios, no pudiendo la verificación de la identidad, ser un obstáculo para la emisión de las órdenes, es decir, tener un mecanismo de verificación alternativo que contemple los elementos basados en la definición jurídica de acceso universal.

Continúa señalando, que para cumplir lo dispuesto en la circular, resulta necesario involucrar en el proceso al operador I-MED y a los prestadores convenidos, ya que cualquier mecanismo alternativo que se utilice exige la integración de dichos actores, ya que de otra manera no se podrá dar acceso universal.

Añade, que el sistema o mecanismo biométrico dactilar existente, es el más seguro, comprensible y natural que puede tener un proceso de identificación, aquello en razón de las operaciones diarias, en las que se ha demostrado que reduce el fraude y reporta resultados con certidumbre y confianza para las partes.

Refiere, que el sistema biométrico u otro alternativo requiere de sincronía con los prestadores en convenio, y que la Isapre para encontrar una solución definitiva al proceso correcto de emisión de bonos electrónicos con autenticación universal, exige más tiempo, recursos y coordinación entre las partes mencionadas.

En otro orden de ideas, menciona que es imposible entregar como mecanismo alternativo o auxiliar la liberación de la identificación biométrica dactilar, ya que, cualquier otro mecanismo manual puede ser menos seguro, incómodo e implicaría igualmente vulnerar el principio consagrado en la Ley 20.422 sobre acceso universal, al no cumplir con los requisitos de naturalidad, autonomía y condiciones de seguridad,

En el mismo sentido agrega, que las soluciones que se pueden plantear al regulador como mecanismos alternativos o auxiliares deben ser inclusivas, garantizar la claridad y accesibilidad mediante soluciones integradoras con los prestadores y ser eficientes con los operadores, quienes son los ejecutores de los requerimientos de identificación de los afiliados para financiar prestaciones de salud en el lugar de atención, agregando, que liberar la identificación biométrica dactilar no cumple el objetivo de autenticar la identidad del beneficiario al hacer uso de los beneficios su plan de salud.

Por lo expuesto, señala que resulta evidente la imposibilidad de cumplir con lo instruido por la circular en los plazos otorgados, por cuanto exige coordinaciones, integraciones, flujos y, en definitiva, la creación de un mecanismo de aplicación tripartita, que exige un plazo mayor a 62 días corridos.

En razón de lo anterior, solicita tener por interpuesto el recurso de reposición en contra de la Circular IF/Nº 476, y suspender sus efectos hasta que no queden aclarados los alcances de los mecanismos como solución definitiva, en plazos razonables para la implementación conjunta de mecanismos de identificación alternativos.

4.- Que, por su parte, Isapre Consalud S.A., mediante presentación de ingreso Nº 11907, de fecha 7 de agosto de 2024, expuso lo siguiente:

En primer término, señala, que les llama profundamente la atención la frase contenida en la circular que señala que "la verificación de identidad, en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención", ya que a su entender relativiza y califica como obstáculo el que, en la entrega de beneficios, se hagan las respectivas validaciones necesarias para acreditar la identidad de las personas beneficiarias de la isapre que requieran atención.

Agrega, que como institución de salud previsional está llamada a resguardar el buen uso de los recursos aportados por sus cotizantes, lo cual implica realizar las acciones necesarias para prevenir eventuales fraudes o malos usos del contrato de salud, entre las que se encuentra la verificación de identidad de los requirentes de cobertura, lo cual, a diferencia de lo señalado en la circular, en caso alguno podría ser obviado dentro del proceso de entrega de beneficios.

En el mismo sentido, señala que la prevención de mal uso resulta fundamental y que como Isapre ha adoptado una serie de medidas para prevenir casos de fraude, las cuales, en caso de ser eliminadas producto de lo expuesto por esta Superintendencia, la pondría una situación claramente desmejorada comparándola con su situación actual, añadiendo a continuación que desde luego cree que ese no es el espíritu de esta nueva Circular, pero los términos en los cuales se redactaron las nuevas obligaciones deben, a lo menos, ser revisados atendido lo que expone.

Añade, en el mismo orden de ideas, que la validación de identidad con los prestadores que cuentan con sistemas de validación biométrica, no es un tema que genere dificultades entre la Isapre y sus beneficiarios, y que en los casos en los que haya que realizar excepciones a las reglas generales, la Isapre tiene mecanismos ya implementados, por lo que no ve que exista una necesidad de regulación distinta a la ya existente.

Por otra parte, señala que de acuerdo a las soluciones técnicas existentes y a la responsabilidad que cabe a un tercero (prestador) no es posible establecer mecanismos auxiliares distintos a los ya implementados por la Isapre. Lo anterior, ya que los prestadores han incorporado tótems de atención que no requieren personal del prestador para su funcionamiento, y dada la operativa de esos mecanismos, no sería posible incorporar alternativas de verificación de identidad, distintas a la validación biométrica existente, por no existir interacción entre el afiliado y el personal de atención del prestador.

Continúa señalando, que existe una importante cantidad de prestadores, especialmente individuales, que no están dispuestos a incorporar mecanismos de validación biométricos, en cuyo caso tampoco es posible asegurar el acceso a dicha tecnología para sus beneficiarios e igualmente, no ve factible que los prestadores de salud estén dispuestos a asumir la obligación directa de acreditar la identidad de los beneficiarios de la Isapre, mediante mecanismos distintos a la validación biométrica, ya que los riesgos de mal uso podrían generar responsabilidad legal a dichas instituciones.

Por lo anterior, sostiene que lo aconsejable para este caso sería mantener la operatoria actual definida por la Isapre Consalud, para aquellos casos de afiliados y beneficiarios que no puedan hacer uso de mecanismos de acreditación biométricos.

