

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

SANTIAGO, 14 OCT 2021

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114 y demás pertinentes del DFL Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº7, de 2019, de la Contraloría General de la República y la Resolución TRA Nº 882/16/2019, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante el Circular IF/Nº 386, de 03 de agosto de 2021, se instruyó sobre el procedimiento de incorporación de familiares beneficiarios a través de medios alternativos que permitan a los afiliados incorporar a sus familiares beneficiarios recién nacidos o nonatos al contrato de salud, junto con aclarar los efectos de la incorporación de un nonato.
2. Que, dentro de plazo, Banmédica S.A., Cruz Blanca S.A., Nueva Masvida S.A. y Consalud S.A., interpusieron un recurso de reposición, todas con jerárquico en subsidio, en contra de las instrucciones impartidas en la norma individualizada anteriormente.
3. Que, en cuanto a sus argumentos, **Isapre Banmédica** expone que, respecto de la incorporación de familiares beneficiarios recién nacidos y nonatos por medios no presenciales, ellos ya tenían implementado los canales instruidos por esa norma, a través de los cuales pueden requerir la incorporación de aquéllos.

Refiere que en el canal web, a través del sitio privado de cada cotizante y previa identificación, los afiliados pueden ingresar la incorporación de una carga (recién nacido o nonato), permitiéndole a su vez adjuntar los documentos necesarios para la correcta incorporación de ellos.

En tal sentido, estima que ya dispone de una herramienta habilitada para tales efectos.

Sobre la exigencia del correo electrónico, menciona que previa coordinación y orientación de su call center, los afiliados pueden solicitar la incorporación de beneficiarios recién nacidos o nonatos, entre otros trámites, a través de la casilla electrónica ad-hoc, siendo asesorados para ello por un ejecutivo.

Hace presente que, si bien no se trata de una casilla exclusiva, en todo momento los ejecutivos de sus servicios de call center orientan a sus afiliados durante el proceso de ingreso de la solicitud por correo electrónico, gestionándose oportunamente el formulario único de notificación (FUN), ya sea a través del sistema de ventas sin papel, o bien, de manera remota, efectuando en ambos casos el envío de la copia del FUN electrónico al cotizante.

Estima que la creación de una casilla electrónica exclusiva para solicitar la incorporación a la Isapre de beneficiarios recién nacidos o nonatos, carece de todo sentido, toda vez que ello implicaría prescindir de la asesoría de un ejecutivo e impediría un correcto seguimiento de las solicitudes, incluso con dificultades en caso de vigencia anticipada de beneficios.

Adiciona que, conforme a la normativa vigente, la Isapre ha debido crear diferentes casillas de correo para distintos fines, lo que puede confundir al afiliado.

En cuanto a considerar la fecha de la solicitud vía aplicación informática o correo electrónico como la incorporación, se debe tener presente que existe la posibilidad de que la solicitud se realice sin que el afiliado adjunte los documentos de respaldo necesarios y exigidos por la normativa vigente para efectos de materializar la incorporación de su beneficiario, lo que podría no verificarse de manera inmediata, debiendo realizarse la

acción de manera retroactiva.

Agrega que en caso que se encuentre pendiente la solicitud de incorporación por no haberse aportado los antecedentes, si bien se podrá realizar considerando la fecha de solicitud, ello implicará que la isapre deberá realizarla de manera retroactiva, ya que no podrá concretar el ingreso de los beneficiarios a la Isapre y, por tanto, la vigencia de beneficios no podrá materializarse sino hasta que se aporten los antecedentes necesarios.

Respecto la constancia que debe quedar en el formulario único de notificación en la sección "firma del cotizante", solicita que se modifique la instrucción, permitiéndose que se consigne lo señalado en el campo de "observaciones" existente en cada FUN.

Por lo anterior, pide tener por interpuesto, dentro del plazo, recurso de reposición en contra y que se acoja, dejándose sin efecto las instrucciones impartidas de acuerdo con lo señalado en su escrito.

4. Que, **Isapre Cruz Blanca** menciona que de acuerdo con la experiencia que han tenido mediante la implementación del sistema "FUN WEB", el cual refiere haber sido expuesto a este organismo, y a través del programa denominado "junto a ti mamá", concluyen que el método de mayor robustez, control y seguridad de la información es mediante la aplicación informática.

En base a la afirmación anterior, expone que el correo electrónico lo perciben como innecesario, dado que un afiliado que ya cuente con un correo electrónico se puede inferir que puede acceder a Internet y, por ende, puede realizar la gestión vía aplicación informática.

