



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IE N° 441

Santiago, 30 OCT 2018

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° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución Exenta N° 182, de 12 de febrero de 2015, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través de la Circular IF/N° 315, de fecha 20 de agosto de 2018 (en adelante, "la Circular"), impartió instrucciones con el objeto de precisar las reglas sobre cierre temporal de sucursales, agencias u oficinas de atención de público de isapres.
2. Que la Isapre *Consalud* presentó recurso de reposición y, en subsidio, recurso jerárquico, en contra de la Circular IF/N° 313 (sic), pero refiriéndose a aquella de que se trata, solicitando que sea revisada en los puntos y por los fundamentos que expone.
3. Que, como primer punto, en relación al aumento de 10 a 20 días hábiles, del plazo de aviso previo a este Organismo para el cambio de dirección de una sucursal u oficina de atención dentro de la misma ciudad, solicitar la modificación excepcional de horario y el cierre temporal de una determinada sucursal, alega que es excesivo, pues existen casos en que

las circunstancias por las que se producen esos cambios no permiten informar con la anticipación requerida. Cita como ejemplo que, en los casos de cambio de dirección, se producen interacciones con contratistas encargados de la habilitación o remodelación de los espacios físicos, contrapartes de contratos de arrendamiento y empresas encargadas del traslado de equipos, lo que no haría posible entregar el aviso con mayor anticipación, por lo que solicita que ésta se reponga a diez días hábiles.

4. Que, en segundo lugar, respecto del cierre temporal y modificación de horarios en caso de circunstancias que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de sucursales, razona que, en términos generales, con la nueva redacción del numeral 7.4, esta Intendencia establecería dos nuevos requisitos copulativos para la autorización de cierre temporal o modificación de horario de una sucursal ante las referidas circunstancias, a saber:
 - Que las circunstancias invocadas no dependan de la mera voluntad de la isapre, y
 - Que dichas circunstancias hagan estrictamente necesario el cierre o reducción de horario de atención.

Arguye que, con la incorporación de estos requisitos, muchas actividades llevadas a cabo por la isapre, necesarias para brindar mejor atención a sus clientes y que requieren en determinados casos de cambios de horarios de funcionamiento o cierres temporales de sucursales, como podrían ser por ejemplo las jornadas de capacitación, no podrían ser aprobadas, por cuanto, si bien se trata de circunstancias excepcionales, éstas dependen de la voluntad de la isapre.

Por lo expuesto, solicita se modifique o elimine la parte final del párrafo primero del punto 7.4, que incorporó los requisitos señalados, dado que limita sus legítimos derechos para desarrollar los citados procesos de capacitación y desarrollo organizacional.

5. Que, finalmente, manifiesta su disconformidad con la supresión del numeral 7.5, que autorizaba a las isapres a modificar, en forma especial y excepcional, los horarios de una sucursal en la víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para los dependientes del comercio, por cuanto afecta los intereses de la isapre y sus trabajadores, dado que estableció compromisos con éstos, a través de contratos colectivos de trabajo, bajo la legítima expectativa de que la normativa respaldaba su actuar.

Alega que la nueva redacción de la normativa le impone el deber de solicitar autorización previa a la Superintendencia, lo que no exigía el citado 7.5, por lo que pide que se deje sin efecto su eliminación.

6. Que, por su parte, la Isapre *Colmena Golden Cross* dedujo un recurso de reposición y, en subsidio, un recurso jerárquico, en contra de las instrucciones contenidas en la citada Circular, solicitando que se le modifique en la forma y por los argumentos que señala en su libelo.
7. Que, en primer lugar, objeta el nuevo inciso agregado al numeral 7.3 del punto I del Título VII del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, en cuanto a la instrucción de utilizar en forma copulativa los medios idóneos señalados. Sobre el particular, alega que, a su parecer, resulta excesiva, reiterativa e incluso invasiva, puesto que implicará notificar de un mismo hecho en reiteradas oportunidades consecutivas a una misma persona como requisito para la eficacia de una comunicación, en circunstancias que el mismo efecto es posible lograrlo con una comunicación general, por ejemplo en el sitio web de la isapre y en alguna red social más una comunicación específica, por ejemplo a través del correo electrónico u otro medio idóneo.

