

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
Subdepartamento de Regulación

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 13193**

**SANTIAGO,**

**23 SEP 2024**

## **VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; la Resolución RA N°882/182/2023, de la Superintendencia de Salud, y

## **CONSIDERANDO:**

1. Que, mediante la Circular IF/N°474, de fecha 22 de julio de 2024, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones generales a las instituciones de salud previsional, sobre el Plan Preventivo de Isapres, en adelante PPI.
2. Que, dentro de plazo legal, las Isapres Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A., interpusieron recursos de reposición y, en subsidio recursos jerárquicos, en contra de las instrucciones impartidas en la referida normativa.
3. Que, la Isapre Cruz Blanca S.A. por medio de su presentación de ingreso N° 11295, de fecha 29 de julio de 2024, expone que la Circular, en su Título III, acápite I, Plan Preventivo Isapres, Punto 1, Generalidades, párrafo quinto señala que "Las isapres deberán adoptar las medidas necesarias para dejar constancia a través de un medio idóneo, del hecho de haberse otorgado las prestaciones contenidas en su PPI, ya sea se trate de aquellas contempladas en el Examen de Medicina Preventiva, las Mínimas Obligatorias o las incluidas de forma voluntaria, lo anterior, para fines de fiscalización".

De acuerdo al párrafo descrito, la recurrente considera necesario aclarar con más precisión a qué "medio idóneo" se refiere para dejar constancia del hecho de haberse otorgado las prestaciones contenidas en el PPI. Agrega que, en general la forma de acreditar el otorgamiento de una prestación es mediante el bono o reembolso, por lo cual se debería indicar esto como forma de acreditar la entrega de la prestación. En tal sentido, señala que, "la normativa, a modo de ejemplo debiera especificar algunos medios que resultan idóneos para el efecto que se pretende con la normativa que se dicta, que sin la precisión indicada queda vaga e insuficiente al efecto de lo que pretende regular".

Continúa señalando, que la circular recurrida en su Título III, acápite I, Plan Preventivo Isapres, Punto 2 Cobertura, dispone que "el prestador que defina la Isapre debe ser accesible para la persona beneficiaria y no debe imponerle a esta un gravamen para el traslado, que haga inviable el ejercicio de su derecho, atendido su lugar de residencia".

Por lo anterior, indica que es necesario aclarar o definir las circunstancias que importarían imponer "un gravamen para el traslado" a la persona beneficiaria. Seguidamente indica que, a modo de ejemplo, la Circular IF/N° 247 de fecha 19 de junio de 2015, la cual "Imparte instrucciones sobre la obligación de las Isapres de pagar los gastos de traslado, en cumplimiento de la Garantía de Acceso", establece que "En caso de inexistencia o de insuficiencia de prestadores de la Red GES en la región del domicilio del beneficiario, ante la designación de un prestador en una región del país distinta de aquella, la Isapre estará obligada a financiar íntegramente los gastos del traslado del paciente que fueren necesarios para asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas." La recurrente insiste que, en la normativa dictada en la Circular en cuestión, el concepto "gravamen para el traslado" resulta, según su opinión, demasiado genérico y vago por lo que se hace necesario para la isapre precisar en la instrucción que dicho alcance se refiere

a la existencia de un prestador en convenio dentro de la región, a fin de evitar conflictos o eventuales incumplimientos, debido a la falta de precisión de la norma.

Finalmente, indica que se hace necesario incluir en la Circular recurrida la posibilidad de otorgar las prestaciones del PPI a través de Telemedicina, ello, teniendo en consideración la Circular IF/Nº 462 del 19 de marzo de 2024, que impartió instrucciones sobre el Otorgamiento de Prestaciones Garantizadas Mediante Telemedicina, de manera de incorporar la Telemedicina, entendida como la provisión de servicios de salud a distancia, como mecanismo de atención de salud, en la medida que la naturaleza de la prestación así lo permita. Seguidamente indica que, la omisión de esta modalidad de atención "puede afectar la falta de imputación a las metas de cumplimiento, para aquellos casos en que las personas beneficiarias se hayan acogido a atenderse en esta modalidad". Argumenta a su vez, que el acto administrativo regulatorio debe estar sometido al principio de razonabilidad que implica que todo acto administrativo debe ser proporcionado y equilibrado en relación al fin que persigue, proscribiendo expresamente la arbitrariedad y que, por lo mismo, debe ser idóneo; esto es que la normativa que introduce sea lo suficientemente clara y precisa en sus instrucciones, evitado vaguedades o normas que generen incerteza del contenido, ya que ello facilita su interpretación y aplicación dando eficacia en el cumplimiento de las normas, observando así la Autoridad que la dicta, los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia que le impone el artículo 3 de la ley 18.575.