Además, un mecanismo basado sólo en comunicaciones por correo electrónico tiende a ser complejo en cuanto a su administración, generando pérdida de continuidad, seguimiento y prontitud de la respuesta, por cuanto esos canales suelen ser usados en forma indiscriminada para requerimientos o presentaciones que no corresponden al objetivo para el cual han sido dispuestas, y no permiten establecer mecanismos de seguridad robustos, al contrario de la aplicación informática.

Conforme a ello, solicita reconsiderar la instrucción y dejar abierta la posibilidad de que la isapre implemente por lo menos uno de dichos medios en forma obligatoria, quedando el párrafo de la siguiente manera: "la Isapre deberá disponer de al menos de unas de las siguientes vías no presenciales para la incorporación de familiares beneficiarios recién nacidos o nacidas antes del mes de vida y los nonatos".

Por tanto, pide tener por interpuesto recurso de reposición y que sea acogido según lo expuesto.

5. Que, **Isapre Consalud** señala que resulta innecesaria la implementación de una casilla de correo electrónico para la incorporación de nonatos y recién nacidos, debido a que actualmente disponen de un proceso robusto en el canal presencial electrónico (sucursal digital) y telefónico a través del proceso del "Back de Funes", con estricto cumplimiento de las directrices de la Superintendencia de Salud.

Agrega que la nueva exigencia de mantener una casilla de correo electrónico especial presenta una serie de inconvenientes, ya que dicha modalidad no contempla validaciones en materia de seguridad (solamente se exige una copia de la cédula identidad del afiliado) que permitan acreditar fielmente la identidad de un determinado beneficiario.

Menciona que, desde el punto de vista operacional, es significativamente más deficiente, al tener que desarrollarse un proceso manual que afecta la fluidez de las comunicaciones con el beneficiario.

Por lo anterior, solicita que se deje sin efecto la obligación de mantener una casilla de correo electrónico dedicada para los efectos de la incorporación de recién nacidos y nonatos.

Por tanto, pide tener por interpuesto recurso de reposición, dejando sin efecto y modificando las normas contenidas, según lo expuesto.

6. Que, por último, **Isapre Nueva Mas Vida** expone las mejoras que hicieron a su sucursal virtual durante el año 2020, la cual le entrega seguridad al afiliado, ya que existe la certeza que les recibirá la documentación requerida y su solicitud. En cambio, un correo electrónico podría no ser recibido por el destinatario en virtud de los diversos motivos (pesos de los documentos, problemas de seguridad, error al digitar la casilla, etc.).

Agrega -como inconveniente- que, sin perjuicio de la publicidad que se haga para direccionar correctamente las solicitudes, igualmente se reciben diversos tipos de solicitudes, lo que también acarrea un riesgo para el afiliado.

Asimismo, expone que, al habilitar una casilla electrónica existe la posibilidad de que el afiliado haga la solicitud sin los documentos requeridos, o sin la entrega de los datos mínimos, lo que puede hacer menos eficiente el servicio entregado.

Si bien considera que es un avance necesario regular la materia, considera que debe ir en beneficio de los afiliados y de un mejor servicio, estimando que la obligatoriedad de mantener una aplicación informática sí constituye un avance y una mejora para el otorgamiento de los beneficios del plan de salud.

Por lo anterior, pide tener por interpuesto recurso de reposición, solicitando que se suprima la letra "a.1,2 incorporación vía correo electrónico" de la Circular recurrida.

7. Que, por principio de economía procedimental, se dará respuesta a todos los recursos mediante la presente resolución.

Que, resolviendo derechamente los recursos, en cuanto a la petición respecto a eliminar el correo electrónico especial que instruye la Circular recurrida, pedido por las **Isapres Consalud, Banmédica y Nueva Masvida**, debe aclararse a las solicitantes que el fin último de la instrucción recurrida es precisamente el establecer medios alternativos a los presenciales que permitan sin demora a los afiliados incorporar a sus familiares beneficiarios recién nacidos o nonatos al contrato de salud. En tal sentido, el correo electrónico resulta ser un medio idóneo para los fines propuestos, por lo que no puede prescindirse de éste, pues ha demostrado ser un medio de comunicación eficiente y eficaz. Por tanto, no puede acogerse su petición de prescindir del correo electrónico.

Ahora bien, en relación con la solicitud de que el correo electrónico sea una alternativa para las isapres que ya tienen implementada una aplicación informática, mencionado por **Cruz Blanca**, se estima atendible la petición y la propuesta. Sin embargo, cabe notar que la sugerencia no se hace cargo de la situación de las isapres que teniendo una aplicación informática instalada, por razones temporales dejan de tenerla operativa. En tal sentido, y cómo se señalará en la parte resolutive, se acoge parcialmente esta incorporación de la isapre, a la que debe agregarse que, frente a fallas temporales de la aplicación, el correo electrónico debe sustituirla.