Reflexiona que la utilización de los medios en forma copulativa no sumaría un efecto informativo mayor e incluso podría generar un disgusto en los afiliados, al verse saturados de información sobre un mismo hecho.

8. Que, enseguida, impugna los términos en que fue modificado el número 7.4 del citado punto I, alegando que elimina la posibilidad de solicitar el cierre temporal o modificación de horario, también temporal, fundado en situaciones excepcionales que sean debidamente explicitadas a esta Superintendencia.

Argumenta que, entendiéndose que debe ser regulado cualquier espacio que se preste a la arbitrariedad, a priori se está suponiendo que cualquier solicitud de cierre temporal invocada en circunstancias que dependan de la voluntad de la Isapre tiene tal carácter o bien se encuentra ajustada en perjuicio de los beneficiarios, lo que por cierto no es tal. Por otra parte, limita la actividad comercial de la Isapre e impide justificar estas modificaciones transitorias en actividades legítimas, tales como un evento corporativo excepcional (v.g. celebración del aniversario de la empresa, que en regiones y por motivos de traslado del personal y por su bienestar, puede requerir un cierre una o dos horas antes del horario normal) o en actividades que podrían entenderse como generadas por la Isapre, tales como una negociación colectiva o una huelga que impida mantener una atención regular, cuestión altamente posible de ocurrir si se considera que la Dirección del Trabajo rechazó el otorgamiento de servicios mínimos para las isapres.

Profundiza sobre la huelga o la negociación colectiva, razonando que, si se considerara que no es fuerza mayor, pero que sí obedece a la "mera voluntad de la Isapre", y no habiendo servicios mínimos que permitan asegurar la continuidad del negocio, la aplicación práctica de esta nueva instrucción para este caso particular se haría ilusoria.

Afirma que lo razonable en estos casos, es que sea la Autoridad quien evalúe la solicitud planteada por cada Isapre, sobre la base de los antecedentes concretos, objetivos y reales que ella presente para justificar la petición, y no prohibir el plantear una solicitud, basada en una presunción de mala fe o de irregularidad por el solo hecho de basarse en la voluntad de la Isapre, más aun si otras entidades insertas en el ámbito de la Seguridad Social, tales como las Administradoras de Fondos de Pensiones o las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, no tienen una norma tan restrictiva en esta materia como la que se pretende imponer en esta Circular.

9. Que, en tercer orden, se refiere a la eliminación del número 7.5 del citado punto del Compendio, que permitía, en forma especial y excepcional, la modificación de horarios de la sucursal, agencia u oficina de atención de público en la víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio, de acuerdo a lo señalado en el artículo 2º de la Ley N° 19.973. Al respecto, la recurrente estima que con esta determinación sólo se logra un efecto negativo hacia sus colaboradores y en nada se aporta a una mejor entrega de servicio, considerando que en vísperas de estos feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio, tales como 18 y 19 de septiembre; 25 de diciembre, o 1 de enero de cada año, por regla general, las personas están realizando otro tipo de actividades, totalmente distintas, y no asisten, por lo menos la mayoría, a una sucursal, agencia u oficina de atención de público de una isapre.

Sostiene que, con esta modificación, se afecta y anula el legítimo derecho de la empresa a decidir libremente, en atención a sus políticas internas, si están dispuestas a otorgar de manera especial y excepcional un beneficio a sus colaboradores que, por cierto, es altamente valorado y esperado, en épocas de muy poca afluencia de público y en el contexto de que casi todos los beneficios o servicios otorgados por la Isapre pueden ser efectuados "on line" a través del sitio privado o bien mediante el "call center" 24/7.