En consecuencia, por todo lo indicado en sus alegatos, la Isapre Cruz Blanca S.A., solicita que, en mérito de las disposiciones legales pertinentes, se acoja el recurso de reposición en contra de lo instruido en la Circular IF/Nº 474, de fecha 22 de julio de 2024, corrigiéndola, aclarándola y complementándola en la forma indicada en el cuerpo de su presentación. En subsidio, y en el evento que este recurso de reposición sea rechazado, la recurrente viene en deducir de conformidad a los artículos 15 y 59 de la Ley 19.880, de Bases sobre Procedimiento Administrativo, recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud, para que, en su calidad de superior jerárquico, se pronuncie y acoja el recurso jerárquico en contra de lo instruido en la ya mencionada Circular, corrigiéndola, aclarándola y complementándola en la forma indicada en el cuerpo de este escrito.

4. Que, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., mediante presentación de Ingreso Nº 11274, de fecha 29 de julio de 2024, expone en su recurso los siguientes argumentos:

En primer lugar, en relación al contenido de la norma que versa "Las Isapres deberán adoptar las medidas necesarias para dejar constancia a través de un medio idóneo, del hecho de haberse otorgado las prestaciones contenidas en su PPI.", contenida en el Título "I. Plan Preventivo de Isapres", Punto 1 "Generalidades", hace presente que el Plan Preventivo Isapres (PPI) es un beneficio que se encuentra incorporado en el contrato de salud y que comprende una evaluación periódica de salud que las isapres deben ofrecer a sus beneficiarios y beneficiarias. Prosigue señalando que, la obligación de la institución es brindar acceso a las prestaciones contenidas en el PPI y EMP (Examen de Medicina Preventiva) y motivar su uso. En este sentido, indica que en su caso, los medios para registrar el otorgamiento de las prestaciones corresponden a los sistemas informáticos de bonificación de la Isapre, cuya información es presentada oficial y mensualmente a esta Intendencia a través del Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, por lo que entiende la recurrente que ese constituirá el medio de registro idóneo del otorgamiento de las prestaciones contenidas en el PPI, ya sea que se trate de aquellas contempladas en el Examen de Medicina Preventiva, las Mínimas Obligatorias o las incluidas de forma voluntaria y "no otras vías distintas a este mecanismo", lo que solicita quede señalado en forma expresa.

Por su parte, respecto al párrafo de la aludida Circular IF/Nº 474/2024, que dispone "Las Isapres podrán incorporar voluntariamente a sus PPI, prestaciones adicionales a las indicadas en los puntos anteriores, así como también hacer modificaciones al respecto, debiendo para aquella comunicar dichas circunstancias y el detalle de las prestaciones a esta Superintendencia, dentro del plazo de cinco días hábiles, contado desde su incorporación al PPI, remitiendo copia del instrumento actualizado.", dadas las gestiones que aquello implicaría, solicita ampliar este plazo a 10 días hábiles para notificación sobre cualquier modificación de prestaciones adicionadas de manera voluntaria por la Isapre.

Asimismo, respecto al párrafo contenido en el punto 6, "Disposiciones finales", el cual señala que en caso de incorporarse, eliminarse o reemplazarse prestadores para el

otorgamiento de los beneficios que contemple el PPI, las Isapres deberán informar dicha circunstancia a las personas beneficiarios a través de su página web, dentro del plazo de siete días hábiles contados desde la modificación, requiere, en su caso, expresamente lo siguiente: "Tomando en cuenta las gestiones que esto implica, según lo indicado en el punto anterior de este documento, solicitamos estandarizar el plazo de notificación sobre modificaciones en la Red de prestadores preventivos (incorporación, eliminación o reemplazo) a 10 días hábiles."

En razón de lo señalado, solicita al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, tener por presentado recurso de reposición en contra de las instrucciones contenidas en la Circular IF N° 474/2024, en los términos referidos en lo principal de su presentación, solicitando que se modifique la norma en la forma propuesta en los párrafos precedentes.

En subsidio y en el evento que se estime que corresponde mantener las instrucciones contenidas en la ya citada Circular, viene en deducir Recurso Jerárquico en contra de ésta en los mismos términos ya expuestos.

