



RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 1019

Santiago, 29 NOV 2019

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 y 113 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 TRA N°882/16/2019, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1.- Que mediante la Circular IF/N°330, de fecha 27 de agosto de 2019, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones para formalizar la modificación y término de la Hospitalización Domiciliaria, con el objeto de velar por que ésta se mantenga vigente mientras sea necesaria para la recuperación de la salud.

2.- Que Isapre Colmena Golden Cross, sobre la base de los argumentos que se señalan a continuación, solicita al Sr. Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, tener por presentado recurso de reposición en contra de las instrucciones impartidas en la Circular IF/N°330, acogerlo a tramitación y, en definitiva, modificar el objetivo incorporado en la norma como fundante de las instrucciones impartidas.

En primer lugar, la isapre reproduce en su recurso el contenido de la Circular y señala que, en relación al objetivo de la Circular informado como el de "Velar por la prestación hospitalización domiciliaria de un beneficiario se mantenga vigente mientras sea necesaria para la recuperación de su salud", entiende que la frase "recuperación de su salud" constituye un término muy amplio que complejiza el ejercicio de la facultad de la Isapre de poner término a la cobertura por la prestación Hospitalización Domiciliaria, cumpliéndose con las demás condiciones normativas, especialmente considerando que un porcentaje de los pacientes que se mantienen bajo esta modalidad hospitalaria, sea ésta CAEC o no, no poseen la posibilidad de lograr una recuperación total o parcial de

su salud, considerando la isapre el concepto de salud que establece la Organización Mundial de la Salud (OMS) como "El estado completo de bienestar físico y social de una persona, y no solo la ausencia de enfermedad".

Por otra parte, la referida Institución de salud estima que el objetivo de la normativa impartida debe considerar la especial condición de parte de los pacientes que se encuentran sometidos a la hospitalización domiciliaria, respetando con ello la facultad, también normativa, de la isapre de definir la procedencia del término de esta cobertura concurriendo los demás requisitos establecidos al efecto.

3.- Que las Isapres Vida Tres S.A. y Banmédica S.A. en forma separada, solicitan al Sr. Intendente tener por interpuesto, dentro del plazo, para todos los efectos, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, recurso de reposición en contra de la Circular IF/N°330 de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, dictada con fecha 27 de agosto de 2019 y notificada a dichas isapres con fecha 28 de agosto de 2019. Adicionalmente, Isapre Banmédica presenta recurso jerárquico en contra de la referida Circular.

Las citadas isapres interpusieron ante esta Intendencia recursos de reposición en los mismos términos, en contra de la Circular IF/N° 330, y específicamente en relación a la instrucción de notificar mediante carta certificada el término de la prestación de hospitalización y/o modificación del prestador designado para otorgar la referida prestación, solicitando se acojan sus recursos de reposición en todas sus partes y se modifique la circular referida, de conformidad los antecedentes que a continuación se exponen:

En primer lugar, ambas recurrentes reproducen en sus recursos partes del contenido de la Circular y, en relación a las referidas instrucciones, señalan que no cuestionan la instrucción de informar a los afiliados y/o beneficiarios acerca del término o modificación de las condiciones de otorgamiento de la prestación de hospitalización domiciliaria, incorporando a la comunicación la información acerca de los fundamentos que motivaron a la isapre a adoptar dicha decisión. Exponen, además, que es de su interés que los afiliados y/o beneficiarios sean debidamente informados acerca de las coberturas y beneficios que les son otorgados de acuerdo a su contrato de salud.

Agregan que, sin perjuicio de lo anterior, la circular que por este acto impugnan establece una obligación en exceso gravosa para ellas, al instruir que la referida comunicación debe realizarse a través del envío de una carta certificada, sin considerar la posibilidad de que la isapre utilice otros medios de comunicación más eficientes y económicos de manera alternativa.

Plantean además las recurrentes, que la normativa autoriza expresamente a las isapres para que determinadas actuaciones sean notificadas a sus afiliados, en forma alternativa, a través de correo electrónico, en reemplazo de la notificación por correo certificado, lo que implica lograr una mayor automatización y eficiencia de los procesos. Asimismo, hacen presente que el correo electrónico es el medio de comunicación más utilizado por las personas actualmente, al contrario de lo que ocurre con el correo tradicional, el cual, señalan, está cada vez más en desuso, atendida la inmediatez que el primero otorga en las comunicaciones y la facilidad de consulta para sus destinatarios, los que en todo momento tienen a su disposición sus correos electrónicos, pudiendo contar en todo momento con el respaldo de las comunicaciones que les hayan sido remitidas, con indicación clara de la fecha y hora de recepción de las mismas.