Sintetiza que no entiende la razonabilidad de esta medida, habiendo medios alternativos suficientes para asegurar la continuidad en el otorgamiento de beneficios, adoptándose una decisión con muy poco

efecto práctico en los beneficiarios y que provoca un enorme daño a los colaboradores de la Isapre y sus familias.

10. Que, en su conclusión, solicita que se deje sin efecto las instrucciones impartidas objetadas en los puntos precedentes, permitiendo que la comunicación del cierre temporal o la modificación transitoria de horarios de una sucursal, agencia u oficina de atención de público se haga por medios idóneos no copulativos; eliminando la última parte del nuevo párrafo primero del número 7.4, que impide a las Isapres solicitar anticipar el horario de cierre en forma transitoria de las sucursales, agencias u oficinas de atención de público, en situaciones puntuales que no sean causadas por fuerza mayor ni externas; restableciendo el número 7.5 que permitía, en forma especial y excepcional la modificación de horarios de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, en la víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio, de acuerdo a lo señalado en el artículo 2º de la Ley N° 19.973.
11. Que, a su vez, la Isapre *Cruz Blanca* interpuso un recurso de reposición y, en subsidio, un recurso jerárquico, en contra de las instrucciones contenidas en la citada Circular, solicitando que se modifique su texto en la forma y por los argumentos que señala en su libelo.
12. Que la recurrente funda su pretensión en que las disposiciones de la Circular a las que más adelante se refiere, carecen de fundamentación y motivación suficiente y proporcionalidad y, por lo mismo, de razonabilidad, afectando el principio de juridicidad que deben observar los órganos del Estado en todas sus actuaciones.
13. Que, en tal sentido, la recurrente se refiere, en primer lugar, al nuevo plazo de anticipación de 20 días para avisar a la Superintendencia, siendo que lo "normal" ha sido 10 días. Reclama que no hay razón que justifique tal cambio, por lo que concluye que la nueva disposición resulta caprichosa y arbitraria, debiendo entonces mantenerse el plazo de 10 días.
14. Que, enseguida, alega que tampoco aparecen motivadas o justificadas las disposiciones incorporadas al numeral 7.3, en cuanto a priori excluyen la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre y que no hagan estrictamente necesario el cierre o reducción del horario de atención. Señala que ello supone un desconocimiento de la realidad y de sus necesidades de gestión que implican, en casos excepcionales, cerrar o reducir el horario de atención por su propia voluntad. Sostiene que, al excluir la posibilidad de informar los motivos indicados, la norma subrepticamente está impidiendo que la isapre gestione sus recursos.

Afirma su imputación de falta de justificación, razón y proporción de la norma, en que se trataría de situaciones excepcionales y que todo cierre es inocuo para los beneficiarios, ya que los plazos siempre se prorrogan y existen múltiples canales de atención remota que permiten alternativamente a la isapre cumplir con sus obligaciones de Seguridad Social.

15. Que, en atención a que algunas alegaciones y pretensiones de los recursos son coincidentes, se procederá a abordarlos de manera conjunta.

De este modo, en primer lugar esta Autoridad se referirá a la impugnación efectuada por Consalud y Cruz Blanca del aumento de 10 a 20 días hábiles, del plazo de anticipación de aviso a la Superintendencia, detallando sólo Consalud que se aplica al cambio de dirección de una sucursal u oficina de atención dentro de la misma ciudad, solicitar la modificación excepcional de horario y el cierre temporal de una determinada sucursal.

En forma previa, debe aclararse que la norma sobre cambio de dirección de una oficina de atención dentro de la misma ciudad no hace referencia a un aviso previo a la Superintendencia, sin perjuicio de que debe comunicársele toda modificación que experimenten los datos informados sobre las sucursales, agencias u oficinas de atención de público.