5. Que, en cuanto al fondo del asunto, ambas isapres recurrentes han señalado la necesidad de que se aclare en la circular que se entiende por "medio idóneo" para efectos de dar cumplimiento a la obligación de dejar constancia del hecho de haberse otorgado las prestaciones contenidas en el PPI, para fines de fiscalización.

Al respecto, cabe señalar que a criterio de este Organismo la obligación establecida en la norma recurrida es lo suficientemente clara al definir que las isapres deberán contar con un registro de aquellas prestaciones del PPI que se otorguen, que sea apropiado para dicho fin, de acuerdo a los procesos que defina cada institución, conforme a su realidad y los medios de los que disponga.

En ese sentido, cabe hacer presente, que las instrucciones impartidas otorgan a las isapres la libertad necesaria para que puedan, por sí mismas, definir aquellos mecanismos que mejor se acomoden a sus operaciones, sin la imposición de cargas adicionales, especialmente de carácter financiero, que son constantemente invocadas como impedimentos por esas instituciones.

En razón de lo anterior, corresponde a cada isapre adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normativa, definiendo los instrumentos y registros que empleará para dicho fin, en tanto se ajusten a las exigencias mínimas que estableció la circular en ese punto.

6. Que, en el mismo orden de ideas la Isapre Colmena Golden Cross S.A., ha solicitado que se indique expresamente que el medio de registro idóneo de las prestaciones realizadas será el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas y no otras vías distintas a ese mecanismo.

Al respecto, cabe reiterar lo señalado en el numeral anterior, añadiendo que, en caso de determinarse por parte de la isapre que, a través dicho archivo, puede dar cumplimiento a la exigencia planteada, podrá utilizar dicho medio u otros que determine, considerando sus procesos internos y los mecanismos de registro que tenga a disposición.

Por otra parte, si existiesen prestaciones contenidas en el PPI, que por su naturaleza o por la forma en la que estas son otorgadas, no sean susceptibles de ser registrada a través de ese medio, corresponderá que la isapre adopte otro mecanismo que le permita registrar el otorgamiento de las mismas.

En ese sentido, cabe aclarar, que la presente instancia recursiva, no corresponde a la oportunidad idónea para que esta Superintendencia valide un método o mecanismo determinado, pues su correcto funcionamiento y resultado deberá ser evaluado, en su oportunidad a través de la correspondiente fiscalización, sin que corresponda a un aspecto que deba ser abordado necesariamente por la regulación.

7. Que, en el mismo orden de ideas, se estima necesario hacer presente a las isapres, que la referida obligación de registrar las prestaciones contenidas en el PPI, no tiene por finalidad efectuar una medición de tipo cuantitativa de los porcentajes de cumplimiento del otorgamiento de las prestaciones contenidas en el PPI, y se encuentra establecida

únicamente para fines de registro y fiscalización, por lo que debe entenderse completamente separada de la metodología de evaluación que fija esta Superintendencia de Salud en el Manual de Cálculo del Cumplimiento de Metas de Cobertura del Examen de Medicina Preventiva, tal como se indicó expresamente en la circular recurrida.

8. Que, finalmente, cabe señalar, que se estima que el tenor de las solicitudes planteadas en relación con el alcance de lo que debe entenderse como "medio idóneo", no revisten caracteres de impugnación, sino que responden más bien a solicitudes de aclaración, por lo que, se hace presente, que ese tipo de consultas deben ser presentadas a través de los canales regulares establecidos para dichos efectos, de conformidad con la normativa vigente y en la forma que corresponda.
9. Que, en relación con la solicitud de aclaración efectuada por la Isapre Cruz Blanca S.A., respecto a las circunstancias que importarían imponer un "gravamen para el traslado" a la persona beneficiaria, se debe señalar en primer lugar que al constituir las instrucciones dictadas, un marco normativo general al que las isapres deben ajustarse para elaborar, poner a disposición y promover sus PPI entre sus afiliados/as y beneficiarios/as, corresponde que sean dichas instituciones las que adopten las medidas necesarias para asegurar el otorgamiento de las prestaciones que ofrezca en razón de dicho plan.

En ese sentido, esta Superintendencia desconoce el alcance de los convenios que cada isapre mantiene o celebrará con cada prestador de salud para el otorgamiento de este tipo de beneficios, las modalidades a través de las cuales brindará las prestaciones o las eventuales facilidades que otorgará a sus beneficiarios para facilitar el acceso a las mismas, aspectos que, tal como se ha señalado, deberán ser definidos por cada institución de salud, dentro del marco fijado por esta autoridad.

