



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## OFICIO CIRCULAR IF/N° 20

**ANT:** 1.-Decreto N°4, de 08.02.2020, del Ministerio de Salud.

2.- Oficio Circular IF/N°10, de 19.03.2020, de esta Superintendencia.

**MAT:** Instruye a las isapres la obligación de disponer de un correo electrónico para la entrega por parte del afiliado (reclamante) de antecedentes para el cumplimiento de instrucciones dictadas en Sentencia arbitral u Oficio, dictados por esta Intendencia en la resolución de reclamos.

---

SANTIAGO, 09 ABR 2020

**DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**A: GERENTES GENERALES DE ISAPRES**

A raíz de la alerta sanitaria por emergencia de salud pública debido a brote del Covid-19, dispuesta por el Ministerio de Salud mediante el Decreto N° 4, publicado en el Diario Oficial con fecha 8 de febrero de 2020, y el anuncio del Ministro de Salud de cuarentena total para siete comunas de la Región Metropolitana y para algunas comunas de otras regiones del país, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud ha estimado necesario complementar el Oficio Circular IF/N°10, citado en el ANT.2., de la siguiente manera.

Como es de su conocimiento, la normativa vigente sobre el cumplimiento de fallos o instrucciones particulares dictadas por esta Intendencia, se encuentran establecidas en el Capítulo V "Solución de Conflictos", Anexo del Título II y Anexo del Título IV, del Compendio de Procedimientos.

En el Anexo del Título II se señala que: *"i.- 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 (boleto, factura, prefactura u otro documento auténtico)"*

*para efectuar la liquidación ordenada, evitando cualquier requerimiento innecesario y dilatorio."*

Al respecto, y dada la realidad nacional y la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del Covid-19 y la cuarentena decretada en algunas comunas del país, se hace necesario disponer de las siguientes medidas excepcionales en lo relativo a la entrega a la Isapre por parte del afiliado (reclamante) de antecedentes necesarios para el cumplimiento de la sentencia, en caso de arbitraje u acto administrativo de término en caso de reclamos, dictados por esta Intendencia, con el fin de evitar que los afiliados se desplacen hasta las respectivas instituciones de salud previsual, durante el referido período de vigencia de la alerta sanitaria.

### **PROCEDIMIENTO QUE LAS ISAPRES DEBEN IMPLEMENTAR PARA RECIBIR DOCUMENTOS SOLICITADOS A LOS AFILIADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS DICTADAS POR ESTA INTENDENCIA**

- 1.- La Isapre debe propiciar herramientas alternativas a la atención presencial en las sucursales, por lo que deberán habilitar un correo electrónico donde los afiliados puedan remitir los documentos de pagos (boleta, factura, prefactura u otro documento auténtico) que requiera dicha institución para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por esta Intendencia, sin perjuicio de lo instruido en el numeral 5 siguiente.

La dirección del correo electrónico antes señalado, deberá ser informado a la Intendencia de Fondos, al mail [efuentes@superdesalud.gob.cl](mailto:efuentes@superdesalud.gob.cl), a más tardar, dentro de los 3 días hábiles siguientes, contados desde la vigencia del presente Oficio Circular.

- 2.- La Isapre deberá informar a todos sus afiliados, a través de medios electrónicos (correos electrónicos y sitio web institucional), la nueva dirección de correo electrónico que de acuerdo al numeral 1, debe implementar la institución de salud para recibir los documentos que, en el marco de una instrucción particular dictada por esta Intendencia, hayan sido o sean solicitados al afiliado.
- 3.- Asimismo, a través del servicio telefónico 24/7 deberá orientar a los afiliados de esta nueva dirección de correo electrónico para que puedan presentar los documentos requeridos por la institución, informándoles que junto con los antecedentes remitidos deben registrar el Rut del afiliado reclamante y el número del reclamo.
- 4.- La isapre que solicita, específicamente a un afiliado, a través de una carta o correo electrónico, la entrega de documentos para cumplir con una instrucción, deberá incorporar en la comunicación enviada, la dirección del correo electrónico a que se hace referencia en el punto N°2, y señalarle que él debe enviar los documentos en PDF a través del referido correo y que los antecedentes remitidos deben registrar el Rut y el número del reclamo, para facilitar su identificación.
- 5.- En aquellos casos en que la tramitación del reclamo conste en un expediente digital, el reclamante deberá presentar un escrito adjuntando los documentos de pago al referido expediente, para poder obtener el cumplimiento de lo instruido.
- 6.- La Isapre, una vez cumplida la instrucción, y en el caso en que deba hacerle devolución de dineros al afiliado, deberá ubicarlo por teléfono o correo electrónico cuando no tengan cuenta corriente o cuenta vista donde pueda realizarle el pago de la liquidación respectiva.



- 7.- En aquellos casos en que para dar cumplimiento a una instrucción dictada por la Intendencia, la Institución de Salud requiera la comparecencia del cotizante en las Oficinas de la aseguradora, deberá informarle esta situación por teléfono o al correo electrónico que tenga el afiliado y por esta vía, enviarle los documentos cuya firma requiere (FUN, carta de desafiliación), para que éstos sean firmados por el cotizante y para que lo devuelva escaneado, al mismo correo electrónico mediante el cual recibió el documento de parte de su isapre.

Finalmente, es necesario agregar que el tratamiento de datos personales que se desarrolle en el contexto de la presentación de documentos (boletas, facturas, pre facturas u otro documento auténtico), por medios electrónicos alternativos, en período de excepción, deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada, de manera tal que se resguarde la confidencialidad de la información utilizada durante todo este proceso.

Las instrucciones contenidas en el presente Oficio Circular entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su notificación.

Saluda atentamente a usted,

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



**AMAW/CPF**

**DISTRIBUCIÓN**

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Superintendencia de Salud
- Oficina de Partes.