En consecuencia, las Isapres Vida Tres y Banmédica solicitan a esta Superintendencia que se autorice la notificación de las cartas de término y/o modificación de la prestación de hospitalización domiciliaria, incorporadas mediante Circular IF/Nº330, a través de correo electrónico, en los casos en que los afiliados hayan expresamente autorizado ese medio de notificación, o en su defecto, mediante carta simple. Lo anterior, señalan, toda vez que el envío de estas comunicaciones mediante carta certificada solo encarece de manera injustificada los costos de administración para la Isapre, lo que va en contra de las constantes solicitudes de esa Superintendencia, en orden a que las Isapres deben contener sus gastos de administración.

Agregan las referidas isapres que la notificación por correo electrónico supone necesariamente el hecho de que previamente el afiliado aceptó, en forma personal o debidamente representado, el hecho de ser notificado por la isapre al correo electrónico por él indicado.

Finalmente solicitan que, si los afiliados tienen autorizado dicho mecanismo de notificación, esta Superintendencia se sirva a autorizar a esas isapres remitir la carta de término y/o modificación de la hospitalización domiciliaria por esa vía. Agregan que solamente en el caso de que los afiliados no hayan autorizado las notificaciones por correo electrónico, piden se les autorice remitir la carta mediante correo simple.

4.- Que, sobre la solicitud de las Isapres Vida Tres y Banmédica en cuanto a que se autorice la notificación de las cartas de término y/o modificación de la prestación de hospitalización domiciliaria, a través de correo electrónico, o en su defecto, mediante carta simple, esta Intendencia aclara que se trata de la carta certificada en los términos establecidos en el Compendio de Procedimientos, esto es, que puede ser enviada a través de correo privado o Empresa de Correos de Chile, debiendo siempre la isapre acreditar su remisión y entrega en el domicilio del destinatario. En cuanto a la notificación vía correo electrónico se estima que se trata de un medio idóneo para comunicar las modificaciones a la prestación Hospitalización Domiciliaria, siempre que haya sido autorizado por el afiliado.

Por lo tanto, se acogerán parcialmente los recursos de las Isapres en referencia, en el sentido que se señalará en el numeral siguiente.

En relación a lo solicitado por la Isapre Colmena en cuanto a que se modifique el objetivo incorporado en la norma como fundante de las instrucciones impartidas en la Circular IF/Nº330, cabe hacer presente que, de acuerdo al artículo 113, del DFL Nº1, de 2005, de Salud, las isapres pueden deducir recurso de reposición en contra de las instrucciones que dicte esta Superintendencia, en este caso, las contenidas en la Circular IF/Nº330, pero no en contra de su objetivo, que tal como lo señala la misma Isapre, es el fundante de las instrucciones, pero no forma parte de éstas.

En atención a lo expuesto precedentemente, se rechazará esta petición hecha por Isapre Colmena Golden Cross.

5.- Que, de acuerdo a lo señalado en el numeral precedente, que acoge parcialmente lo solicitado por las Isapres Vida Tres y Banmédica, se modificará la Circular IF/Nº 330, de fecha 27 de agosto de 2019, en el siguiente sentido:

Reemplázase la expresión "carta certificada" contenida 2 veces en el punto 1 y en los puntos 2.1 y 2.2, todos del Título II, de la Circular recurrida, por "carta certificada o correo electrónico autorizado expresamente por el afiliado para las comunicaciones que le efectúe la institución de salud".

6.- Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a esta Intendencia,

RESUELVO:

- 1.- Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las isapres Vida Tres y Banmédica en contra de la Circular IF/Nº330, de 27 de agosto de 2019, en la forma indicada en el punto Nº5 de la parte considerativa.
- 2.- Rechazar el recurso de reposición interpuesto por Isapre Colmena Golden Cross S.A., en contra de la Circular indicada en el numeral que precede.

Remítase para el conocimiento del Sr. Superintendente de Salud, el Recurso Jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre Banmédica.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**


AMAW/CP

Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross
- Gerente General Isapre Vida Tres
- Gerente General Isapre Banmédica
- Gerentes Generales Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Fiscalía
- Superintendencia de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. Fiscalización de Beneficios
- Oficina de Partes

Correlativo 5087-2019