Adicionalmente, se debe hacer presente que la instrucción relativa al "gravamen para el traslado" se encontraba contenida previamente en las Condiciones del Plan Preventivo de Isapres (PPI) que fueron presentadas por esas instituciones ante esta Superintendencia, las cuales fueron aprobadas pero con la prevención relacionada al gravamen introducida por la Circular IF/Nº 76, del 25 de agosto del año 2008, que "IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA ADHESIÓN, REVOCACIÓN Y ENTREGA DE CONDICIONES TIPO PARA EL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS POR PARTE DE LAS ISAPRES Y MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº 24 DE 16 DE JUNIO 2006" y que se mantuvo vigente desde esa fecha sin objeciones de las isapres, hasta la dictación de la circular recurrida.

10. Que, respecto a la solicitud efectuada por la Isapre Cruz Blanca S.A., de incluirse en la circular de forma expresa que las prestaciones del PPI puedan realizarse mediante telemedicina, cabe señalar que actualmente la normativa vigente considera dicha modalidad como un medio válido de otorgamiento de las prestaciones, siempre que la naturaleza de las prestaciones así lo permitan, siendo un ejemplo de aquello la Circular IF/Nº 462 que cita la recurrente.

No obstante aquello, tal como se ha señalado, corresponderá que sea cada isapre la que determine la forma en la que ofrecerá las prestaciones y procedimientos que conforman su PPI, dentro del marco normativo fijado por esta Superintendencia y ateniéndose a las definiciones y métodos que fije el MINSAL para el Examen de Medicina Preventiva y a las Normas Técnicas de carácter obligatorio que el propio MINSAL dicte con el objeto de uniformar los criterios de ejecución, frecuencia, medición y validación de los exámenes, para el grupo de población que corresponda.

Por lo anterior, se rechazará la solicitud planteada por la isapre de incluir expresamente la telemedicina en el texto de la Circular, por tratarse de una materia que se encuentra normada de manera general, siendo en la actualidad la telemedicina una alternativa para el otorgamiento de las prestaciones del PPI, así como para muchas otras más.

11. Que, en relación con la solicitud de ampliación de los plazos establecidos para comunicar a esta Superintendencia las modificaciones de las prestaciones incluidas en los PPI de forma voluntaria y a las personas beneficiarias los cambios a la Red de prestadores preventivos (incorporación, eliminación o reemplazo), efectuada por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., se estima que, si bien los plazos dispuestos en la circular son razonables, se estima pertinente acceder a la solicitud de modificación de la circular recurrida, con el fin de estandarizar ambos plazos, y así simplificar su cumplimiento por parte de las obligadas. En razón de lo señalado, se procederá a modificar la circular

recurrida, estableciendo que en ambos casos el plazo será de siete días hábiles, contados desde la respectiva modificación.

12. Que, finalmente, se hace necesario reiterar a ambas recurrentes, que la resolución que se pronuncia sobre un recurso de reposición y/o jerárquico, puede modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado. En virtud de lo anterior, se debe concluir necesariamente, que las alegaciones que fueron planteadas por ambas recurrentes en forma de consulta, exceden el objeto de la presente resolución, el cual es pronunciarse sobre los argumentos esgrimidos para impugnar la Circular recurrida, sin que las solicitudes de ejemplos o de aclaraciones, como las efectuadas por ambas isapres, tengan dicho carácter.

En consecuencia, se debe insistir a las isapres Colmena Golden Cross S.A. y Cruz Blanca S.A., que ese tipo de consultas deben ser formuladas en el futuro, por una vía distinta a la de un recurso.

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

#### **RESUELVO:**

1. **RECHAZAR** el recurso de reposición deducido por la Isapre Cruz Blanca S.A. en contra de la **Circular IF/N° 474, de fecha 22 de julio de 2024.**
2. **ACOGER PARCIALMENTE** el recurso de reposición deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en contra de la **Circular IF/N° 474, de fecha 22 de julio de 2024,** modificándose esa norma, junto al Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de la siguiente manera:

En el numeral III., N°1 "Plan Preventivo de Isapres", punto 3.3. "Prestaciones incorporadas voluntariamente por las Isapres", se reemplaza la expresión "dentro del plazo de cinco días hábiles", por "dentro del plazo de siete días hábiles".

3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A.

#### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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



  
TT

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- Gerente General de Isapre Cruz Blanca S.A.
- Gerente General de Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerentes Generales de isapres
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento Regulación
- Oficina de Partes

**Corr 5137-2024**