Pues bien, la ampliación del plazo especificado por las recurrentes, referido a la solicitud a la Superintendencia sobre cierre o modificación de horario provisorios, no está motivada por un capricho o arbitrariedad, como afirma livianamente Cruz Blanca, sino que ha sido necesaria para hacerla compatible con la incorporación por la misma Circular de un plazo de 10 días hábiles de antelación (no objetado por las recurrentes) para que la isapre avise a sus afiliados sobre dichos cierre o modificación de horario. En efecto, la necesidad de esta comunicación hace imposible la mantención del plazo original para la solicitud. Es más, como puede advertirse, el plazo de anticipación para la solicitud es incluso breve, si se considera que deja escaso margen para que esta Autoridad la resuelva, notifique esta resolución y la isapre pueda comunicarla a sus afiliados dentro del plazo establecido. En tal sentido, ese plazo es el mínimo; pero lo recomendable para un mejor resultado de la gestión, es que las isapres efectúen sus solicitudes apenas decidan intentar la medida excepcional de cierre o reducción de horario.

En cuanto al cambio de dirección de una sucursal u oficina de atención dentro de la misma ciudad, la normativa establece que deberá comunicarse con antelación a los afiliados y a la Superintendencia, plazo

cuya ampliación se funda en el carácter permanente de dicho cambio, lo que requiere una larga planificación, aserto cuya veracidad es reconocida por Consalud al referirse a interacciones con contratistas encargados de la habilitación o remodelación de los espacios físicos, contrapartes de contratos de arrendamiento y empresas encargadas del traslado de equipos. Ello es compatible con un aviso de 20 días hábiles, mínimo necesario para que los afiliados, a su vez, solucionen las dificultades que les pueda generar el cambio de dirección de la oficina que los debe atender.

16. Que, enseguida, todas las recurrentes objetan la modificación de las reglas contenidas en el párrafo primero del numeral 7.4 de la parte respectiva del Compendio de Procedimientos –aun cuando Cruz Blanca cita erradamente el 7.3- que establece como requisito para la autorización del cierre o de la reducción de horario temporales, en caso de producirse hechos que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de la sucursal y la adecuada atención al público (y que no sean de fuerza mayor, tratada en el 7.3), que dichos hechos hagan forzoso el cierre o modificación de horario, por lo que no será suficiente la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre y que no hagan estrictamente necesario dicho cierre o reducción de horario.

Al respecto, en primer término es conveniente aclarar a las recurrentes que la Circular ha modificado las reglas sobre la materia, con el objeto – expresado en la misma- de preservar el carácter excepcional que naturalmente deben tener los incumplimientos a los días y horas de atención informados por las isapres al público y a la Superintendencia, debido a la necesidad de cautelar el acceso a los beneficios en tales circunstancias; sin embargo ello no les priva –y no podría ser de otro modo- del derecho a solicitar a la Superintendencia una autorización para incurrir en tales excepciones, correspondiendo a ésta, en cada caso concreto, tal como indica Colmena, evaluar la solicitud sobre la base de los argumentos y antecedentes que le sean presentados.

Asimismo, se debe aclarar, principalmente a la recurrente Colmena, que la Circular expresa que no será suficiente la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre y que no hagan estrictamente necesario el cierre o reducción del horario de atención. Así, no es efectivo que deba desestimarse una solicitud por el solo hecho de basarse en la voluntad de la isapre, lo que sería un contrasentido, pues toda petición de ésta se efectúa por su propia voluntad. El concepto utilizado por la Circular es el de “mera voluntad”, significando “mera”, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, “puro, simple y que no tiene mezcla de otra cosa”. Entonces, las circunstancias no son suficientes para

fundar un cierre o reducción de horario cuando dependen nada más que de la voluntad de la institución, sin mezcla alguna. De este modo, hechos como una huelga no se adecuan a dicho concepto, pues dependen también de la voluntad de terceros que son copartícipes de la negociación con la isapre.