Al respecto señala, que en dichos casos el afiliado debe acercarse a una sucursal o bien hacer el requerimiento al contact center de la Isapre, indicando la existencia del problema en la verificación de la huella dactilar, para que el personal interno de la compañía inicie el procedimiento de liberación de huella y así el afiliado pueda utilizar la compra de bono electrónico en el prestador de su preferencia que tenga habilitado dicho servicio, previa verificación de antecedentes, añadiendo que dicha verificación suele tomar entre 24 y 48 horas como máximo, y que una vez finalizado dicho periodo, el afiliado puede comprar bonos electrónicos a través de I-MED, sin ningún tipo de diferencia respecto de otros afiliados.

Por lo argumentos que expone, solicita se deje sin efecto la circular, dado que en la actualidad existen alternativas de compra de bono electrónico para aquellos afiliados que no puedan hacer uso del mecanismo de verificación biométrica mediante huella dactilar.

5.- Que, la Isapre Nueva Masvida S.A. mediante presentación ingreso N° 11908 de fecha 7 de agosto de 2024, señaló lo siguiente:

Señala, en primer lugar, que la emisión de bonos electrónicos es un mecanismo que se encuentra disponible para facilitar la entrega de coberturas de salud convenidas, y respecto de la cual, la validación de identidad es de máximo interés para ella, dado que resulta vital tener en consideración que, dicho servicio se implementó para solucionar la problemática de la suplantación de personas en la utilización del bono, añadiendo que gracias a ese sistema se logró controlar de manera importante ese tipo de fraudes, y por ende, la adecuada cobertura de prestaciones y el nivel de costos que la Isapre debe enfrentar.

Añade, que es importante recordar que el proceso de validación de identidad tradicionalmente se ha realizado por entidades distintas a las Isapres, inicialmente con

un proceso ineficiente en las dependencias del prestador, y actualmente en algunos casos a través del mecanismo biométrico, que fue creado por una empresa que presta servicios a diversos aseguradores.

A continuación, señala que la solución provista por la empresa, contiene un sistema de validación biométrico de identidad, el cual entrega medidas de seguridad que no solo aseguran la entrega de beneficios, sino que también la de otros seguros complementarios que tenga la persona beneficiaria, los que concurren en el mismo acto, y que, dicho sistema de bonificación electrónica, actualmente considera solamente la opción de validación biométrica de identidad.

Manifiesta, que el interés de esta Superintendencia, en que se genere un mecanismo de validación universal es válido y está absolutamente de acuerdo con ello, sin embargo dado que en la actualidad no existe en el mercado una solución de esa naturaleza, es la isapre la que ha preocupado de revisar la situación de aquellas personas que por diversos motivos no pueden utilizar huellas dactilares, ya sea enrolando a los acompañantes o liberando la huella a quienes presenten dicha dificultad, soluciones que hasta la fecha, señala, han sido satisfactorias para sus usuarios.

No obstante, indica que está de acuerdo en que se requiere de una solución integral, que permita siempre realizar la validación de identidad, evitando el uso fraudulento del sistema, ya que por lo demás, no se pueden obviar las obligaciones legales que se han impuesto a las aseguradoras, siendo la contención de costos una parte importante del quehacer de la administración de esas instituciones.

En ese sentido, sostiene que una solución eficiente que cumpla con los objetivos de validar la identidad y de otorgar acceso universal, junto con un excelente nivel de servicios a los beneficiarios, implica realizar importantes tiempos y desarrollos en la materia, a través de la utilización de soluciones tecnológicas, evitando tener que poner término al uso del mecanismo que se cuenta actualmente. En efecto, señala, ya ha hecho un levantamiento para poder implementar alguna medida en esa materia, siendo necesario un plazo de a lo menos un año para, ya que no sería posible tener una solución de las características indicadas en menor tiempo.

Por otra parte, señala que el mecanismo auxiliar actual de validación de identidad, esto es, enrolar a los acompañantes o liberar la huella de quienes presenten esa dificultad, en ningún caso podrá estar disponible al requerirse el bono, ya que se debe verificar previamente la circunstancia por la cual no es posible que se emita el bono, por lo que la isapre debe ratificar que efectivamente el beneficiario tenga una dificultad con el actual mecanismo de validación de identidad.

En otro orden de ideas, refiere que aún no ha sido posible para ella tener conversaciones con los prestadores, quienes deben estar disponibles para la contratación, capacitación y uso de un servicio distinto al actual, y que como isapre, no pueden controlar lo que ocurra en el prestador ni con el tercero que provee el servicio de bonificación electrónica, por lo que no se puede garantizar, en ningún caso, la emisión de un bono electrónico, la que es solo una de las alternativas para dar cumplimiento al contrato de salud, existiendo siempre la posibilidad de realizarlo por otros mecanismos, tal como dispone la Ley y el contrato.

En el mismo sentido, indica, que la regulación debe permitir mejorar la calidad de vida de las personas afiliadas y garantizar de mejor manera sus derechos, y a la vez garantizar la existencia de mecanismos de control de fraudes, por lo que, bajo su mirada, sería conveniente que se dejara sin efecto la Circular recurrida o bien que se modifique considerando, por una parte que la validación de identidad siempre debe ser un requerimiento para la entrega de beneficios y por otra, que es imposible para la isapre garantizar que el proveedor del servicio de bonificación electrónica invierta y desarrolle un método alternativo de validación de identidad

Solicita se considere que en caso de que deba ser la isapre la que desarrolle un método alternativo de bonificación electrónica, se requerirá de un plazo de implementación hasta el día 30 de diciembre de 2025, mecanismo que, de implementarse, impedirían el acceso en línea a otros beneficios que pudiera tener contratados la persona beneficiaria.

