

**INSTRUYE SOBRE LA OBLIGACIÓN DE DISPONER DE UN CORREO ELECTRÓNICO PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS POR PARTE DE RECLAMANTES EN EL CONTEXTO DE UN RECLAMO ARBITRAL O ADMINISTRATIVO.**

Esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial lo dispuesto en los artículos 110, N°2 y N°4 y 114 del DFL N°1, de 2005, de Salud, viene en impartir las siguientes instrucciones generales:

**I. OBJETIVO**

Instruir a las Isapres disponer de un correo electrónico permanente y con capacidad suficiente, como alternativa a la atención presencial en las sucursales, para la remisión por parte de las personas beneficiarias de documentos de pago (boleta, factura, prefactura u otro documento), que requiera dicha institución para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por esta Intendencia.

**II. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/N°131, DE 30 DE JULIO DE 2010.**

Se modifica el Capítulo V Solución de Conflictos, según se indica a continuación:

**1.-** En el Anexo del Título II "*Reclamos de los cotizantes y beneficiarios contra las isapres, el Fonasa o los Prestadores de Salud, deducidos ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud*":

En el literal "A)", letra "i" insértanse los siguientes párrafos segundo y tercero, pasando el actual segundo a ser cuarto:

"Para efectos de la entrega por parte de las personas beneficiarias reclamantes, de los documentos necesarios para efectuar la liquidación a la que se refiere el párrafo precedente, la isapre deberá tener a disposición de los beneficiarios de manera permanente, una cuenta de correo electrónico con capacidad suficiente para la recepción de dichos documentos.

La isapre que solicite a través de una carta o correo electrónico a las personas beneficiarias la entrega de documentos o antecedentes, para cumplir con una instrucción, deberá incorporar en la comunicación enviada la dirección del correo electrónico a que se hace referencia en el párrafo anterior, e indicar que los documentos deben ser enviados en formato legible al referido correo, señalando el RUN del beneficiario y el número del reclamo, para facilitar su identificación".

2.- En el Anexo del Título IV "Procedimiento de arbitraje para el conocimiento, tramitación y resolución de controversias", se modifica lo siguiente:

En el número 1, a continuación del texto de la letra b), agréguese los siguientes párrafos finales:

"Si la instrucción impartida se traduce en que el reclamado debe otorgar cobertura a prestaciones que originalmente han quedado excluidas de bonificación y no dispone de la documentación de respaldo de dichas atenciones y su valor o, en su caso, de los gastos efectuados, deberá requerir al reclamante la entrega de los documentos necesarios (boleta, factura, prefactura u otro documento) para efectuar la liquidación ordenada, evitando cualquier requerimiento innecesario y dilatorio.

Para efectos de la entrega por parte de los beneficiarios demandantes, de los documentos necesarios para efectuar la liquidación a la que se refiere el párrafo precedente, la isapre deberá tener a disposición de los beneficiarios de manera permanente una cuenta de correo electrónico con capacidad suficiente para la recepción de dichos documentos.

La isapre que solicite a través de una carta o correo electrónico a las personas beneficiarias, la entrega de documentos o antecedentes para cumplir con una instrucción, deberá incorporar en la comunicación enviada la dirección del correo electrónico a que se hace referencia en el párrafo anterior, e indicar que los documentos deben ser remitidos en formato legible al referido correo, señalando el RUN de la persona beneficiaria y el número del reclamo, para facilitar su identificación".

## VI. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La dirección del correo electrónico a la que hace referencia la presente Circular, deberá ser informada a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de esta Superintendencia, al correo pmartinez@superdesalud.gob.cl, dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde la notificación de la presente Circular.

## VII. VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Circular comenzarán a regir desde la fecha de su notificación.

  
**OSVALDO VARAS SCHUDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**



  
KBM/PMP/RTM/RSC

### Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Presentaciones Ciudadanas y Verifica Cumplimiento de Reclamos
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 9290-2024.