



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

RESOLUCIÓN EXENTA IE./N° 136
SANTIAGO,
15 ABR 2016

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 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 Afecta N° 109, del 19 de octubre de 2015, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Circular IF/N°262, de 16 de marzo de 2016, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones a las isapres respecto de la obligación de informar en la carta de desafiliación, los montos acumulados de excesos y excedentes de cotización, con el objetivo de procurar mayor información de éstos al afiliado al momento de solicitar su desafiliación de la isapre.

Dicha Circular, en lo sustancial, modifica el formato de la "Carta de Desafiliación" contenido en el Anexo único del Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos", del Capítulo I "Procedimientos relativos al contrato de salud", del Compendio de Procedimientos.

2. Que, dentro de plazo, las Isapres Masvida, Cruz Blanca y Colmena Golden Cross interpusieron recursos de reposición en contra de la mentada circular, recurriendo además éstas dos últimas de recurso jerárquico en subsidio al principal.

Isapre Masvida, manifiesta que, si bien, con fecha 22 de marzo del presente año, mediante Oficio Circular IF/N°6, se prorroga el plazo para hacer uso del formato antiguo de la carta de desafiliación hasta el 15 de abril, este plazo es insuficiente toda vez que deben modificar sistemas de emisión de las cartas de desafiliación y la adaptación de los sistemas asociados al proceso de afiliación electrónica (sic). En consecuencia, solicita que se prorrogue el plazo de uso de las cartas de desafiliación antiguo hasta el 30 de abril de 2016.

Por otra parte señala, respecto de la obligación de informar los montos acumulados de excesos y excedentes, que al momento de la suscripción de la carta, estos saldos son de carácter provisorio, dado que a esa fecha no está procesada toda la información sobre las cotizaciones percibidas del mes en curso. En razón de lo expresado, sugiere que quede expresamente contemplada en la carta de desafiliación que dichos montos son provisorios.

Finalmente, sugiere en cuanto al formato de la nueva carta de desafiliación, que se agreguen dos casilleros, uno para el registro de la huella digital y el otro, para registrar la concurrencia de la causal de rechazo.

Asimismo, solicita que se incorpore bajo la información de los montos acumulados de excesos y excedentes, la frase "Este(os) montos(s) tiene(n) carácter de provisorio dado que a esta fecha no está procesada toda la información sobre las cotizaciones percibidas en este mes".

Por su parte, Isapre Cruz Blanca S.A., solicita la modificación del mencionado instructivo y la ampliación del plazo de vigencia para la implementación del nuevo formato de carta de desafiliación, de acuerdo a los argumentos señalados en su recurso.

La recurrente menciona que la información contenida en la carta de desafiliación debe ser exacta, al día y a la hora que se visa dicha carta, pero que en muchos casos esto no será posible, pues las cuentas de excesos y excedentes pueden estar afectas a transacciones en forma diaria, por lo que el saldo informado puede sufrir variaciones, incluso, en el mismo día que la carta ha sido visada.

Sostiene que, en no pocos casos, se dará una información inexacta, que necesariamente inducirá a conflictos por las diferencias entre las sumas consignadas en la carta de desafiliación y la suma real traspasada a la nueva aseguradora o al Fonasa.

Asimismo, hace presente que actualmente la normativa vigente asegura la entrega de la información y el reembolso de los excedentes de cotización (sic) y de los excesos de cotización, por lo tanto, manifiesta que no se ve la necesidad de indicar, al momento de visar la carta de desafiliación, la suma a que ascienden los excedentes y los excesos de cotización. En consecuencia, estima que es suficiente que se indique en la carta de desafiliación la existencia de excedentes y excesos de cotización, pero no sus montos.

Por otra parte, señala que debe considerarse que la información exigida por la nueva normativa contiene información económica que deberá ser transmitida a un tercero extraño al cotizante sin que haya mediado consentimiento expreso, conforme lo dispone las normas que establece la Ley N°19.628.

Finalmente manifiesta que los plazos establecidos para la implementación del nuevo proceso que implica la información que debe entregarse, son insuficientes, puesto que se mantiene un stock actual de 12.925 cartas de desafiliación, por lo que estima que alcanza hasta los procesos de fines del mes de mayo 2016.

