



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 215

Santiago, 24 ABR 2020

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 el Oficio Circular IF/N°20, de fecha 09 de abril de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud complementó el Oficio Circular IF/N°10, de 19 de marzo de 2020 e instruyó 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.

2.- Que Isapre Cruz Blanca S.A., sobre la base de las consideraciones que se señalan a continuación, solicita al Sr. Intendente de Fondos y Seguros

Previsionales de Salud, tener por presentado recurso de reposición -en subsidio- jerárquico, en contra de las instrucciones impartidas en el citado Oficio Circular, acogerlo a tramitación y, en definitiva, modificar el punto N°2 incorporado en la norma. Adicionalmente, Isapre Cruz Blanca solicita suspensión de los efectos y eficacia de lo instruido en el respectivo numeral, en tanto no se resuelva el recurso de reposición y jerárquico opuesto en subsidio.

3.- La Aseguradora reproduce en su recurso el contenido del Oficio Circular y señala que respecto al cumplimiento de la instrucción contenida en su numeral 2°, que dispone que 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", le parece perjudicial al objetivo mediato de la normativa complementaria, que propugna facilitar el cumplimiento de la sentencia, en caso de arbitraje u acto administrativo de término en caso de reclamos, sin que los afiliados necesiten desplazarse de un modo presencial a las oficinas de la Isapre, para proporcionar antecedentes necesarios que posibiliten las liquidaciones que se deban practicar producto de sentencias arbitrales ejecutoriadas u actos administrativo de término.

Expone que, en efecto, la experiencia determina que los beneficiarios utilizan los canales sin discriminar su objetivo específico para el cual están establecidos, de modo que es previsible que de comunicar ese nuevo canal a todos los afiliados, será utilizado para todo tipo de requerimientos que tiene un objetivo específico, incluso, no pocas veces, duplicando el envío de un mismo asunto por distintos canales.

Agrega que, por ello, lo lógico y lo prudente, a fin de segregar los casos concretos y antecedentes específicos que se reciban al cumplimiento concreto de sentencias arbitrales ejecutoriadas y resoluciones administrativas de término, es que ese correo, se envíe específicamente a aquellos beneficiarios que tienen un reclamo administrativo o un juicio arbitral resuelto de modo definitivo, que se encuentre en etapa de cumplimiento, y que para ello se requieran antecedentes específicos imprescindibles para satisfacer lo que en ellos se haya dispuesto.

Por lo anterior, solicita que se modifique el Oficio Ordinario en cuestión en el punto 2 aludido, circunscribiendo la comunicación que allí se dispone únicamente a aquellos beneficiarios respecto de los cuales la Isapre cuente con una sentencia arbitral ejecutoriada u acto administrativo de término, que requieran antecedentes específicos para darle cumplimiento a lo resuelto.

Asimismo, fundamenta su petición en los principios de eficiencia, eficacia que la Administración del Estado debe observar respetando el derecho de las personas para realizar cualquier actividad económica, en conformidad con la Constitución Política y las leyes, ya que la difusión indiscriminada de este nuevo canal de comunicación, además de ser innecesaria, redundará en perjuicios a los objetivos propuestos por la misma normativa dictada.

Finalmente, y de acuerdo a lo planteado anteriormente, solicita tener por interpuesto recurso de reposición en contra del Oficio Circular IF/N° 20, de fecha 9 de abril de 2020, el que solicita acoger, modificando el numeral 2 en la forma propuesta por la Isapre y en el evento que este recurso de reposición sea rechazado, 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, lo acoja, modificando el N° 2 del Oficio Circular IF/N°20 en los aspectos que son objeto de la reposición.

Agrega, que sobre la base de las consideraciones expuestas en lo principal de esta presentación y en atención a que el cumplimiento de lo instruido causaría perjuicio, de acuerdo al Artículo 57 inciso 2° de la Ley 19.880, solicita al señor Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud se sirva suspender los efectos de lo instruido en el N°2 del Oficio Circular IF/N° 20, de fecha 9 de abril de 2020, por ser perjudicial a sus objetivos, en tanto no se resuelva la presente reposición y el recurso jerárquico opuesto en subsidio.

4.- Que en relación a la solicitud de la Isapre Cruz Blanca S.A., de modificar el numeral 2 que establece que 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", se consideran razonables los argumentos planteados por la Institución de Salud por lo tanto y con la finalidad de limitar la utilización del referido correo electrónico sólo para los fines previstos en el instructivo, esto es, recibir antecedentes necesarios para obtener el cumplimiento de instrucciones específicas emanadas de un reclamo o juicio arbitral tramitado en la Superintendencia, se modifica el punto 2 del Oficio Circular IF/N°20, de fecha 09 de abril de 2020, en el siguiente sentido:

"La Isapre deberá informar a todos aquellos reclamantes respecto de los cuales requiera antecedentes específicos para dar cumplimiento a lo resuelto en una sentencia arbitral u acto administrativo, 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, les hayan sido o sean solicitados."

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

RESUELVO:

Acoger el recurso de reposición interpuesto por la Isapre Cruz Blanca S.A. en contra del Oficio Circular IF/Nº20, de 09 de abril de 2020, en la forma indicada en el punto Nº4 de la parte considerativa.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

AMAW/CPF

Distribución:

- Gerente General Isapre Cruz Blanca S. A.
- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Superintendencia de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Oficina de Partes