Añade, que si bien considera pertinente que no se establezca como requisito la solicitud de certificación médica para acceder a un mecanismo alternativo de validación de identidad, es necesario que la regulación establezca que al menos se podrá revisar por parte de la Isapre, la imposibilidad de la persona de acceder a la verificación biométrica, con el fin de evitar posibles fraudes.

Finalmente, hace presente que el afiliado o beneficiario debe acceder y consentir los términos que se establezcan para acceder al sistema alternativo que se requiera y a sus términos y condiciones, de manera que una negativa de su parte, impediría el acceso a algún mecanismo alternativo.

Por lo señalado, solicita se deje sin efecto la circular recurrida y en su lugar se dicte una nueva regulación que aborde las características necesarias, de acuerdo a las posibilidades que entrega la tecnología, con un plazo prudencial para ello o bien se modifique la normativa de acuerdo a lo que ha indicado en su recurso.

6.- Que, por su parte, la Isapre Cruz Blanca S.A., mediante presentación de ingreso N° 11914 de fecha 7 de agosto de 2024, indicó lo siguiente:

En primer término indica que la circular carece de ecuanimidad en sus disposiciones al no condecirse con los criterios, definiciones y propósitos establecidos en la Ley 20.422, a la que hace referencia, la que define a las personas con discapacidad como "aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás", y añadiendo a continuación que conforme a la misma ley se trata de personas que se encuentran acreditadas y certificadas en calidad de tal y que en efecto, el artículo 13 dispone: " La calificación y certificación de la discapacidad podrá efectuarse a petición del interesado, de las personas que lo representen, o de las personas o entidades que lo tengan a su cargo."

En el mismo sentido señala, que si las personas con discapacidad, de acuerdo a la ley requieren una calificación y certificación de la discapacidad, resulta lógico que pueda exigirse su acreditación o registro en la Isapre a fin de que pueda disponerse la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad.

Al respecto, sostiene que la norma está redactada en términos "maximalistas" al establecer que la verificación de identidad en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de bonos y que bastaría que alguien se declare por sí mismo discapacitado para que la Isapre esté obligada a emitir ordenes de atención sin acreditación de identidad.

Por otra parte, señala que la modalidad de pago a través de órdenes de atención o bono requiere de la existencia de un convenio con el prestador, y que a su vez, la modalidad de pago de bono electrónico requiere un acuerdo entre el prestador e Imed y que, dado que la implementación de esa modalidad de pago tiene costo para el prestador, no es resorte de la Isapre obligar su contratación, por lo que sería imposible para la Isapre "obligar" su contratación, y por tanto, dar cumplimiento a lo instruido por la circular, siendo a su entender ilegal que se obligue a la Isapre a "adoptar las medidas necesarias para que los prestadores informen de la existencia de esas alternativas".

Añade, que teniendo convenio con prestadores e Imed, la habilitación de las prestaciones bajo esa modalidad de pago dependerá de las condiciones comerciales acordadas entre la Isapre y el Prestador, pudiendo haber prestaciones que no queden habilitadas para ese tipo de pago, por lo que, de igual manera, no se podría garantizar el acceso universal a esa modalidad de pago como instruye la circular.

En otro orden de ideas, sostiene, que la verificación de identidad es condición sine qua non de la emisión de un bono electrónico, con el fin de evitar suplantación o fraude y que consta así en el acuerdo formalizado entre la Isapre e Imed el año 2004, por lo que la afirmación contenida en la Circular relativa a que "la verificación de identidad, en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de

atención", a su entender se contrapone a la esencia de la forma de pago vía bono electrónico, que presupone la identificación del titular del derecho.

Continúa señalando que "la venta electrónica se realiza vía Imed, proveedor que desarrolla el software y programa toda la lógica que da soporte a este medio de pago. Cualquier cambio que se quiera introducir a esta forma de operar, como por ejemplo una segunda forma de autenticar a un beneficiario, debe ser articulado por Imed, programado e incluido en la lógica de certificación que permitirá avanzar en la venta de un bono una vez certificado el beneficiario. Para lo anterior se deberán levantar alternativas a la huella digital, evaluar tiempos de desarrollo, y efectuar las pruebas que se requerirán para certificar que un nuevo medio de autenticación funcione adecuadamente. Esto en el supuesto que los distintos financiadores definan utilizar un mismo medio alternativo a la huella digital. Por lo anterior, no depende de la Isapre la implementación, sino del proveedor quien deberá indicar si es factible llegar con la solución al 01 de octubre como señala la Circular".

Por otra parte, señala que desde el inicio del servicio de emisión de bonos electrónicos consideró una alternativa de solución para beneficiarios que tuvieran problemas con la lectura de su huella digital temporal o permanentemente, alternativa que no es en línea pues requiere de la verificación y autorización de la Isapre, con el fin de evitar fraudes y suplantación. Para lo anterior, señala que desde el año 2004 tiene beneficiarios con autorización especial por motivo de no lectura de huella, es decir, en los casos que ha sido necesario se ha adoptado un mecanismo compensatorio, sin que sea necesario estimar a todos los beneficiarios de la Isapre que tengan algún problema con el sistema de verificación de su huella, como personas discapacitadas, puesto que aquello excede el marco legal impuesto por la Ley 20.422, sin que tampoco se pueda considerar la falta de operatividad del sistema en el caso de esos beneficiarios constituya una discriminación arbitraria, dado que las causas corresponden a limitaciones tecnológicas insalvables.

Continúa señalando, que el estándar exigido por la normativa es de 100% de disponibilidad, y que el servicio de Imed, que establece altos estándares de seguridad y disponibilidad, alcanza un promedio de 99,96%, y que para esos casos, la Isapre tiene soluciones alternativas para beneficiarios que lo requieren, el cual consiste en liberar el uso de la huella dactilar, previo respaldo de la situación, para casos específicos tales como amputaciones, laceraciones, quemaduras, tratamientos de quimioterapia, que eliminen por un tiempo las huellas dactilares.

