



## RESOLUCIÓN EXENTA IF/N°

189

SANTIAGO, 09 ABR 2020

### 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 TRA N° 882/35/2018, de 19.11.2018, de la Superintendencia de Salud.

### CONSIDERANDO:

I.- Que, mediante el Oficio Circular IF/N°12, de 26 de marzo de 2020, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud instruyó a las isapres acerca del procedimiento para la tramitación de los formularios de licencias médicas en papel, de origen común o maternal, al que deben someterse los actores que participan en dicho proceso, con el fin de evitar que los trabajadores y empleadores se desplacen hasta las respectivas instituciones de salud previsual, durante el período de vigencia de la alerta sanitaria decretada por el Ministerio de Salud.

II.- Que, con fecha 1 de abril de 2020, Isapre Colmena Golden Cross S.A. dedujo recurso de aclaración de ciertos puntos de la normativa, haciendo presente algunas dificultades que se han presentado durante la aplicación práctica de la misma, por lo que solicita la aclaración de las instrucciones contenidas en el citado Oficio Circular y que, atendida la situación que vive el país, se proceda a complementar las instrucciones de la forma más expedita posible, conforme se indica a continuación:

1) En el número 1 de su recurso señala que no se indica el inicio de vigencia de las instrucciones, haciendo presente que se trata de un proceso nuevo que implica ajustes en sus sistemas y que por ello, no le resulta posible una aplicación íntegra de todas las instrucciones en forma inmediata, aun cuando reconoce la necesaria urgencia de regular un proceso que resuelva la tramitación de licencias médicas en formulario papel, por lo

que solicita se tenga presente que se encuentra realizando sus mejores esfuerzos para ajustarse al procedimiento nuevo.

2) En el número 2, Isapre Colmena advierte que en el proceso regulado no existe un chequeo o una forma de comprobar que el empleador haya efectivamente aprobado la licencia médica. A este respecto, añade que dado que el proceso es digital, existe la posibilidad de fraude por parte del afiliado, por ejemplo, respecto a quién es su empleador y a sus rentas. Precisa que no hay una validación de la veracidad de la información y que sólo cuenta con los antecedentes que se registran en sus sistemas, los que pueden no estar actualizados y que aquello no se modifica con el hecho de entregar información para ser contactado pues, al no haber más información, la Isapre solo tendrá los datos que el propio afiliado le ha entregado.

Por lo anterior, solicita la incorporación de un validador o formalización adicional de la participación del empleador en este proceso.

3) A continuación, en el número 3, la recurrente expone que, conforme la normativa vigente es obligación de la Isapre responder vía correo "físico" al domicilio del afiliado y del empleador y no a través de un correo electrónico. Seguidamente, la Institución determina que esto genera un riesgo, pues el correo electrónico referido para la recepción, con las nuevas instrucciones, no se encuentra registrado necesariamente en su base de datos.

Luego, sobre dicho punto la recurrente solicita se aclare si la información enviada por correo electrónico reemplaza la notificación que debe enviar por correo formal.

4) En el número 4, la recurrente indica que la normativa no se hace cargo de eventuales duplicidades de licencias médicas entre Isapres, al no haber un sistema de control o de registro de ellas, lo que incrementa el riesgo de mal uso.

En consecuencia, solicita que se incorpore un sistema de registro de las licencias médicas entre las Isapres, con el fin de verificar que no se produzcan este tipo de situaciones y evitar cualquier fraude en este sentido.

5) En el número 5, la recurrente expone que en este proceso la licencia médica original queda en poder del trabajador, por lo que, según señala, no es posible completar la sección B en dicho documento original por parte del médico contralor que revisa la licencia médica en papel.

Agrega que tampoco hay indicaciones respecto a la conservación del formulario original de la licencia médica, por lo que solicita que se complementen las instrucciones en ese aspecto.

