

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

958

SANTIAGO,

30 ENE 2025

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°882/189/2023, de la Superintendencia de Salud y,

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 30 de agosto de 2024, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, dictó la **Circular IF/N°480**, que instruyó a las Isapres a disponer de un correo electrónico para la entrega de documentos por parte de los reclamantes en el contexto de un reclamo arbitral o administrativo.
2. Que, en contra de dicha resolución, la Isapre Cruz Blanca interpuso con fecha 04 de septiembre de 2024, recurso de reposición y recurso jerárquico en subsidio, solicitando igualmente la suspensión de parte del acto administrativo.

Fundamenta su recurso señalando que, si bien, la Circular es clara, en cuanto que la nueva normativa exige la habilitación de un correo electrónico permanente y con capacidad suficiente, como alternativa a la atención presencial en las sucursales, para la remisión de los antecedentes que refiere, para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud; no resulta clara la necesidad y justificación de lo que se instruye, porque al respecto la fundamentación de la Circular nada dice.

Agrega que, de la redacción de la Circular, al establecer un correo electrónico como alternativa a la atención presencial en las sucursales, para la remisión de antecedentes, pareciera ser que la Isapre carece de un sistema de remisión electrónica de antecedentes y que la única alternativa disponible es su entrega presencial en sucursales. Ciertamente, indica, ello no es así, ya que la Isapre posee sistemas robustos, por el cual desde el sitio privado cada afiliado puede adjuntar documentos, que son automáticamente derivados a los equipos de contacto Web o Atención Especializadas (Reclamos) de la Isapre, siendo así posible realizar la trazabilidad a cada caso, de la persona que lo despacha, su oportunidad de recepción en la Isapre, tramitación interna y, respuesta asociada, obteniendo un resultado óptimo y eficiente.

Indica también que, la modalidad de entrega por correo electrónico de los antecedentes es un retroceso en los métodos de gestión de antecedentes; resulta menos eficiente y carece de trazabilidad completa, obligando a emplear procesos manuales, encareciendo y ralentizando la respuesta de los casos, quitándoles precisión y certeza a las gestiones administrativas, haciéndolas más costosas. Por otra parte, y sin perjuicio de la circunstancia de que la Isapre ya mantiene el correo electrónico especializado para juicios arbitrales fiscalia2@cruzblanca.cl, al cual los demandantes pueden remitir antecedentes necesarios para el cumplimiento de las sentencias dictadas en ese tipo de juicios, lo cierto es que, tratándose de asuntos

sometidos al conocimiento del Intendente de Fondos y Seguros Previsionales en calidad de árbitro arbitrador, lo que corresponde, para mantener la bilateralidad de la audiencia, el conocimiento del juez árbitro y la aplicación del principio de escrituración, consagrado expresamente en la normativa que regula los procedimientos arbitrales (Compendio de Procedimientos, Cap. V, Título IV), es que todos los documentos relativos al cumplimiento de la sentencia, dentro de los cuales, evidentemente, se cuentan aquellos que respaldan las atenciones y su valor objeto de la liquidación que permita dar cumplimiento a la respectiva sentencia, deben ser acompañados e incorporados al expediente en que se tramita el juicio, el cual en la actualidad, tiene carácter electrónico, lo que permite la remisión por parte del afiliado de manera segura y expedita, resguardándose además los derechos de ambas partes en el proceso.

Manifiesta que, otro correo electrónico, especial para reclamos administrativos redundará en desorden y falta de trazabilidad en la gestión de antecedentes, pues nada impedirá que los antecedentes de juicios y/o de los reclamos administrativos sean remitidos por los afiliados, utilizando uno u otro canal, generando confusiones que entorpecerán la gestión de los mismos, en vez de simplificarla facilitando la solución de conflictos.

Por otro lado, expone que el acto administrativo regulatorio debe estar sometido al principio de razonabilidad que implica que todo acto administrativo debe ser proporcionado y equilibrado en relación al fin que persigue, proscribiéndose expresamente la arbitrariedad.

Por lo mismo, debe ser idóneo; esto es que la normativa que introduce permita mejorar efectivamente los procedimientos empleados y no entorpecerlos o hacerlos más engorrosos, encareciendo las gestiones administrativas de estos casos, como ocurre con la normativa introducida, lo que contradice la obligación legal de la Isapre de efectuar un control de costos. Por lo mismo, una normativa como la introducida, requiere una clara motivación técnica, que la justifique, satisfaciendo así la Autoridad los principios de motivación y de razonabilidad del acto administrativo; observando los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia que le impone el artículo 3 de la ley 18.575.