Al respecto agrega que esos casos son gestionados en sucursales o requerimiento específicos, siendo fundamental acreditar la situación en el caso particular, por lo cual en la práctica existe un mecanismo alternativo, pero que para su realización requiere una gestión previa necesariamente.

Añade, que en los últimos 18 meses, del total de transacciones electrónicas, ha observado solo un 1,15% de rechazo de transacciones que no pudieron concretarse en venta de bonos, sin que todas sean atribuibles a problemas de autenticación.

Por otra parte, señala que "la ley 21.350, que modifica al artículo 198, del DFL N° 1, de Salud de 2005, el artículo 95 N° 3 de la Ley N° 21.647 y la ley 21.674 establecen normas destinadas para que las Isapres incentiven "la contención de costos"; la normativa de la Circular va en contra de esa lógica, pues importa encarecer la operatividad ya que se deberá crear un sistema que no existe, que permita cumplir con la obligación de contar con mecanismo alternativo en las mismas condiciones, celeridad y oportunidad con las que opera la validación biométrica, en un estándar que excede el marco legal dispuesto por la ley 20.422".

A continuación, reitera que no puede considerarse como personas con discapacidad a personas que no lo son, al aplicar la Ley 20.422, lo que atentaría, en su criterio, contra los principios de eficiencia y eficacia que debe observar la administración del estado, al obligarla a "invertir en sistemas de nuevas tecnologías, sobre la base de estándares inexistentes y con total ignorancia sobre los costos que ello conlleva por la existencia de algunos casos que no especifica ni detalla".

En razón de lo anterior, y por adolecer la circular recurrida de una ausencia de coherencia y lógica de las instrucciones, solicita se deje sin efecto.

7.- Que, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., a través de presentación N° 11915 de fecha 7 de agosto de 2024, señaló lo siguiente:

En primer lugar, refiere que si bien el bono electrónico constituye un mecanismo muy utilizado entre sus afiliados y beneficiarios, no ha reemplazado la utilización de mecanismos tales como el reembolso de prestaciones ni la compra de bonos en sucursales o a través de la página web de la Isapre, y que, si bien forma parte de los beneficios que otorga a sus afiliados, va necesariamente unido a la existencia de un convenio entre la isapre y el prestador, que permita la utilización de esa herramienta, además de un convenio de ambos con el operador. Al respecto agrega, que todo aquello se enmarca en lo establecido en la normativa vigente y en la letra d) del artículo 11 de las Condiciones Generales del Contrato de Salud, que dispone que una de las modalidades con que operará la Isapre para que el afiliado y los beneficiarios puedan acceder y pagar las prestaciones y beneficios de salud, tanto hospitalarias como ambulatorias, corresponderá a "Modalidades especiales de pago con determinados prestadores: la Isapre podrá convenir con determinados prestadores modalidades de pago distintas a las indicadas precedentemente, informando debidamente a los afiliados. Entre ellos se considera el uso de transacciones por medios de transmisión electrónica de datos".

En ese sentido, señala que el derecho del afiliado de acceder a la modalidad de pago a través de transacciones por medio de transmisión electrónica de datos, se encuentra supeditada a la existencia de un convenio que la Isapre suscriba con el prestador para esos efectos, y que de no existir ese convenio, el derecho a acceder a esa modalidad de pago no existe, por lo que no se trata de un derecho indubitado en favor de los afiliados, por cuanto corresponde a un beneficio que la isapre otorga a sus afiliados que se atienden con prestadores de salud con quienes mantiene convenios vigentes.

Continúa señalando, que registra una tasa muy baja de consultas y/o reclamos sobre esa materia, pues tiene implementado un sistema que permite que aquellas personas que carecen de huellas dactilares identificables accedan a la venta de bono electrónico, y que en caso de aquellas personas que no activan ese mecanismo, cuenta con un protocolo para que obtengan el reembolso de sus atenciones cumpliendo con su obligación de mantener las coberturas pactadas en sus contratos de salud, por lo que no entiende que, al menos para su caso, esa sea la justificación de la dictación de la circular.

En otro sentido, señala que la Circular debe indicar expresamente que ésta resulta aplicable únicamente a aquellos casos en que la persona afiliada o beneficiaria carezca de huellas dactilares identificables, esto ya que, al estar la norma redactada en términos generales e interpretables, abarcaría otras situaciones que no tengan relación alguna con condiciones, patologías o problemas físicos de la persona beneficiaria, que le impidan acceder al bono electrónico, tales como inexistencia de convenio o prestaciones no incorporadas a ese sistema especial de pago.

Agrega, que el sistema de bono electrónico a través de biometría dactilar supone una robusta relación comercial y de confianza entre las partes, puesto que se pacta un marco común que rige la entrega y cobro de servicios médicos, además del acceso bilateral a la información de los afiliados y beneficiarios usuarios de prestaciones, lo que implica, señala, que Colmena le entrega las llaves de sus servidores al prestador de salud, para que sus funcionarios emitan órdenes médicas, ingresen el código de la prestación a realizar, la cantidad, emita el bono electrónico y ejecute el cobro de inmediato. Por lo anterior, dado el riesgo que implica el uso de ese sistema, refiere que es de esperar que las partes adopten todas las medidas necesarias para asegurar que se minimizará cualquier posibilidad de fraude o mal uso de los beneficios.