En tercer lugar, debe dejarse en claro que, para que sea fundamento insuficiente la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre, la norma requiere copulativamente "que no hagan estrictamente necesario el cierre o reducción del horario de atención". De tal manera, tampoco encajan en este concepto complejo las circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre, pero que sí hagan forzoso el cierre o modificación temporal del horario de atención, como por ejemplo, la decisión de la institución de cerrar provisoriamente una oficina para someterla a reparaciones que sean necesarias para la seguridad de la atención, tales como reposición de cielos o de otra parte importante de la estructura del edificio.

De las tres prevenciones señaladas, se infiere que la norma de que se trata es mucho menos restrictiva de lo que las recurrentes indican haber entendido.

En cuarto orden, es necesario relevar que la norma de la que se viene tratando constituye sólo la parte final del inciso primero del citado numeral 7.4, por lo que las reglas hay que buscarlas en el cuerpo de éste. En tal sentido, las isapres no han impugnado más que la mentada oración final, cuya redacción comienza con la frase "en consecuencia", lo que deja claro que constituye sólo una deducción de las citadas reglas no objetadas o que está conforme con ellas (RAE). En efecto, la consecuencia señalada es una manifestación de que la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre es incompatible con la adopción de las medidas destinadas a evitar la suspensión de la atención. Asimismo, el carácter forzoso del cierre o modificación de horario se encuentra normado antes de la parte final impugnada por los recursos.

Por tanto, no resultaría posible modificar la deducción sin alterar las premisas de las cuales se extrae; sin embargo, estas premisas que son las reglas contenidas en el inciso primero del 7.4 no han sido objetadas por las recurrentes, por lo que deben quedar firmes, toda vez que la resolución debe ceñirse estrictamente a las peticiones planteadas a esta Intendencia a través de los recursos.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta Autoridad no advierte en las modificaciones introducidas al inciso primero del numeral 7.4 la existencia de alguna norma contraria a derecho que amerite su invalidación de oficio.

Al efecto, las modificaciones referidas corrigen una inconsistencia entre el referido numeral y la regla matriz que ya estaba incorporada en el 7.1, que obliga a las isapres a respetar los días y horarios de funcionamiento informados por ellas.

Al respecto, la redacción anterior del 7.4 era contradictoria, puesto que, por una parte –consistente con el 7.1- establecía que la autorización para el cierre o modificación de horario temporales sería “especial y excepcional”, sin embargo, no establecía parámetros objetivos concordantes con esa excepcionalidad, limitándose a indicar que la solicitud debía ser motivada por “circunstancias que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de la sucursal y la adecuada atención al público”.

En la práctica, esa vaguedad ha producido un gran número de solicitudes de cierre o reducción de horario de atención, fundadas en diversos motivos, tales como celebración de aniversarios de la institución, paseos de fin de año, celebración de fiestas patrias, capacitaciones del personal, proximidad de feriados sin ser víspera de ellos, etc.

Sobre el particular, esta Intendencia no desconoce la legitimidad de actividades como las señaladas, e incluso la repercusión favorable que algunas de ellas podrían tener para los usuarios de sus servicios; sin embargo, su realización debe tener en cuenta la obligación de la institución de brindar la atención comprometida a sus beneficiarios, por lo que debe tomar todas las medidas necesarias para evitar la falta de dicha atención, a modo de ejemplo, disponer de personal de llamado para reemplazo excepcional, capacitar a sus trabajadores en forma alternada o cualquiera otra que sus prácticas de buena gestión le sugieran.

En relación con lo expuesto, es necesario hacer presente que esta Autoridad no concuerda con la afirmación de la recurrente Cruz Blanca de que “todo cierre es inocuo para los beneficiarios”. Al contrario, no obstante la disposición de medios alternativos de atención como sitio web y servicio continuo de atención telefónica, existen necesidades que requieren atención presencial e inmediata, por no tener esos medios remotos la capacidad para tomar ciertas decisiones relevantes para los beneficiarios.

