

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 17043

SANTIAGO,

11 DIC 2024

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 110 y 114 del D.F.L. N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República y la Resolución RA N°882/182/2023, de la Superintendencia de Salud y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Circular IF/N°485 de fecha 21 de octubre de 2024, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, impartió instrucciones sobre la obligación de las Isapres de especificar los antecedentes que fundamentan el término del contrato de salud.
2. Que, dentro del plazo legal, la Isapre Nueva Masvida S.A interpuso recurso de reposición y por su parte, la Isapre Consalud S.A. interpuso recurso de reposición y recurso jerárquico en subsidio, en contra de la Circular IF/N°485, en adelante la Circular.
3. Que, la Isapre Consalud S.A. en su presentación manifiesta que, respecto de las instrucciones relativas al término del contrato de salud en caso de no pago de cotizaciones, la Isapre deberá indicar claramente cómo acceder a una copia del mensaje de correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda y del comprobante de recepción o, en su caso, certificado de entrega, emitido por la empresa de correos, a través del sitio web privado del afiliado en la Isapre o de una sucursal física de ésta, si el cotizante lo desea.

Indica sobre este punto en su recurso que, el sitio web privado, en el caso "Sucursal Digital", solo está disponible para los afiliados y afiliadas y sus cargas vigentes, y solo hasta el término de los beneficios, por lo que una vez llegada esa fecha ya no tendrán acceso a ese sitio y la información que allí se contiene, como sería la copia del correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda y del comprobante de recepción o certificado de entrega.

Adicionalmente, manifiesta que dado que la Circular sobre la cual se recurre entró en vigencia desde la fecha de su notificación, para cumplir con las nuevas instrucciones de esta Superintendencia se requiere un desarrollo de parte del equipo de TI que permita disponibilizar tanto en la Sucursal Digital como en las Sucursales, la copia del correo electrónico o de la carta en que se informó la deuda y del comprobante o certificado de entrega respectivo; por lo cual se requiere de al menos un plazo de 6 meses para que dicho desarrollo quede operativo en nuestros sistemas de soporte para nuestros clientes.

En consecuencia, solicita tener por interpuesto recurso de reposición en contra que la referida Circular IF/N° 485, para efectos de que sea corregida en los términos recién expresados, dejándose sin efecto o modificando en su caso la normativa según lo expuesto anteriormente, interponiendo a su vez, recurso jerárquico en subsidio.

4. Que, por su parte Isapre Nueva Masvida en su recurso de reposición expone que para la Isapre no es posible llegar a cumplir de manera inmediata con lo establecido en la Circular, en lo que dice relación con el párrafo que señala: *"la isapre deberá indicar claramente cómo acceder a una copia del mensaje de correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda, de acuerdo al numeral 1 .2 que sigue y del comprobante de recepción o, en su caso, certificado de entrega, emitido por la empresa de correos, a través del sitio web privado del afiliado en la isapre o de una sucursal física de ésta, si el cotizante lo desea."*

Indica que, para tales efectos, requiere de un plazo para ello, ya que actualmente la sucursal virtual no cuenta con una sección para incorporar lo que se indica, por lo que, para contar con ese antecedente, y disponibilizarlo, tanto en la sucursal virtual como en las sucursales físicas, se requiere contar con un plazo prudencial, que permita ejecutar las instrucciones de manera correcta y adecuada.

Manifiesta también que, de acuerdo al texto de la Circular, sólo es posible dar cumplimiento a las instrucciones disponiendo de la información tanto dentro del "sitio web privado" como en las sucursales, en consecuencia, se debe necesariamente contar con ambos mecanismos. Como ya se viene señalando, cualquier aplicación o mecanismo, debe ser incorporado en la misma sucursal virtual no siendo viable dar cumplimiento por otro medio alternativo, como sólo la sucursal física.

Por lo expuesto, la Isapre estima que podrá generar los cambios requeridos y que no se encuentran actualmente abordados, al 30 de diciembre de 2024.

Por lo anterior, solicita tener por interpuesto recurso de reposición en contra que la referida Circular IF/Nº 485, en el sentido de otorgar un plazo para la implementación de lo dispuesto en la normativa, hasta el 30 de diciembre de 2024.

5. Que, de los recursos de reposición presentados por Isapre Consalud S.A. e Isapre Nueva Masvida, se desprende que ambas reprochan el párrafo incorporado por la Circular impugnada relativa al término del contrato por no pago de cotizaciones que dispone: *"En caso de no pago de cotizaciones, la isapre deberá indicar claramente cómo acceder a una copia del mensaje de correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda, de acuerdo al numeral 1.2 que sigue y del comprobante de recepción o, en su caso, certificado de entrega, emitido por la empresa de correos, a través del sitio web privado del afiliado en la isapre o de una sucursal física de ésta, si el cotizante lo desea"*.
6. Que, ambas Isapres sustentan sus recursos en la imposibilidad de dar cumplimiento inmediato a la instrucción señalada, argumentando que esta exige la implementación o modificación de sistemas informáticos. Dichos ajustes no pueden realizarse en los plazos establecidos por la Circular, requiriéndose un período razonable para desarrollar las adecuaciones necesarias que permitan el acceso al sitio web por parte de personas no afiliadas, conforme a la información requerida en el precepto.
7. Que, conforme a lo expuesto, resulta pertinente aclarar que la Circular impugnada no exige a las Isapres habilitar el acceso al portal web para ex afiliados y ex afiliadas, sino que la instrucción va dirigida a asegurar a las personas cotizantes el acceso a una copia del mensaje de correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda y del comprobante de recepción o, en su caso, certificado de entrega, emitido por la empresa de correos, mediante el sitio web, mientras subsista el otorgamiento de beneficios, ya que una vez que adquieran la calidad de ex afiliados y ex afiliadas, podrán solicitar los antecedentes directamente en las sucursales de la Isapre.
8. Que, por lo anterior, no resulta procedente otorgar plazo para realizar las adaptaciones y modificaciones tecnológicas para permitir el acceso al portal web de la isapre a los ex afiliados y ex afiliadas, por no ser necesario.
9. Que, en lo referente a la implementación de las instrucciones respecto de las sucursales, no se advierte la necesidad de otorgar un plazo en este caso, por tratarse

de información de fácil acceso para la isapre.

10. 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 Isapre Nueva Masvida S.A. e Isapre Consalud S.A. en contra de la Circular IF/Nº 485 de 21 de octubre de 2024.
- 2.** Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto por Isapre Consalud S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE. -


KBM/RSC

DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Isapre Consalud.
- Gerente General Isapre Nueva Masvida.
- Gerentes Generales de isapres.
- Superintendencia de Salud.
- Fiscalía.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Regulación.
- Oficina de Partes.


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



Cor.5142-2024