En consecuencia, sostiene, la existencia de un correo electrónico como el que se establece en la Circular, debe ser un medio alternativo, para los casos en que no exista un sistema robusto para remisión por parte de las personas beneficiarias de documentos de pago (boleta, factura, prefactura u otro documento), que requiera la Isapre para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, y respetando los principios de escrituración y bilateralidad de la audiencia en el caso de los juicios arbitrales, consagrando al expediente como la vía idónea para la remisión y acompañamiento de esos documentos.

Finalmente solicita tener por interpuesto recurso de reposición para efectos de que se acoja y se modifique la Circular recurrida estableciendo sólo como medio alternativo la existencia de un correo electrónico, para los casos en que no exista un sistema robusto para remisión por parte de las personas beneficiarias de documentos de pago (boleta, factura, prefactura u otro documento), que requiera la Isapre para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, así como también estableciendo que, en el caso de los juicios arbitrales, la vía idónea para remitir y acompañar tales documentos, es el respectivo expediente.

- 3.** Que, en cuanto al fondo del asunto y como primer punto, cabe hacer referencia al Oficio Circular IF/Nº20 de 09 de abril de 2020, que instruyó a las isapres la obligación de disponer de un correo electrónico para la entrega por parte del afiliado (reclamante) de antecedentes para el cumplimiento de instrucciones dictadas en Sentencia arbitral u Oficio, dictados por esta Intendencia en la resolución de reclamos,

el cual, si bien fue emitido en contexto de pandemia por Covid19 (SARS-Cov-2), demostró en la práctica ser un mecanismo eficiente para la remisión de antecedentes por parte de los reclamantes sometidos a un procedimiento arbitral o administrativo ante la Superintendencia, y el cual tuvo vigencia en la práctica hasta su derogación el día 27 de marzo de 2024, con la dictación de la Circular IF/N°463.

4. Que, adicionalmente, ante el públicamente conocido cierre de sucursales por parte de las Isapres, el correo electrónico como medio para la remisión de antecedentes por parte de los reclamantes, también se ha presentado como una alternativa eficaz e idóneo para la entrega de antecedentes que permitan llevar a cabo los efectos de las resoluciones dictadas por la Superintendencia en procesos de reclamos administrativos y arbitrales.
5. Que, por otro lado, en cuanto al argumento de que la Isapre contaría con un sitio privado para que cada persona afiliada pueda adjuntar documentos, no se contrapone con que deba tener también a disposición de los afiliados y afiliadas un correo electrónico, para efectos de remisión de los antecedentes en los términos de la Circular IF/N°480, lo que además permite asegurar como medio de remisión de antecedentes a quienes han dejado de ser afiliados a la Isapre y no tienen acceso al sitio web privado.

Cabe hacer presente que el principio que se encuentra detrás de lo expresado dice relación con el deber de la Isapre de establecer mecanismos alternativos que aseguren el otorgamiento de beneficios y de facilitar finalmente a los beneficiarios y beneficiarias la bonificación de las prestaciones de salud conforme al contrato respectivo (Título V, Capítulo I del Compendio de Procedimientos), considerando además que los casos que regula la Circular impugnada, se trata de beneficiarios que han debido recurrir a reclamar ante esta Superintendencia para lograr finalmente cobertura, lo que justifica en mayor medida la disponibilidad de medios sencillos y de común uso como el correo electrónico para lograr el cumplimiento de las resoluciones dictadas y la cobertura esperada.

6. Finalmente, la Isapre no ha acompañado al recurso antecedentes que permitan dar cuenta de que la utilización de un correo electrónico, como medio para remisión de antecedentes por parte de reclamantes de un proceso administrativo o arbitral ante la Superintendencia de Salud, le genere perjuicio tal que justifique la modificación de la normativa impugnada.
7. Que, en cuanto a la suspensión solicitada, la Isapre recurrente no ha fundamentado la petición en las causales del artículo 57 de la Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos, como lo son el daño irreparable o imposibilidad del cumplimiento de lo que se resuelve, en caso de acogerse el recurso, por lo que la solicitud de suspensión será rechazada.
8. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente, y en uso de las facultades que la ley otorga a este intendente,

RESUELVO:

1. Rechazar el recurso de reposición deducido por Isapre Cruz Blanca en contra de la Circular IF/N°480 de fecha 30 de agosto de 2024.
2. Se rechaza la solicitud de suspensión planteada por la Isapre, conforme a lo expuesto en el considerando 7°.

3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto por Isapre Cruz Blanca S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE. –


KBM/MPA/RSC

DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General Isapre Cruz Blanca.
- Superintendencia de Salud.
- Fiscalía.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- Subdepartamento de Regulación.
- Oficina de Partes.

Cor.9290-2024


SANDRA ARMIJO QUEVEDO
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S).