6) En el número 6, la Institución hace presente la dificultad con la que se han encontrado en la ejecución práctica de las instrucciones recurridas. Sobre el particular, indica que se establece un proceso de recepción digital de licencias médicas de talonario en el que el trabajador debe enviar la licencia médica con diagnóstico a la vista y adjuntar los documentos enviados por el empleador. Al respecto, informa que en el primer día de funcionamiento de este proceso recibió varios casos de licencias médicas enviadas por empleadores con diagnóstico a la vista, advirtiendo que ello constituye una vulneración del derecho del trabajador de mantener resguardado el diagnóstico de la licencia médica, afectando datos sensibles del mismo. Agrega que sólo en un caso, el empleador indicó

que realizó el envío a solicitud del trabajador debido a que éste no tenía acceso a internet.

Por último, dada la antedicha problemática, la recurrente plantea si corresponde que en estos casos la Isapre reciba e ingrese la licencia médica; si debe notificar a alguna entidad que el empleador está enviando datos sensibles del trabajador y; de qué forma se da cuenta de la afectación de la confidencialidad del dato sensible del trabajador.

III.- Que, analizados los planteamientos expuestos en el recurso, es posible señalar que ellos dicen relación, fundamentalmente, con dudas de la recurrente acerca de aspectos prácticos del procedimiento en cuestión, y no con una falta de claridad de las instrucciones contenidas del Oficio Circular IF/N°12.

Hecha tal precisión, cabe manifestar lo siguiente:

1) Que, en cuanto a lo planteado en el numeral 1 del recurso, sobre el inicio de la vigencia de las instrucciones, cabe señalar que si en el acto administrativo que las contiene nada se dice al respecto, aquellas rigen a contar de su notificación, conforme lo dispone la Ley N°19.880, de modo que solo es necesario indicar la vigencia de los actos cuando ha sido diferida para una fecha posterior.

Ahora bien, tal como esa Institución de Salud reconoce la urgencia de las medidas adoptadas, esta Intendencia espera de los entes regulados, dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país a causa del Covid-19, la máxima colaboración y la mayor celeridad posible en adaptar el proceso de tramitación del formulario de licencia médica en papel, que ha sido necesario instruir dadas las condiciones antes mencionadas.

Cabe destacar que, si bien este es un proceso nuevo y circunstancial, las instrucciones impartidas a las isapres no requieren de mayores desarrollos en sus sistemas de información, ni modificaciones sustanciales en sus procedimientos administrativos, bastando que habilite un correo electrónico específico para recibir los formularios de las licencias médicas, cuestión que esa Isapre ya hizo, toda vez que informó a esta Autoridad que creó un nuevo proceso de tramitación de licencias médicas para la recepción de éstas, y que se encuentra publicado en el sitio <http://www.colmena.cl/protocolo>.

2) Que, en relación con lo manifestado en el número 2 del recurso, cabe aclarar a la Isapre que el empleador no aprueba las licencias médicas de sus trabajadores, sino solo debe recibirlas y tramitarlas previo llenado de los antecedentes de su responsabilidad.

Luego, llama profundamente la atención de esta Intendencia lo manifestado en cuanto a la información relativa a los empleadores por cuanto, en sus registros debieran estar actualizados los antecedentes de sus beneficiarios, sobre todo tratándose de los empleadores, que son los que pagan la cotización de salud en forma mensual a dicha entidad. En cualquier caso, la Institución puede solicitar antecedentes a aquel empleador cuyos antecedentes le merezcan dudas.

Con respecto a su solicitud de incorporar un validador o alguna formalización adicional de la participación del empleador en este proceso, cabe señalar que esta Intendencia considera suficiente que, tal como se contempla en el proceso normal de tramitación de este tipo de licencias, el empleador complete en su totalidad los datos requeridos en la sección "C" del formulario requiriéndose además, en esta nueva norma, que consigne

un correo electrónico y un número telefónico de contacto, como un mecanismo que facilita su ubicación para que la Isapre realice, en cada caso, las validaciones que correspondan.

