



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

330

Santiago, 29 MAY 2020

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 y 113 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución TRA N°882/16/2019, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, mediante el Oficio Circular IF/N°21, de fecha 09 de abril de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud complementó el Oficio Circular IF/N°10, de 19 de marzo de 2020, en lo relativo a la presentación de cartas de desafiliación.
- 2.- Que, dentro del plazo legal, Isapre Colmena Golden Cross S.A., dedujo ante esta Intendencia recurso de reposición y -en subsidio- jerárquico en contra del señalado Oficio Circular.
- 3.- Que, Isapre Colmena hace mención al punto N°1 del oficio circular y solicita en primer lugar que, se indique en forma expresa que el procedimiento no excluye el que se puede hacer en forma presencial en sus sucursales, en especial habida consideración que las cuarentenas a nivel nacional son móviles y, en consecuencia, solo algunas personas podrían verse físicamente imposibilitadas de gestionar directamente en la isapre su desafiliación.

Agrega que, si bien se señala que la comunicación "podrá ser enviada a través de un correo electrónico", no se indica expresamente que se mantiene en forma alternativa el canal presencial.

Asimismo, estima que estas instrucciones carecen de ciertos elementos que darían mayor seguridad al proceso de desafiliación a que da curso, pudiendo con las exigencias actuales materializarse desafiliaciones irregulares incluso por parte de agentes de venta que solo irrogarían perjuicio a quien es desafiliado, quien podría en definitiva quedar sin isapre.

Por ello, solicita incluir que, adicional a los datos que el afiliado debe incorporar tanto cuando gestiona directamente su desafiliación como cuando lo realiza a través de un agente de ventas, que en ambos casos sea imperativo acompañar copia digitalizada y legible de su cédula de identidad vigente y que toda esta información sea enviada a través del correo electrónico que el afiliado tiene registrado en la isapre a la que se está desafiliando y no desde otro distinto.

Por otra parte, hace mención al punto N°3 del Oficio Circular en el que se señala que luego que la isapre recibe la carta de desafiliación digitalizada, debe imprimir el documento, colocar fecha de recepción y timbre que indique su aceptación o rechazo más formalidades que exige la normativa vigente en esta materia.

En ese sentido, la isapre se pregunta si habrá un proceso menos engorroso para evitar que aquellas personas que están tramitando las desafiliaciones, vía teletrabajo a la fecha y probablemente por un tiempo más, puedan ingresar, registrar, evaluar y gestionar estos casos, atendido el volumen que pudiese significar en algún momento.

Además, expone que, el Oficio Circular no se pronuncia respecto a la validación de la afiliación con otras isapres, elemento que considera esencial para efectos de tener certeza que el afiliado ya tiene aceptada su afiliación en otra Institución y que no quedará sin cobertura. Solicita por lo tanto que se agregue esta etapa en términos generales, de modo que las isapres puedan generar algún sistema de confirmación entre ellas.

Finalmente, solicita se incorpore en forma expresa, que las solicitudes de desafiliación tramitadas serán aquellas recibidas en horario laboral de funcionamiento de la isapre y que aquellas que se reciban en horario o días inhábiles, serán tramitadas al día y horario siguiente hábil. Ello, no obstante, la orientación que se pueda dar a través del sistema de información 24/7.

Señala que, atendido lo manifestado en los párrafos precedentes, solicita tener por presentado recurso de reposición en contra del Oficio Circular IF N° 21, acogerlo a tramitación y, en definitiva, complementarlo en la forma señalada.

Finalmente agrega que, en caso contrario, en el evento que el Sr. Intendente estime que corresponde mantener la aplicación del Oficio Circular, Colmena Golden Cross S.A. viene en deducir Recurso jerárquico en contra del Recurso

de Reposición presentado en este escrito, en los mismos términos ya expuestos.