En cuanto a lo señalado por la **Isapre Cruz Blanca**, en orden a que el correo electrónico no sería una modalidad segura, lo cierto es que para la situación particular y excepcional para la cual se regula no ofrece mayor problema. Tanto es así que la misma **Isapre Banmédica** reconoce que realiza inscripciones de recién nacidos y nonatos sin dificultades por dicha vía, como señala en su recurso.

No obstante, se hace presente a la **Isapre Cruz Blanca** que siempre puede establecer medios de seguridad más estrictos, en la medida que no entorpezcan la incorporación de los beneficiarios que trata la instrucción recurrida.

Sobre la petición de que la casilla de correo electrónica no sea exclusiva para la incorporación de recién nacidos y nonatos, solicitado por **Isapre Banmédica**, esta Intendencia estima prudente lo pedido, lo que se acogerá en los términos que se señalará en la parte resolutive de esta resolución.

En cuanto a la petición de la constancia que debe quedar en la sección "firma del cotizante" se haga en "observaciones", pedido por la **Isapre Banmédica**, cabe aclarar que las normas sobre el Formulario Único de Notificación son normas mínimas. En ellas, no está establecida la sección "observaciones", por lo que puede existir una isapre que no la contemple y, por tanto, de hacerse obligatorio el cambio solicitado, deba incurrir en una adaptación mayor que la que requiere y pretende la Circular recurrida. Sin embargo, en consideración a que Isapre Banmédica tiene implementada una sección del FUN en la cual podría cumplirse adecuadamente con la obligación de dejar constancia de que se trata de


una incorporación de familiar beneficiario no presencial, se acogerá parcialmente lo solicitado, en los términos que se establecerá en la parte resolutive de la presente resolución.

En cuanto a la fecha de la solicitud de inscripción, mencionado por **Isapre Banmédica**, sólo debe señalarse que se tiene presente lo esbozado, atendido a que no se impugna nada sobre ese punto.

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

RESUELVO:

1. Rechazar totalmente los recursos de reposición presentados por las Isapres Consalud S.A. y Nueva Masvida, y acoger de manera parcial los recursos presentados por las Isapres Cruz Blanca y Banmédica, todos en contra de la Circular IF/Nº 386, de 03 de agosto de 2021.
2. Modifíquese la Circular IF/Nº 386, de 03 de agosto de 2021, actualizándose conjuntamente el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de la siguiente manera:
 - a. En el numeral II, letra a.1) "Incorporación de familiares beneficiarios recién nacidos y nonatos por medios no presenciales": reemplázase el enunciado "-al menos-" por "a lo menos una de".
 - b. En el numeral II, en la letra a.1) "Incorporación de familiares beneficiarios recién nacidos y nonatos por medios no presenciales", en el último párrafo, agrégase la siguiente frase a continuación del punto aparte, que pasa a ser punto seguido: "Las isapres que tengan implementada o implementen una sección del FUN para observaciones o fines similares, podrán registrar en ella la constancia aludida precedentemente."
 - c. En el numeral II, letra a.1.1. "Incorporación vía aplicación informática", agrégase el siguiente nuevo párrafo final: "Cualquier discontinuidad o falta de funcionamiento temporal de la aplicación informática obligará a la isapre a utilizar el correo electrónico señalado en la letra a.1.2 que sigue como medio de incorporación no presencial de los beneficiarios recién nacidos y nonatos."
 - d. En el numeral II, letra a.1.2. "Incorporación vía correo electrónico", elimínese la palabra "especial" entre "disponer de una casilla de correo electrónico" y "donde se podrá requerir la incorporación".
 - e. En el numeral II, letra a.1.2. "Incorporación vía correo electrónico", agrégase el siguiente nuevo párrafo final: "No será necesaria la implementación de esta vía de incorporación de beneficiarios recién nacidos y nonatos en caso de que se haya optado por la aplicación informática. No obstante, en caso de discontinuidad o falta de funcionamiento de esta última, se estará a lo que señala la presente letra a.1.2."
3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por las isapres Banmédica S.A., Cruz Blanca S.A., Nueva Masvida S.A. y Consalud S.A. en contra de la Circular IF/Nº 386, de 03 de agosto de 2021.


KBM/FSF/MPA/FAHM
(TT) (TT)

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Gerente General Isapre Banmédica S.A.
- Gerente General Isapre Consalud S.A.
- Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A.
- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
- Fiscalía
- Superintendencia de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Fiscalización e Beneficios
- Oficina de partes


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