Por todo lo expuesto, esta Intendencia, en cumplimiento de las funciones que le encomienda la ley, incorporó las modificaciones de que se trata, en virtud de que las estimó necesarias para resguardar el acceso de los beneficiarios a los beneficios y prestaciones a que tienen derecho en una materia constitucionalmente garantizada como es la protección de su salud por las instituciones encargadas de ello.

17. Que, a continuación, procede referirse a la petición de las recurrentes Consalud y Colmena Golden Cross, de que se deje sin efecto la eliminación del numeral 7.5 de la parte respectiva del Compendio de Procedimientos, que autorizaba a las isapres a disponer, en forma especial y excepcional, la modificación de horarios de sus sucursales en la víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para los dependientes del comercio.

Al respecto, es menester explicar a las recurrentes que la norma en comento ha sido suprimida en virtud de que una revisión de la normativa sobre la materia ha permitido constatar que el artículo 2º de la Ley 19973 no es aplicable a los empleados de las isapres, por cuanto no son dependientes del comercio. En efecto, recurriendo nuevamente al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, puede advertirse que el vocablo "comercio" está definido como "compraventa o intercambio de bienes o servicios" y asimismo como "tienda, almacén o establecimiento de comercio". Este concepto no corresponde con el de una empresa cuyo giro es el de isapre, en el que, si bien se entregan servicios, éstos constituyen una contraprestación eventual frente a una cotización previsional obligatoria.

Más concluyente es la historia de la ley, la que nos da cuenta de que, en un comienzo, fueron establecidos feriados irrenunciables en favor de los trabajadores que laboran en centros comerciales o mall. En la discusión se argumentó por el Diputado Sr. Navarro, que los administradores de los mall hacen trabajar a sus dependientes, por ejemplo, los días 18 y 19 de septiembre, por lo que es necesario que se beneficie efectivamente a quienes, por la naturaleza de su trabajo, están obligados a laborar en esos días. El Diputado José Pérez, a su turno, enfatizó –aludiendo a los trabajadores de centros comerciales o mall- que el referido artículo 2º "busca beneficiar a aquellos que muchas veces deben laborar horas extraordinarias y no se les cancelan y a los que reciben un salario mínimo por debajo del que establece la ley".

La Ley 20215 extendió el beneficio a todos los dependientes del comercio, aunque no laboren en centros comerciales o malls, fundada –de acuerdo al Mensaje de la Presidenta de la República con que se inició el proyecto- en que no hay razón para excluirlos y en que a todos ellos se aplica el artículo 38 N° 7) del Código del Trabajo, que exceptúa la actividad de los establecimientos de comercio del descanso dominical y en días festivos.

Como puede verse, dicha realidad dista mucho de la de los trabajadores de las isapres, que no atienden público en días domingos o festivos, por lo que sólo cabe concluir que la Ley 19973 no los contempló como sujetos de

sus beneficios y menos aun de uno adicional y no considerado en la misma, como sería el otorgamiento de mayores horas de descanso en la víspera de un feriado irrenunciable.

Respecto de las alegaciones de las recurrentes, en el sentido de que la eliminación del numeral 7.5 afectaría los intereses de sus colaboradores, debe hacerse presente que la protección de tales intereses es ajena a las funciones que la ley encarga a este Organismo, más aun si ello implicara beneficiarlos con una ley claramente inaplicable a su situación laboral. Sin embargo, ello no obsta a que las isapres otorguen beneficios similares a sus dependientes, mediante turnos o de otro modo que no implique incumplimiento del horario de atención ofrecido al público.

Finalmente, en cuanto a la aseveración de la Isapre Colmena de que en vísperas de estos feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio, tales como 18 y 19 de septiembre; 25 de diciembre, o 1 de enero de cada año, por regla general, las personas están realizando otro tipo de actividades, totalmente distintas, y no asisten, por lo menos la mayoría, a una sucursal, agencia u oficina de atención de público de una isapre, es menester hacer presente que, amén de tratarse de una apreciación subjetiva, aun cuando fuese correcta, no exime a las instituciones de otorgar la atención en los días y horarios comprometidos.

