

OFICIO CIRCULAR IF/-N°

- ANT.:**
1. Correo electrónico de Luz María Román, Fiscal de Colmena Golden Cross S.A., de 6 de octubre de 2022.
 2. Oficio Circular IF/N°46, de 4 de octubre de 2022.
 3. Circular IF/N°411, de 4 de octubre de 2022.
- MAT.:** Informa sobre lo consultado respecto a la comunicación de nuevo precio GES vía correo electrónico.

SANTIAGO, 07 OCT 2022

DE: INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

A : GERENTES GENERALES DE ISAPRES

Se ha tomado conocimiento de la consulta realizada por la Isapre Colmena Golden Cross, contenida en el ANT., en la que expone que, conforme a las instrucciones contenidas en el Oficio Circular IF/N°46, de 4 de octubre de 2022, se dispone que *"La Isapre deberá remitir un correo electrónico en caso de contar con certeza de la existencia y exactitud de las direcciones electrónicas, o una carta en caso contrario, a todos sus afiliados"*.

Ahora bien, en la Circular IF/N°411, de la misma fecha, se dispuso una modificación al Compendio de Beneficios, agregándose que *"Se hace presente que el formato para el correo electrónico -incluyendo sus adjuntos- y la carta que debe utilizar la isapre para informar a sus afiliados sobre la modificación del precio que se cobrará por las GES, deberá ajustarse a lo señalado en el numeral 11 "Comunicación de la modificación del precio de las Garantías Explícitas en Salud (GES)", del Título III "Instrucciones sobre procedimientos de adecuación de contratos de salud", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud" del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia"*.

A su vez, en el Compendio de Procedimientos, se incorporó que: *"Las isapres que, luego de que hayan informado de esta decisión a la Superintendencia de Salud, a raíz de la vigencia de un nuevo Decreto Supremo, opten por modificar el precio de las GES, en conformidad al artículo 206 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, deberán observar las instrucciones contenidas en la letra a) "De las modificaciones introducidas al Decreto GES vigente", del numeral 4 "Obligación de Informar", del Título III "Normas Especiales para las Isapres", del Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Beneficios, de la Superintendencia de Salud...";* agregándose que *"En el evento de que se haga uso del correo electrónico, toda la información respecto a la adecuación, incluyendo la comunicación de la misma, deberá siempre acompañarse a través de un archivo PDF único adjunto, el que deberá ser liviano (minimizando al máximo el riesgo de rebote de correo), sin clave de acceso, **respetando las instrucciones relativas a las notificaciones a través de correo electrónico, que se encuentran en el numeral 4 del Título VII, el Capítulo I de este mismo Compendio de Procedimientos.**"*

Al respecto, refiere que el numeral 4 del Título VII, Capítulo I del Compendio de Procedimientos, contempla una serie de requisitos para las notificaciones por correo electrónico, entre ellas, que conste en un documento que cumpla con ciertos requisitos y **que debe firmarse expresamente**, es decir, no basta solo con que el afiliado haya informado su correo electrónico.

En tal sentido, menciona que la nueva norma modifica lo que históricamente permitía esa Superintendencia para notificar el GES a los afiliados, el que no hacía referencia a las normas del Compendio de Procedimientos y, en consecuencia, podía notificarse por correo electrónico en la medida que constara que el afiliado hubiese informado su correo electrónico; lo que a su juicio tiene lógica, por cuanto la ley no dispone que la información del GES se haga por carta certificada y porque existe una presunción de derecho en el D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, en cuanto a que publicados los valores de la prima por la Superintendencia de Salud en el diario oficial, los afiliados se entienden notificados de dichos valores.

Luego, hace presente las consecuencias que a su juicio podría tener la implementación de la norma, y -en definitiva- solicita un pronunciamiento sobre **si es -o no- posible utilizar el correo que legítimamente entregó el afiliado, cuando se cuente con certeza de la existencia y exactitud de las direcciones electrónicas** o si, adicional a ello, es necesario que se cumplan todas las exigencias dispuestas en el Compendio de Procedimientos, dentro de las cuales se encuentra: un documento que la isapre debe diseñar al efecto.

En relación a la consulta realizada, primero que todo es necesario aclarar que la norma sobre notificaciones a los afiliados vía correo electrónico fue incorporada a través de la Circular IF/N°178, de 25 de octubre de 2012, por lo que ya tiene casi 10 años de vigencia y **debiera -ya- estar incorporada dentro de los procesos de las isapres.**

Por otro lado, sobre las isapres recae la obligación legal contenida en el artículo 172 del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud, consistente en que *"Las Instituciones de Salud Previsional deberán proporcionar información suficiente y oportuna a sus afiliados respecto de las materias fundamentales de sus contratos, tales como valores de los planes de salud, modalidades y condiciones de otorgamiento"*.

Por tanto, **es una obligación de la esencia del contrato de salud el que las isapres informen suficiente y oportunamente a sus beneficiarios respecto de las materias fundamentales de sus contratos**, como lo es el precio que éstas cobrarán por las Garantías Explícitas en Salud. Consecuentemente, es deber de éstas el realizar dicha comunicación.

Establecido el marco de la obligación de las isapres, cabe mencionar que los "Requisitos para la validez de la notificación a través de correo electrónico" (N°4, del Título VII, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos) no son tan restrictivos como aparentemente Colmena Golden Cross lo entiende, pues se señala explícitamente que: *"La autorización señalada en este punto puede ser otorgada por el afiliado por medios tecnológicos que lo autentifiquen debidamente, tales como la obtención de una clave en la página web de la isapre, o una grabación en el call center, para lo cual la Institución deberá tomar todos los resguardos que permitan contar con la información señalada en este numeral"*.

Ahora bien, bajo el entendido de que el Decreto GES N°72, de 2022, excepcionalmente contempló una entrada en vigencia inmediata, es esperable que algunas situaciones puedan verse afectadas por dicha excepcionalidad, y que, en caso de no corregirlas, podrían conllevar una afectación negativa mayor.

En tal sentido, y considerando que la isapre señala que ha recabado correos electrónicos respecto de los cuales le cabe la certeza de su existencia y que corresponden a sus afiliados, es posible de autorizar que sólo por esta oportunidad en que se informa el nuevo precio GES por las garantías contenidas en el Decreto N°72 aludido, las isapres podrán utilizar esos correos, sin perjuicio del resto de las obligaciones que contiene el numeral 4, del Título VII, del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos.

Sin perjuicio de lo señalado, se hace presente que bajo el entendido de que la isapre es quien asegura la existencia de dichos correos y la certeza de su pertenencia al afiliado (por vías distintas a las instruidas por esta Superintendencia de Salud), corresponde a ésta la demostración de ese hecho ante la ocurrencia de un conflicto.

Finalmente, en cuanto a la mención de la "carta certificada" que refiere en la Circular IF/N°411 en el párrafo final, se informa a las isapres que por un error involuntario se hizo mención a esa expresión, siendo que las normas contenidas en el N°4 "Obligación de Informar", del Título III "Normas Especiales para las Isapres", del Capítulo VI "de las

Garantías Explícitas en Salud GES", sólo exige carta simple. Por tal motivo, dicha situación se corregirá en su oportunidad, aclarándose a las isapres -desde ya- que dicha comunicación debe hacerse por correo ordinario, y no por carta certificada.

Saluda atentamente,



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



KBM/FAHM

TT

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Superintendencia de Salud
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Oficina de Partes

Correlativo N° 1145-2022