En consecuencia, solicita que se disponga la ampliación de plazo al último día del mes de mayo de 2016, debiendo utilizarse el nuevo formato a partir del día 1 de junio de 2016.

Finalmente, la Isapre Colmena Golden Cross señala que la obligación de informar en la carta de desafiliación los montos de excesos y excedentes, implica que la citada carta

contendrá la referencia a sumas de dinero de propiedad del afiliado, cuyo dato para todos los efectos legales, constituye información personal del afiliado y que no obstante ello, será de público conocimiento sin que necesariamente éste haya consentido en aquello. Ello, según expresa la recurrente, vulnera los artículos 4 y siguientes de la Ley N°19.628 sobre protección de datos personales, por lo que, desde el punto de vista legal, resulta improcedente la dictación de esta Circular que autoriza la transmisión y entrega de datos personales sin el consentimiento expreso del titular de estos.

Además, manifiesta que la instrucción impartida no genera un beneficio nuevo o concreto para el afiliado, porque él puede conocer en forma permanente el monto relativo a sus excesos y excedentes a través del ingreso a su sitio privado en la página web de la isapre o bien requerirlo en forma presencial en sus sucursales u oficinas.

No obstante lo anterior, y en subsidio, la recurrente hace presente que si bien, a través del Oficio Circular IF/N°6, de 22 de marzo 2016, se instruyó la posibilidad de seguir hasta el 15 de abril de 2016 utilizando los formatos antiguos de cartas de desafiliación que se mantienen en stock, estima que dicho plazo resulta insuficiente para una correcta implementación de un sistema que permita acceder a la información que se solicita incorporar, manifestando que no antes del mes de mayo del presente año, podría estar aplicada dicha implementación.

Finalmente, y también en subsidio, la recurrente estima que de informarse los montos en la carta de desafiliación, debiese incorporarse una referencia a que dichos montos pueden estar sujetos a modificaciones, dado que entre el día en que se presenta la carta y el que se hace efectiva la desafiliación, es posible que se generen movimientos de excesos o de excedentes, por lo tanto, la información está sujeta a eventuales ajustes.

3. Que, sobre la presentación de las Isapres Colmena Golden Cross y la Isapre Cruz Blanca, en cuanto a señalar que resulta improcedente, de acuerdo a la Ley N°19.628, informar en la carta de desafiliación los montos de excesos y excedentes de cotización del afiliado, sin el consentimiento de este último, y en relación a su solicitud de que en la referida carta sólo se confirme la existencia de éstos, debe señalarse primeramente que, a la luz de la ley 19.628, el titular de los datos personales, específicamente el monto de los excedentes y los excesos de cotización, es el cotizante. Además, en cuanto a la carta de desafiliación debe apreciarse que es un instrumento por el cual el afiliado cesa en la relación contractual con su isapre actual y –a su vez- es utilizado para el cambio de institución de salud previsional, conforme lo establecido en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Intendencia.

De esta manera, nos encontramos en dos situaciones, una en que la carta de desafiliación es conocida sólo por el cotizante, situación que acaece cuando éste actúa personalmente, o el caso que es tramitada por otra isapre, a través de sus agentes de ventas, para efectos de realizar un cambio de institución de salud previsional. Consecuentemente, en el primer caso la información es conocida por el titular de los datos personales y en el segundo son conocidos tanto por el titular como por la nueva institución de salud previsional.

Considerando que un dato personal –conforme a lo instruido- pudiera ser conocido por una persona distinta del titular, cabe precisar lo siguiente respecto a los excedentes y los excesos.

Así, en relación de los excedentes, el inciso final del artículo 188 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, "En el evento en que se ponga término al contrato de salud y el interesado se

incorpore a otra ISAPRE, deberán traspasarse dichos fondos a la respectiva Institución de Salud Previsional. Si el interesado decide, a partir de ese momento, efectuar sus cotizaciones en el Fondo Nacional de Salud, los haberes existentes a su favor deberán ser traspasados a dicho fondo". Consecuentemente, el dato empecé a la nueva institución de salud previsional, ya que es ésta quien finalmente percibirá los fondos acumulados en la cuenta de excedentes, atendido a que no son de libre disposición del afiliado y que están afectos a un destino determinado, conforme a lo estipulado en el inciso cuarto del mismo artículo enunciado, razón por la cual el conocimiento de dicho dato, por parte de la nueva institución de salud previsional a la que ingresa el cotizante, no sería equivalente a hacer público el dato personal, en los términos propuestos por los recurrentes, sino que más bien es información útil y efectiva para el cotizante y que, a su vez, le permite ejercer su rol inherente de fiscalizador de los montos respectivos y de los traspasos que deban realizarse.

