

RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 919

SANTIAGO, 14 SEP 2023

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 109, 110, 113 y demás pertinentes del D.F.L. N°1, de 2005, de Salud; el artículo 59 y demás de la Ley N°19.880; lo señalado en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y el Decreto Supremo N° 66, de 2022, del Ministerio de Salud, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud dictó la Circular IF/N° 431, de 19 de mayo de 2023, publicada en el Diario Oficial el día 27 de mayo de 2023, que impartió instrucciones con el objeto de establecer el correo electrónico como principal forma de notificación en las situaciones que indica.
- 2.- Que las Isapres Banmédica S.A. y Colmena Golden Cross S.A. dedujeron ante esa Intendencia sendos recursos de reposición y, en subsidio, recursos jerárquicos, en contra de la señalada circular.
- 3.- Que mediante la Resolución IF/N° 396, de 20 de julio de 2023, la aludida Intendencia resolvió conjuntamente los recursos de reposición citados precedentemente, rechazándolos.

En síntesis, los argumentos de la Intendencia son los siguientes:

1. En cuanto a la solicitud de la Isapre Colmena Golden Cross de que se modifique la Circular en el sentido de que la exigencia de un comprobante de recepción de un correo electrónico se sustituya por acreditar la remisión de éste, como asimismo, que los plazos aludidos en los puntos 1.4 y 2.2, se cuenten desde la remisión y no desde la recepción del correo electrónico, la Intendencia señala que procede, en primer lugar, revisar lo establecido como requisitos para la validez de la notificación a través de correo electrónico, citados por la propia Isapre y contenidos en el Compendio de Procedimientos, Capítulo I, Título VII numeral 4, principalmente en el número 2 letra g) de ellos, instrucción preexistente a la Circular y que le sirve de base.

En dicha letra, se dispone que "Las comunicaciones que en cualquier ámbito realicen las Aseguradoras a sus afiliados utilizando técnicas y medios electrónicos, deberán cumplir los siguientes requisitos técnicos:

g) Las Aseguradoras deberán conservar los registros de estas comunicaciones por un período de tiempo que no podrá ser inferior a 18 meses, a objeto de asegurar la constancia de la transmisión y recepción ante un eventual requerimiento del afiliado o un órgano administrativo o judicial" (énfasis agregados).

En consecuencia, indica la resolución, la regla general consiste en que debe existir constancia de la recepción del mensaje enviado por correo electrónico para que la comunicación sea válida. Sólo excepcionalmente, en los casos en que la normativa expresamente lo permita, podría ser suficiente la remisión del mensaje.

En tal sentido, la eventual autorización para el solo envío del correo electrónico como notificación o comunicación suficiente, constituye una facultad de esta Autoridad.

En los casos objeto del recurso, relacionados con la terminación del contrato de salud previsional, dispuesta por la isapre, la Intendencia estima que no corresponde ejercer la referida facultad de relevar a la isapre del deber de mantener la

constancia de la recepción del correo electrónico, por cuanto no se trata de comunicaciones masivas, sino sólo a afiliados que, a juicio de la institución, han incurrido en alguno de los incumplimientos contractuales en que taxativamente la ley permite dicha sanción y, especialmente, en atención a las consecuencias que traería para dichos cotizantes la falta de recepción de dichas notificaciones, consistente en la expulsión de la isapre y, probablemente, del Sistema Privado de Salud Previsional.

2. Que, en cuanto a las otras pretensiones de ambas recurrentes que versan sobre la extensión de las reglas sobre notificación preferente por correo electrónico a otras materias no tratadas en la Circular, la Intendencia hace presente que el recurso de reposición, por definición, se dirige en contra de las instrucciones de la Autoridad, para que éstas sean dejadas sin efecto o modificadas; por lo tanto, no cumple con ese objeto una presentación destinada a coadyuvar proponiendo que dichas instrucciones sean complementadas extendiéndose a otras materias no contempladas en ellas. En tal sentido, la dictación de nuevas instrucciones constituye una potestad que la Ley le ha entregado a la Intendencia para su fin público, siendo ésta la que debe determinar la oportunidad, el mérito y la conveniencia del ejercicio de dicha potestad.

Sin perjuicio de lo asentado, señala que, en relación a los procedimientos sobre planes grupales, recientemente fue dictada la Circular IF/Nº 418, que trata sobre esa materia.

- 4.- Que las isapres citadas interpusieron, en la misma oportunidad, y en subsidio de su reposición, un recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud, en los términos preceptuados en el artículo 59 de la Ley Nº19.880, fundados en los mismos razonamientos de sus recursos principales.
- 5.- Que, de lo expuesto en la resolución citada en el Considerando 3º precedente, en particular sus consideraciones y razonamientos, se desprende que la Intendencia recurrida se pronunció debidamente de los argumentos esgrimidos por las isapres, expresando en forma extensa y detallada los fundamentos jurídicos y fácticos que le permitieron desestimar y rechazar los recursos.
- 6.- Que, por lo expuesto, no existe reproche que pueda efectuar este superior jerárquico, debiendo ratificarse lo allí expresado, atendido que se comparten plenamente las argumentaciones de la resolución antedicha.
- 7.- Que, en mérito de lo expuesto, y en el ejercicio de las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO:

- 1.- Rechazar los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Banmédica S.A. y Colmena Golden Cross S.A., en contra de la Circular IF/Nº 431 de 19 de mayo de 2023, cuyas reposiciones fueron resueltas mediante la Resolución Exenta IF/Nº 396, de 20 de julio de 2023, ambas de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.
- 2.- Remítanse los antecedentes a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud para que continúe con la tramitación correspondiente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



MARÍA MERCEDES JERIA CÁCERES
SUPERINTENDENTA DE SALUD (S)

JDC

Distribución:

- Recurrentes
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Fiscalía
- Of. de Partes

JIRA RJ-923