En ese contexto, indica, que disponer un acceso universal a la modalidad de pago del bono electrónico en la forma y términos que se describe en la norma impugnada, no le parece procedente, puesto que la misma no reconoce que esta opción de pago se justifica en la suscripción voluntaria por parte de la isapre de convenios que permitan su implementación y la extensión de estos, carece de limitación alguna, no permite establecer controles mínimos, no reconoce la necesaria verificación que se requiere por tratarse de casos excepcionales, incrementa el riesgo de irregularidades en su uso, no considera la existencia de procesos ya establecidos por la Isapre que funcionan de

manera correcta y le impone costos adicionales pues supone la implementación de sistemas alternativos.

A continuación, desarrolla dichos puntos señalando que la norma no reconoce que la opción de bono electrónico otorgado por biometría dactilar se fundamenta en la suscripción voluntaria por parte de la Isapre de convenios que permitan su implementación y la extensión de estos.

En ese sentido, sostiene que "disponer que la Isapre debe garantizar el acceso universal a la modalidad de bono electrónico sin limitación ni restricciones, no reconoce que el otorgamiento de este beneficio se fundamenta en un convenio que libremente suscribe con un prestador. La Isapre no se encuentra obligada a entregar este mecanismo con todos los prestadores, sino solo con aquellos con los cuales haya libremente decidido hacerlo. Incluso, en el extremo, podría optar por no contar con este medio. Este elemento constituye, en sí mismo, un impedimento para garantizar su acceso universal". Añadiendo a continuación que "por otra parte, cuando la Isapre -voluntariamente como hemos señalado- decide suscribir convenios para el otorgamiento de bono electrónico a través de biometría dactilar, las prestaciones a las que se le hace aplicable son definidas por ella. Estas prestaciones no son ni tienen que ser infinitas ni ilimitadas, lo que constituye un segundo elemento que impide garantizar el acceso universal".

Por otra parte, señala que la norma carecería de limitación alguna, pues no permitiría establecer controles razonables mínimos, no reconocería la necesaria verificación que se requiere por tratarse de casos excepcionales e incrementaría el riesgo de irregularidades en su uso.

Al respecto señala que la circular establece que "tratándose de bonos electrónicos, las isapres deberán garantizar el acceso universal a dicha modalidad de pago de las prestaciones" y que "la verificación de identidad, en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención", y que dada la relevancia de la verificación de identidad, no se imagina "de qué forma se pretende que se otorgue un beneficio a quien no sea capaz de acreditar su identidad o, dicho de otra forma, no comprendemos cómo una norma puede considerar que solicitar la verificación de la identidad de alguien para el acceso a un beneficio contratado, pueda ser considerado una discriminación".

Asimismo, indica, que la circular al hacer referencia a aquellas personas que por "diversas causas" se vean impedidas de efectuar ese tipo de validación, pareciera no tener relación con la introducción de la Circular, por lo que debiese incorporarse como limitación que estas instrucciones van dirigidas exclusivamente a aquellas personas que, por razones temporales o permanentes, carezcan de huellas dactilares verificables y no a otras situaciones.

Por otra parte señala, que la norma no considera la existencia de procesos establecidos que por la isapre que funcionan de manera correcta, en tanto dispone de un protocolo de liberación de huella para aquellos casos en lo que existen impedimentos físicos para el acceso al bono electrónico por biometría dactilar, y que, como es evidente, para acceder a dicha liberación es necesario cumplir previamente con un proceso que requiere verificar la identidad del usuario, la acreditación médica del impedimento y su otorgamiento es entregado por el tiempo que resulta necesario en atención a las características del mismo.

Continúa señalando, que cualquier sistema distinto al que ya tiene implementado, implica un costo adicional en tecnología no presupuestado, justamente en un momento en que la Ley la obliga a realizar contención de costos.

Finalmente señala que no existe discriminación alguna cuando la Isapre cuenta con un mecanismo que ha permitido resolver favorablemente los requerimientos de aquellas personas que tienen limitaciones para acceder a la compra de bonos electrónicos por biometría dactilar, sin que tampoco sea discriminatorio que la Isapre solicite verificar la identidad quienes requieran acceder a ese mecanismo o que se le solicite acreditar su impedimento, medidas que van en resguardo de los afiliados y beneficiarios, evitando el mal uso de beneficios. Al respecto añade que ha sido esta misma Superintendencia la que ha resuelto que se encuentra impedida de intervenir en los convenios particulares celebrados entre las Isapres y las empresas certificadoras de información, máxime



cuando el no acceder a bono electrónico no significa la exclusión o la imposibilidad de acceder a los beneficios pactados en el plan de salud, a través de las diferentes modalidades de pago establecidas en el contrato de salud, como se ha señalado en causas tales como la contenida en el rol arbitral 4208232-2022.

En razón de lo señalado, solicita se deje sin efecto en su totalidad la circular recurrida.

8.- Que, por otra parte, las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., mediante presentaciones de ingreso N° 11918 y 11919 de fecha 8 de agosto de 2024 dedujeron recursos de reposición con jerárquico en subsidio fuera del plazo legal establecido en la Ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado por lo que dichos recursos deberán ser rechazados por extemporáneos.

Al efecto, la Circular recurrida fue dictada y notificada a las isapres el día 31 de julio de 2024, disponiendo éstas de cinco días hábiles contados desde la notificación de la resolución para interponer recursos en contra de la misma, plazo que en este caso vencía el día 7 de agosto de 2024.

Por su parte, habiéndose verificado por parte de esta Intendencia, tanto la fecha de ingreso de la presentación a la Oficina de Partes de esta Institución, como el correo electrónico en el cual se adjuntaron dichos recursos por parte de ambas isapres, consta que la fecha de recepción fue el día 8 de agosto de 2024, razón por la cual las presentaciones fueron extemporáneas.

Por lo anterior, correspondiendo el plazo establecido en el artículo 59 de la Ley 19.880, a un plazo fatal, se procederá a rechazar los recursos interpuestos por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., por extemporáneos.