Ahora bien, distinta situación acaece respecto de los excesos de cotización, toda vez estos no son traspasados a la nueva institución de salud previsional, y no empecen a ésta. Sin embargo se estima que es un beneficio para el afiliado el conocer la existencia de dichos excesos de cotización, especialmente si éste cesa en la relación contractual con su isapre anterior, motivo por el cual se ha considerado que dicho antecedente no sea informado en su cifra numérica –cuantía- sino que deba informarse exclusivamente si la persona que se desafilia a su isapre tiene o no excesos de cotización a la fecha de suscribirse la carta de desafiliación.

A mayor abundamiento la existencia o no de excesos es un dato provisorio, de carácter eventual, que no es relevante o útil para terceros –mas sí para el titular-, que no crea un registro público de dicho dato, que la isapre a la cual va a adscribir el nuevo cotizante deberá informar la existencia o no de excesos a su dueño (ex afiliado a la isapre anterior) y, por otro lado, cumple el fin de concretar la recuperación de los excesos de cotización por parte del titular, con la menor afectación posible a éste, evitando así un enriquecimiento sin causa para la antigua institución de salud previsional, motivo por el cual se modificará la instrucción en el referido punto en el sentido de que las isapres no deban informar la cuantía, pero si su existencia.

Sin perjuicio de lo señalado, se reitera a las recurrentes que esta Institución entiende que la instrucción si genera un beneficio al afiliado, toda vez que dispondrá información útil al momento de provocar la desafiliación, de manera tal que pueda obrar en razón a la información entregada.

4. Conforme a lo decidido en lo precedente, reemplazase el numeral 1, del punto II, de la Circular IF/Nº262, de 16 de marzo de 2016, realizando las modificaciones respectivas al Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimiento, por el siguiente:

"1.- Modifícase el párrafo cuarto de la letra e) "Visación de la carta de desafiliación por la isapre", del punto Nº4 "Desahucio o desafiliación", del Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos", del Capítulo I "Procedimientos relativos al contrato de salud", quedando como sigue:

"La isapre deberá consignar en la carta de desafiliación el mes y el año al que corresponderá la última remuneración o pensión que estará afecta a descuento. Además, deberá indicar si el afiliado o afiliada mantiene excesos y cuenta de excedentes y señalar el monto acumulado de excedentes, cuando corresponda. En el caso de rechazo de la

desafiliación, la isapre deberá registrar la concurrencia de la causal de rechazo antes señalada."".

Asimismo, reemplazase el numeral 3 del, punto II, de la mentada Circular, con las consecuentes modificaciones al Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimiento por el que sigue:

"3.- Modifícase la letra e), del N°2 "Obligaciones para las isapres", del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsual", del Capítulo I "Procedimientos relativos al contrato de salud", quedando como sigue:

"e) La isapre actual que reciba una carta de desafiliación, deberá aceptarla o rechazarla instantáneamente, indicando mes y año al que corresponderá la última remuneración o pensión que estará afecta a descuento y si la persona cotizante mantiene excesos de cotización y cuenta de excedentes, señalando el monto acumulado por los excedentes, cuando corresponda."

5. Que, en relación a la solicitud de las Isapres Colmena Golden Cross, Cruz Blanca y Masvida en cuanto a que se modifique el plazo de vigencia de la Circular y a la luz de los argumentos que respaldan su solicitud, esta Intendente ha estimado prudente acoger lo solicitado por las recurrentes por lo que se extiende el plazo hasta el 31 de mayo de 2016 para que se siga utilizando el formato antiguo de la carta de desafiliación.