4.- Que, analizados los planteamientos expuestos en el recurso, es posible señalar lo siguiente:

5.- Que, en cuanto a la posibilidad de que se indique en forma expresa, que el procedimiento de desafiliación en condiciones especiales, no excluye el que se puede hacer en forma presencial en sus sucursales, se ha determinado atendible la apreciación de la recurrente, y, por ende, se procederá a modificar el párrafo tercero, de acuerdo a lo siguiente:

“Sin perjuicio de la atención presencial y dada la realidad nacional y la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del Covid-19 y la cuarentena decretada en algunas comunas del país, así como los cordones sanitarios que ha establecido la autoridad, se hace necesario disponer de las siguientes medidas excepcionales en lo relativo a la tramitación de la desafiliación por parte de los afiliados de isapre:”

6.- Que, respecto a la carencia de ciertos elementos de seguridad para efectuar el trámite de desafiliación, durante el período de emergencia sanitaria, le hace sentido a esta Intendencia, el requisito del envío de copia digitalizada y legible del carnet de identidad, como parte de los antecedentes del proceso de desafiliación, por lo que efectuará la modificación requerida. A su vez, se hará cargo de puntualizar -aun cuando la normativa relacionada al tema siempre lo ha considerado así- que se utilice el correo electrónico registrado por el afiliado en la isapre, para efectuar el ya mencionado trámite. Por lo anterior, el numerando 1 del Oficio IF N°21/2020 quedará de la siguiente manera:

”

1.- El afiliado que tenga la intención de terminar su contrato de salud, debe realizar una comunicación escrita (carta de desafiliación) que exprese inequívocamente su voluntad, además de contener su nombre completo, el número de su cédula de identidad, su número de teléfono, su domicilio actual, la Institución de Salud a la que se trasladará, la fecha y su firma. La citada comunicación debe ir acompañada de una copia digitalizada y legible de la cédula de identidad del afiliado. Esta comunicación deberá enviarla a través del correo electrónico que el afiliado tiene registrado en la isapre, para estos efectos, la referida carta de desafiliación debe ser digitalizada en formato PDF u otro programa o en su caso en una imagen fotográfica. En el caso que la carta sea tramitada por un agente de ventas, la isapre receptora (de nueva afiliación), será la responsable de continuar el proceso o tramitación del documento, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.”

7.- Que, en cuanto a la posibilidad de considerar un proceso menos engorroso al que contempla el numerando 3 del Oficio que se recurre, teniendo en cuenta las dificultades a sortear por aquellas personas que están tramitando desafiliaciones, vía teletrabajo, se puede señalar que esta Intendencia, acoge el planteamiento de la isapre y establece un procedimiento alternativo, que quedará contemplado a continuación del párrafo final que contiene tal instrucción y de acuerdo al siguiente texto:

“

Si el personal a cargo del proceso antes descrito, a causa de las condiciones especiales de trabajo a distancia, no tiene acceso a los recursos necesarios para imprimir el documento y, así, registrar toda la información que se requiere-más el timbre respectivo- podrá usar en su reemplazo, un correo tipo diseñado por la isapre a modo de declaración jurada simple, de manera que certifique la fecha de recepción del documento e individualice su razón social, y RUT, en reemplazo de la formalidad del timbre institucional. Tal comunicación deberá consignar expresamente toda la información referida en el párrafo precedente. La isapre deberá devolver esta “declaración” al afiliado, por correo electrónico, a la misma dirección electrónica desde donde la isapre recibió el documento.”

8.- Que, respecto a agregar una etapa para la validación de la afiliación con otras Isapres, de manera que se pueda generar algún sistema de confirmación entre ellas, es necesario señalar que, la letra f) “Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos”, de la Circular IF/Nº347, de fecha 31 de enero 2020, cuya vigencia es a partir del 1 de mayo 2020, ya reguló precisamente en resguardo de los afiliados, para no correr el riesgo que se queden sin cobertura.

En consecuencia, no se acoge lo solicitado por la isapre en el punto N°3 de su recurso.

9.- Que, en cuanto a la advertencia del horario de atención para efectuar el trámite de desafiliación, se ha decidido acoger el planteamiento de la recurrente y modificar el numerando 4 del Oficio Circular recurrido, en los siguientes términos:

“

4.- La isapre debe habilitar un correo electrónico para recibir las cartas de desafiliación que le presenten sus afiliados e informar este mecanismo excepcional a través de su página web y/u otros medios.

Asimismo, deberá comunicar por los medios de que disponga y de manera destacada, que las solicitudes de desafiliación recibidas fuera del horario de funcionamiento de la Isapre serán tramitadas al día hábil siguiente.”

RESUELVO:

1.- Acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en el sentido de que se incorporan las modificaciones descritas en los considerandos 5,6,7 y 9 de la presente resolución, al Oficio Circular IF/Nº21, de fecha 09 de abril de 2020.

2.- Rechazar en lo demás el recurso de reposición señalado.

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**

AMAW/CPF /MPO

Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross
- Gerentes Generales de Isapres
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. Fiscalización de Beneficios
- Subdepto. Regulación
- Oficina de Partes