Más grave aun, en el evento de que los beneficiarios necesiten atención presencial e inmediata, por ejemplo, para la designación de un nuevo prestador y gestiones de traslado a éste, en casos de insuficiencia de las redes definidas para cobertura preferente, Ges o Caec frente a situaciones de urgencia, la falta de atención en la víspera de un feriado les causaría un perjuicio mucho mayor, al no poder ingresar a la red de prestadores sino hasta el término de los feriados irrenunciables o del fin de semana si éste fuera inmediatamente posterior a dichos días festivos. Incluso más, la permanencia en un prestador ajeno a la red podría extenderse si la condición del paciente se agrava en los días en que las oficinas de la isapre se encuentren cerradas.

18. Que, por último, cabe referirse a la solicitud de Colmena Golden Cross de que se modifique el nuevo inciso final del numeral 7.3, que establece los medios idóneos para comunicar el cierre temporal o la modificación transitoria de horarios de una sucursal, en el sentido de que se deje sin efecto la obligación de utilizarlos en forma copulativa, bastando, a su juicio, con el uso de un medio masivo y uno personalizado.

Al respecto, esta Intendencia ha estimado imprescindible que los afiliados tomen real y oportuno conocimiento del cierre o modificación de horario

transitorios de una sucursal de la isapre, por lo que agregó a la regulación una lista (no taxativa) de medios de información idóneos, ordenando su uso copulativo, para asegurar ese conocimiento. No obstante, concuerda con la recurrente en que es suficiente y adecuada la utilización de sólo dos medios de los mencionados, uno de ellos masivo y el otro dirigido específicamente a cada afiliado.

En consecuencia, el recurso será acogido en esta parte, modificándose la redacción del párrafo aludido, en la forma que se expresará en lo resolutivo.

En cambio, las demás peticiones del recurso, así como las planteadas por las Isapres Consalud y Cruz Blanca, deberán ser desestimadas en virtud de los razonamientos ya formulados.

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

RESUELVO:

1.- Acoger parcialmente el recurso de reposición interpuesto por Isapre Colmena Golden Cross S.A. en contra de la Circular IF/N°315, de 20 de agosto de 2018, sólo en cuanto se modifica el tercer párrafo –agregado por la Circular- del número 7.3 del punto I del Título VII del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, de la manera que a continuación se indica: Se reemplaza la expresión “todos ellos en forma copulativa” por “debiendo utilizar la isapre como mínimo un medio masivo y uno personalizado. Respecto de éste último, se deberá preferir el mensaje por correo electrónico, por sobre otros medios personalizados, cuando el afiliado tenga registrada una dirección”.

Por tanto, el texto definitivo del párrafo o inciso referido será el siguiente:

“Los medios idóneos de aviso a los afiliados comprenderán, a lo menos, una publicación destacada en el sitio o la página web de la isapre; mensaje por correo electrónico a todos quienes tengan registrada una dirección al efecto; mensaje de texto de telefonía celular o redes sociales como WhatsApp, Facebook u otras disponibles; aviso en aplicaciones de “teléfonos inteligentes” y todo otro medio que esté al alcance de la entidad; debiendo utilizar la isapre como mínimo un medio masivo y uno personalizado. Respecto de éste último, se deberá preferir el mensaje por correo electrónico, por sobre otros medios personalizados, cuando el afiliado tenga registrada una dirección”.

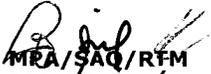
- 2.- Rechazar en todas sus partes los recursos de reposición interpuestos por Isapres Consalud S.A. y Cruz Blanca S.A. en contra de la Circular IF/Nº315, de 20 de agosto de 2018.

Remítase para conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las referidas isapres.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.-



ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)


MPA/SAQ/RTM
DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General de Isapre Consalud S.A.
- Gerente General de Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Gerente General de Isapre Cruz Blanca S.A.
- Asociación de Isapres de Chile
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
- Of. Partes
- Archivo

Correlativo 2124-2018