3) Acerca de lo señalado por Isapre Colmena en el número 3 de su recurso respecto a la notificación de la resolución de la licencia, cabe señalar que, existiendo la posibilidad de que las isapres notifiquen a los beneficiarios que hagan uso de licencia médica en formulario de papel y a sus respectivos empleadores, mediante correo electrónico, en forma adicional, en estos momentos de alerta sanitaria en que las notificaciones por empresas de correos pueden resultar inciertas en cuanto a su oportunidad, resulta necesario disponer una comunicación más expedita, considerando que las direcciones se encontrarán actualizadas en virtud de las nuevas instrucciones, tanto en el caso del cotizante, que envía el formulario por esa vía, como en el del empleador, que debe consignar su dirección de correo en el mismo formulario.

4) En relación a lo planteado en el número 4 del recurso sobre la creación de un registro de licencias médicas entre Isapres, con el fin de verificar que no se produzcan fraudes, cabe hacer presente que, de la misma forma en que lo ha realizado hasta la emisión del oficio circular recurrido, la Isapre puede llevar a cabo las acciones que le faculta la normativa vigente para la tramitación y resolución de las licencias médicas, en la medida que ello no afecte la oportunidad del pronunciamiento ni del pago del respectivo subsidio por incapacidad laboral.

5) En relación con lo señalado por Isapre Colmena en el número 5 del recurso, acerca de que al no contar el médico contralor con el formulario original en papel no sería posible para él completar la sección B, en primer término cabe reiterar que se requiere el máximo de cooperación y adaptación de sus procedimientos para la tramitación de las licencias médicas de los beneficiarios. En ese sentido, la Isapre puede utilizar otros métodos, tal como imprimir el formulario y estampar en la copia del mismo su pronunciamiento.

Por otra parte, esta Intendencia comprende la preocupación de la Isapre en orden a que el afiliado debiera mantener la licencia original guardada en caso de presentarse un reclamo, por lo que se complementará el Oficio Circular IF/Nº 12.

6) En cuanto a lo planteado por la Institución en el número 6, respecto a si corresponde que reciba e ingrese las licencias médicas cuando sean entregadas por los empleadores con diagnóstico a la vista, cabe señalar que la Isapre tiene la obligación de recibirlas y tramitarlas, de lo contrario el beneficiario no sólo se vería afectado por el hecho de la pérdida de la confidencialidad del dato sensible contenido en la licencia sino que, además, se vería perjudicado en cuanto a su derecho de recibir el subsidio por incapacidad laboral respectivo, en caso que le corresponda.

Respecto a la consulta sobre si debe notificar a alguna entidad que el empleador está enviando datos sensibles del trabajador o de qué forma puede dar cuenta de la afectación de la confidencialidad del dato sensible del trabajador, cabe manifestar que, dado que la instrucción contenida en la norma recurrida es suficientemente clara para mantener la confidencialidad del diagnóstico, lo que corresponde es que la Isapre, ante la inobservancia del procedimiento por parte de empleador, le represente directamente la irregularidad, ya sea al correo electrónico o al número telefónico consignado en el mismo formulario de licencia, a fin de que corrija su procedimiento.

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

**RESUELVO:**

Se acoge parcialmente el recurso de aclaración, rectificación o enmienda interpuesto por Isapre Colmena Golden Cross S.A. en contra del Oficio Circular IF/Nº 12, de 26 de marzo de 2020, agregándose en su número 9 del numerando II el siguiente nuevo párrafo segundo, según se indica a continuación:

“En dicho correo electrónico las isapres deberán advertir a los beneficiarios que deben mantener el formulario original de papel bajo su custodia por un plazo de 5 años contados desde el inicio de su reposo.”

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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

**AMAW/MABL/MPA/KB**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres
- Superintendencia de Seguridad Social
- Superintendente de Salud
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Oficina de Partes