9.- Que, respecto de las solicitudes de suspensión planteadas por las instituciones recurrentes, cabe hacer presente que conforme lo dispone la legislación vigente, en particular el artículo 57 de la Ley 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

No obstante, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso.

Al respecto, analizados los antecedentes, se ha estimado que en la especie no concurren los presupuestos que la Ley considera para decretar la suspensión, por cuanto no fueron fundamentados ni acreditados por las recurrentes, en el sentido de demostrar el daño o imposibilidad exigida por la norma aludida, que amerite –en definitiva– la medida excepcional solicitada.

10.- Que, habida consideración de que los recursos interpuestos en contra de la Circular contienen alegaciones similares, éstas se abordarán de manera conjunta, procurando seguir un orden lógico para ello.

11.- Que, en cuanto al fondo del asunto, algunas isapres indicaron que la circular recurrida al establecer que “la verificación de identidad, en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención” estaría relativizando la necesidad de efectuarse la validación de identidad de las personas beneficiarias en el proceso de venta de bono electrónico y la estaría calificando de obstáculo.

Al respecto, se debe señalar, que la interpretación efectuada por las instituciones recurrentes se excede en su literalidad, puesto que en ningún caso la norma ha establecido que las isapres no deben efectuar la verificación de identidad, entendiéndose que corresponde a un trámite esencial para la emisión de dichas órdenes de atención y para el otorgamiento de beneficios en general.

Al efecto, en el párrafo siguiente al citado por las recurrentes, se indica expresamente que, en caso de haber optado por la biometría como medio de verificación de la identidad

de las personas beneficiarias, en el proceso de emisión de bonos electrónicos, cada institución deberá implementar mecanismos alternativos para la verificación de la identidad, refiriéndose el resto de los párrafos justamente a los requisitos mínimos que debe contemplar el referido mecanismo.

En razón de lo señalado, no se vislumbra de que forma la circular recurrida podría estar desconociendo la importancia de la verificación de la identidad en el proceso de emisión del bono electrónico, cuando expresamente se está indicando a las isapres que deben disponer de medios alternativos que permitan, justamente, verificar la identidad de las personas beneficiarias.

Sin perjuicio de lo señalado, con el fin de aportar mayor claridad al párrafo citado, se procederá a modificar la frase observada, precisando su sentido, en la forma que se indicará en la parte resolutive de este acto.

12.- Que, por otra parte, todas las recurrentes han coincidido en la alegación relativa a que la implementación de un mecanismo alternativo que satisfaga las exigencias planteadas en la normativa recurrida, implica necesariamente la participación de los operadores del sistema de verificación biométrica y de los prestadores de salud, lo que importaría una suerte de impedimento para dar cumplimiento a las instrucciones emitidas.

Al respecto, esta Intendencia mediante la dictación de la circular recurrida, en ningún momento ha desconocido la existencia de los convenios que las isapres mantengan suscritos con proveedores externos para la ejecución de los procesos relacionados con la verificación de identidad en la venta de bono electrónico, siendo la instrucción contenida en dicho acto, una norma de carácter general y amplio, que permite que las isapres, de acuerdo a sus condiciones particulares, adopten las medidas necesarias para efectos de asegurar el acceso al bono electrónico para aquellas personas que se vean impedidas de validar su identidad a través de la biometría dactilar.

En efecto, la circular recurrida no ha impuesto a las isapres una forma determinada de dar cumplimiento a la instrucción de fondo que contiene, sin que haya ordenado la celebración de nuevos convenios o la realización de los desarrollos tecnológicos que han mencionado algunas de las recurrentes, correspondiendo que sea cada institución la que determine la forma en la que dará cumplimiento a la instrucción, siempre y cuando las medidas que adopte permitan asegurar el acceso al bono electrónico en los términos señalados.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar que es función de esta Superintendencia velar por que las isapres cumplan con sus obligaciones y con el correcto otorgamiento de beneficios a sus afiliados y beneficiarios, para lo cual se encuentra facultada para instruir a esas instituciones y requerirles la ejecución de acciones que propendan a dicho fin.

En ese sentido, el hecho de haberse celebrado convenios y contratos con terceros para la ejecución de los procesos relacionados con el otorgamiento de los beneficios que emanan del contrato de salud, en ningún caso dispensa a las isapres del control que este Organismo puede y debe ejercer sobre ellas.

Por lo tanto, lo que corresponde es que los convenios que celebren o hayan celebrado las isapres con terceros se encuentren ajustados a la normativa vigente y que además de permitir optimizar sus procesos internos o satisfacer sus necesidades particulares, garanticen el estricto cumplimiento de las instrucciones que se les impartan, y no que las obstaculicen.

Por lo anterior, no se vislumbra el impedimento representado, resultando evidente que son los convenios y los procesos de las isapres los que deben ajustarse a la normativa vigente y no la normativa verse limitada por aquellos, correspondiendo en este caso, que las isapres actualicen dichos instrumentos y busquen alternativas con los proveedores respectivos, que les permitan satisfacer los requerimientos regulatorios.

A mayor abundamiento, los convenios, a los que hacen referencia las recurrentes, corresponden a contratos que estas han celebrado libremente y cuya ejecución debe efectuarse siempre dentro del marco normativo vigente, tal como ocurre con el resto de procesos de las isapres cuya ejecución, en la práctica, puede haberse encargado a

terceros, tales como los relativos a servicios de tecnologías de la información, contabilidad, ciberseguridad, entre otros y que pueden igualmente, ser objeto de regulación.