Atendido lo anterior y a fin de evitar discriminaciones arbitrarias entre instituciones previsionales de salud, el plazo aludido se hará extensivo a todas las isapres.

6. Que, en cuanto a la solicitud de la Isapre Masvida respecto a incorporar en la carta de desafiliación un casillero con la huella digital del afiliado, se debe mencionar que dicho casillero ya estaba incluido con anterioridad en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos y que por un error se omitió en el Anexo de la Circular recurrida, cuestión que mueve a reponer dicho casillero al formato de la nueva carta de desafiliación.

Sin embargo, respecto a la petición de agregar un casillero de rechazo de desafiliación, debe señalarse que sólo existe una causal –establecida por ley– por la cual las isapres pueden rechazar la desafiliación, lo que hace inoficioso su agregación, razón por la que se denegará de dicha petición.

7. Que, atendidas las modificaciones realizadas a la carta de desafiliación, reemplazase la carta de afiliación de la Circular IF/N°262, de 16 de marzo de 2016, por la que se acompaña en el anexo de la presente resolución exenta, realizando las modificaciones pertinentes al Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos (Circular IF/N°131, del 30 de julio de 2010).

Asimismo, habida consideración a que los montos a informar respecto de los excedentes son de carácter provisional, se agregará al formato de carta de desafiliación una advertencia que mencione dicho carácter.

8. Que, por las consideraciones expuestas y en uso de las facultades que detenta esta Intendente,

RESUELVO:

1. Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por la isapres Masvida S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A., en contra la Circular IF/N° 262, de 16 de marzo de 2016, de acuerdo a los términos referidos en los considerandos que preceden
2. Modifícase la Circular IF/N°262, ya individualizada, y el Compendio de Normas Administrativas en las partes pertinentes, conforme a lo expuesto en los considerandos 4° y 7° que anteceden y notifíquese a las isapres la presente Resolución Exenta y de la extensión del plazo para que utilizar el formato antiguo de la carta de desafiliación, el cual se concede hasta 31 de mayo de 2016, según lo expuesto en el considerando 5°.
3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre Colmena Golden Cross S.A. y Cruz Blanca S.A., junto a la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



NYDIA PATRICIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

AMAW/FAHM

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de isapres
- Gerentes Generales de Isapres Colmena Golden Cross S.A., Cruz Blanca S.A. y Masvida S.A.
- Subdepto. Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo N°5066

CARTA DE DESAFILIACIÓN

Fecha:
DE: NOMBRE DEL O LA COTIZANTE: R.U.T.:
DOMICILIO: N° TELÉFONO:
A ISAPRE:

IMPORTANTE:

Antes de firmar esta carta, el afiliado o afiliada debe tener presente que la isapre a la que desee incorporarse:

- le hará llenar una nueva Declaración de Salud por usted y sus beneficiarios y beneficiarias,*
- puede rechazar su afiliación, o*
- puede imponerle restricciones a la cobertura respecto de embarazos en curso y/o enfermedades y condiciones preexistentes.*

Comunico a ustedes que, habiendo transcurrido el plazo mínimo de permanencia que establece la ley o el contrato, procedo a desahuciar el contrato de salud que he suscrito con esa Institución, en los términos que establece el artículo 197 del DFL N° 1.

Por otra parte, informo a ustedes que me incorporaré al siguiente organismo de salud previsual: (indicar nombre de la isapre o FONASA).....

.....
FIRMA COTIZANTE

.....
HUELLA DIGITAL COTIZANTE
(Si la carta es presentada por agente de ventas)

La última cotización a enterar en la isapre corresponde a la remuneración o pensión de: (indicar mes y año).....

Excesos de cotización Si.... No....	Excedentes de Cotización Si..... No....
Monto por Concepto de Excedentes \$.....	
(Información de carácter provisoria)	

.....
FIRMA AGENTE DE VENTAS

.....
R.U.T. AGENTE DE VENTAS

1. Esta carta -con las copias que corresponda- podrá presentarse en cualquier oficina de la isapre en que se atiende público, durante su horario habitual de funcionamiento.
2. No se podrá exigir que esta carta contenga información adicional a la establecida en este formato para ser aceptada por la isapre receptora.
3. La isapre deberá pronunciarse sobre la carta en forma inmediata .