13.- Que, por otra parte, la mayoría de las recurrentes han señalado ya contar con un proceso alternativo de autenticación, que, con pequeños matices, consiste en la liberación de la huella para las personas beneficiarias que presenten dificultades para utilizar la biometría dactilar como medio de verificación de la identidad, esto luego de un proceso definido por la isapre.

A este respecto, se debe señalar, que los procesos descritos por las isapres, que contemplan la liberación de huella como medio alternativo, son similares y de su análisis es posible concluir que no cumplen con el estándar fijado por la norma recurrida en cuanto a la celeridad, oportunidad, disponibilidad y no discriminación.

Al efecto, el tipo de proceso alternativo que mantienen las isapres en la actualidad, no permite el acceso oportuno a las prestaciones de aquellas personas que presenten dificultades para efectuar la validación a través de la biometría dactilar, imponiéndoles diversas cargas que entorpecen el acceso a sus beneficios contractuales, tales como tiempos de espera prolongados, cumplimiento de requisitos de acreditación y el carácter transitorio del acceso al medio alternativo, lo que finalmente redundará, en una situación gravosa para esas personas en relación al resto de personas afiliadas y beneficiarias que no presentan ese tipo de dificultad física.

14.- Que, en el mismo orden de ideas, del análisis de los procedimientos alternativos descritos por las isapres en sus presentaciones, se observa que estos se basan en la liberación de la huella dactilar y en el cumplimiento de requisitos de acreditación que son de carga de la persona beneficiaria.

Al respecto, llama la atención de este Organismo, que el proceso alternativo basado en la liberación de huella, que actualmente emplean las isapres, no cumple con la función de verificar la identidad de la persona beneficiaria, y se asimila más bien, a una renuncia por parte de esas instituciones, a dicho control.

Lo anterior, se ve refrendado por lo señalado por la Isapre Esencial S.A. en su recurso, en cuanto a que "la liberación de la identificación biométrica dactilar no cumple con el objetivo de autenticar la identidad del beneficiario al hacer uso de los beneficios de su plan de salud".

En ese sentido se debe hacer presente a las isapres, que lo que se ha instruido en la Circular es el establecimiento de un "mecanismo auxiliar de validación de identidad", es decir, el mecanismo alternativo que se implemente, además de asegurar el acceso universal al bono electrónico, debe cumplir con su función primaria, cual es la de verificar la identidad de la persona beneficiaria.

Al efecto, la circular recurrida en ningún momento ha instruido a las isapres la liberación de la huella o la renuncia a la autenticación de la identidad, entendiéndose que aquello implicaría imponer a la isapre prescindir de un requisito de validación fundamental para el otorgamiento de beneficios.

15.- Que, cabe igualmente desestimar las alegaciones efectuadas por algunas de las recurrentes, en cuanto al bajo porcentaje de casos de personas afectadas por esta situación, lo que, a su entender, no ameritaría la implementación de una solución alternativa.

Al respecto, cabe hacer presente a las instituciones que se encuentran obligadas al otorgamiento de los beneficios para toda su cartera de personas afiliadas y beneficiarias por igual y sin distinciones, por lo que no es una justificación válida el que el nivel de incidencia o rechazo de transacciones sea bajo en este tipo de casos, pues se trata, en definitiva, de beneficios a los que dichas personas tienen derecho en virtud del contrato de salud que han suscrito.

16.- Que, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. ha argumentado que la venta de bonos a través del sistema I-MED no es un derecho indubitado para las personas beneficiarias, pues supone un convenio previo con el prestador, añadiendo que se trataría más bien

de un beneficio que ofrece a quienes que se atienden con prestadores de salud con los que mantiene convenios vigentes.

En ese sentido, si bien el acceso a dicha modalidad de pago, supone la existencia de un convenio previo entre el prestador y la isapre, aquello no implica que esas instituciones estén habilitadas para otorgar un trato diferenciado entre personas beneficiarias que acuden a un mismo prestador, limitando o entorpeciendo el acceso a los beneficios a los que tienen derecho, fundado en las condiciones físicas de éstas y en las limitaciones de un tipo de tecnología que las propias isapres implementaron hace ya largo tiempo, máxime si se considera que en la actualidad existen múltiples alternativas en el campo de la validación de identidad que permitirían superar este tipo de dificultades y facilitar el servicio a esas personas.

Por los argumentos señalados, se debe rechazar igualmente la alegación planteada por la isapre Cruz Blanca S.A., cuando sostiene que no habría discriminación en contra de las personas que no pueden acceder al bono electrónico por dificultades con sus huellas dactilares, por tratarse de limitaciones de la tecnología que a su juicio serían insalvables.

17.- Que, en cuanto a lo alegado por algunas recurrentes respecto a que la normativa impugnada no considera la contención de costos que la Ley 21.350 les obliga a realizar a las isapres para poder adecuar sus planes de salud, se debe señalar que, tal como se ha sostenido en otras oportunidades, esas instituciones no pueden abstraerse de dar cumplimiento a sus obligaciones bajo el pretexto de efectuar la contención de costos que menciona la referida Ley, debiendo cualquier medida que adopten, ejecutarse sin afectar los derechos de las personas afiliadas y beneficiarias.

Por otra parte, modalidades como la validación biométrica de la identidad en la venta del bono y otras soluciones tecnológicas que pudiesen implementarse, importan en definitiva un ahorro para las isapres, en tanto les ha permitido disponer el cierre de sucursales y contar con menos personal al que empleaban con anterioridad para ejercer este tipo de funciones, siendo procedente que, ante esa situación, las isapres actualicen sus procesos para efectos de otorgar un mayor servicio a sus beneficiarios y beneficiarias.

18.- Que, en lo que se refiere a las alegaciones planteadas por algunas isapres, sobre la necesidad de exigirse a las personas un requisito de acreditación de la condición médica o de la circunstancia que imposibilita el acceso a la validación por medios biométricos, se deben desestimar, toda vez que el objeto de la circular recurrida, tal como se ha señalado, es instruir la adopción de un medio alternativo de verificación de la identidad y no la prescindencia de ese requisito.

En ese sentido, tal como se indicó anteriormente, el medio de verificación que implementen las isapres debe cumplir con la finalidad de validar la identidad, por lo que imponer a la persona afiliada o beneficiaria la carga de probar una condición de salud o un impedimento, importaría, en definitiva, un gravamen injustificado en un escenario en el cual debiesen existir, a lo menos, dos opciones posibles y efectivas de efectuar dicha validación.

19.- Que, por otra parte, la Isapre Cruz Blanca S.A. ha manifestado que la circular carecería de coherencia y lógica al considerar como "personas con discapacidad" a personas que no lo son, al aplicar la Ley 20.422, a quienes no puedan usar su huella en los procesos de venta de bonos electrónicos, lo que no se ajustaría a las definiciones contenidas en esa Ley.

Al respecto, se debe desestimar esa alegación, puesto que la circular recurrida establece de forma lo suficientemente clara, que el mecanismo auxiliar de validación de la identidad que se disponga, tiene por finalidad posibilitar el acceso a la modalidad de pago del bono electrónico, a aquellas personas que por múltiples causas se vean impedidas de efectuar la validación de identidad por medio de la biometría dactilar.

En ese sentido, la norma no está acotada únicamente a los casos de personas que producto de una discapacidad de aquellas a que se refiere la Ley 20.422, se vean impedidas de validar su identidad a través de esa vía, teniendo, por tanto, un carácter más amplio.

Sin perjuicio de lo anterior, pudiendo existir casos de personas que, por encontrarse en una situación de discapacidad, en los términos definidos en la Ley 20.422, se vean impedidas acceder al bono electrónico, efectivamente existiría una vulneración al principio de accesibilidad universal ahí consagrado, razón por la cual resulta imperativo que se disponga de un medio alternativo de verificación de la identidad que sea universal y que complemente al basado en la biometría dactilar.

Por lo anterior, se debe concluir, que si bien la normativa tiene un objeto amplio, que puede abarcar todo tipo de limitantes o dificultades para efectuar la validación biométrica, aquello no se contrapone a la posibilidad de asegurar la accesibilidad universal en los términos que establece la Ley 20.422.

20.- Que, en un sentido similar, se deben rechazar las alegaciones planteadas por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en cuanto a que la circular debiese establecer la limitación de dirigirse las instrucciones únicamente a aquellas personas que carezcan de huellas dactilares verificables y no a otras situaciones o a "diversas causas" como indica la norma.

Al respecto cabe reiterar lo señalado anteriormente, en cuanto a que la circular recurrida no está instruyendo la "liberación de huella" o la prescindencia de la validación de identidad, sino que la implementación de un mecanismo alternativo que asegure la accesibilidad de todas las personas que requieran utilizar el bono electrónico en los diversos establecimientos de salud que tengan habilitada esa modalidad de pago, mecanismo, que como se ha dicho debe ser apto para efectuar dicha validación.

Por lo anterior, no se vislumbra que producto del carácter amplio de la norma se genere algún tipo de perjuicio para las isapres, puesto que, en cualquier circunstancia, sea cual sea el origen de la dificultad que impide la validación biométrica, las instituciones debiesen encontrarse en condiciones de efectuar la verificación de la identidad de la persona que requiere los beneficios, permitiendo la redacción actual abarcar un amplio espectro de situaciones, tal como se señaló en el numeral anterior.

21.- Que, finalmente, en cuanto a los reparos planteados por las instituciones en relación a la insuficiencia del plazo de implementación de las instrucciones impartidas, considerando lo expuesto por algunas de las recurrentes, en relación a la eventual suscripción o actualización de convenios con sus operadores, la búsqueda de eventuales soluciones que permitan dar cumplimiento a la normativa, se procederá a ampliar el plazo de vigencia de la circular recurrida, hasta el día 2 de enero de 2025.

22.- Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a este Intendente,

#### **RESUELVO:**

1. **RECHAZAR** los recursos de reposición deducidos por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. en contra de la **Circular IF/Nº 476 de fecha 31 de julio de 2024**, por extemporáneos.

2. **RECHAZAR** las solicitudes de suspensión de los efectos de la **Circular Circular IF/Nº 476 de fecha 31 de julio de 2024** efectuadas por las Isapres Esencial S.A., Nueva Masvida S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A.

3. **ACOGER PARCIALMENTE** los recursos de reposición deducidos por las Isapres Esencial S.A., Nueva Masvida S.A., Consalud S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A. en contra de la Circular IF/Nº 476 de fecha 31 de julio de 2024, en los siguientes términos:

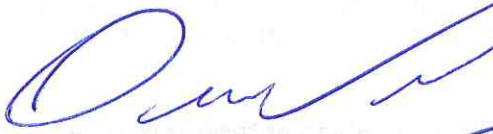
a) En el punto III., párrafo 1º de la circular se reemplaza el contenido de la segunda oración que actualmente versa "En tal sentido, la verificación de identidad, en ningún caso podrá constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención" por el siguiente:


"En tal sentido, las limitaciones de los sistemas que esas instituciones empleen para la verificación de la identidad, en ningún caso podrán constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención".

b) En el punto IV. "VIGENCIA", se modifica el plazo otorgado a las isapres para la ejecución de las instrucciones, hasta el día 2 de enero del año 2025.

4. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Esencial S.A., Consalud S.A., Nueva Masvida S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A.,

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE. -**

  
**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**



  
KBM/FAHM/CTU  
**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerentes Generales de Isapres
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Regulación
- Oficina de partes

**C 5139-2024**