



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 268

Santiago, 08 MAY 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°882/16/2019, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante el Oficio Circular IF/N°27, de fecha 21 de abril de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud informó e instruyó a las isapres sobre el uso exclusivo de plataforma "Portal Aseguradoras" para tramitación de reclamos por alza de precios.
2. Que, dentro del plazo legal las Isapres Cruz Blanca S.A. y Nueva Masvida S.A, interpusieron ante esta Intendencia, recursos de reposición en contra del señalado Oficio Circular. Por su parte, y en subsidio, Isapre Cruz Blanca dedujo recurso jerárquico en contra de dichas instrucciones, solicitando ambas isapres que se modifiquen en la forma que exponen en sus presentaciones. Además, requieren que esta Superintendencia suspenda su aplicación, en tanto se resuelvan los recursos de reposición y jerárquico.
- 3.- Que, Isapre Cruz Blanca señala en su presentación que la experiencia determina que en "cualquier plataforma o funcionalidad que se desarrolle, es

requisito fundamental para su éxito una etapa previa de pruebas o marcha blanca que permita mitigar cualquier riesgo que pudiera surgir por una vigencia inmediata, mediante una correcta capacitación". Por ello, agrega, que lo lógico y lo prudente, a fin de realizar un proceso exitoso de puesta en marcha, es que se establezca un periodo de pruebas, por parte de la Isapre, el cual permita acceder y probar al 100% las funcionalidades del nuevo portal.

Por lo tanto, la recurrente solicita modificar el Oficio en cuestión en el punto indicado, estableciendo un período razonable de pruebas o marcha blanca, de, según expone, "1 mes por lo menos, es decir hasta el 1 de junio de 2020, el cual nos permitiría conocer a fondo la funcionalidad y así minimizar el riesgo de uso y/o funcionamiento del nuevo portal".

Adicionalmente indica que, fundamenta esta 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 establecer "una vigencia y uso inmediato del nuevo portal no tomando los resguardos con la Isapre, redundará en perjuicios a los objetivos propuestos por la misma normativa dictada."

Además, expone que, las normas de la ley 21.180 que sirven de fundamento al Oficio Circular no se encuentran vigentes, pues conforme a lo que se establece en su artículo 2º transitorio la "ley entrará en vigencia ciento ochenta días después de la publicación en el Diario Oficial del último de los Reglamentos aludidos en el artículo cuarto transitorio, los que deberán dictarse dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente ley"; lo que a la fecha no ha ocurrido.

En consecuencia, Isapre Cruz Blanca solicita acoger el recurso, modificando el Oficio Circular IF/Nº27/2020, para otorgar por parte de la Superintendencia un período razonable de pruebas o marcha blanca, de, según expone, un mes, es decir hasta el 1 de junio de 2020.

4.- Que, Isapre Nueva Masvida expone que la Superintendencia, con fecha 2 de diciembre de 2019, citó a una reunión a todas las isapres para dar a conocer el nuevo portal para tramitación de los juicios arbitrales, informando que, dentro del mismo mes, se impartirían instrucciones a través de una Circular y se haría una marcha blanca para ir observando su desarrollo. Añade que, esta etapa se iniciaría con los juicios arbitrales por alza de precio base, sin embargo, insiste en que pasaron los meses y que, no se dictaron las instrucciones correspondientes, hasta ahora, en que se decide poner en funcionamiento este nuevo portal en menos de 10 días, sin realizar, marcha blanca alguna y sólo entregando una capacitación el día hábil antes de su funcionamiento, haciendo referencia a una

reunión citada el día 30 de abril del presente año. Finaliza su alegato señalando que..."consideramos que no corresponde, dada la importancia del tema y el gran volumen de juicios involucrados en esto".

Por otra parte, la recurrente argumenta que, encontrándonos en etapa de alerta sanitaria, es más complejo poder adoptar todas las medidas necesarias para implementar un nuevo proceso, pues el equipo que realiza este tipo de funciones, se encuentra trabajando desde sus casas.

Por todo lo anterior, la recurrente solicita que esta Superintendencia mantenga el actual sistema de tramitación de los juicios arbitrales y se otorgue un nuevo plazo de entrada en vigencia del Portal Aseguradoras, luego de efectuar la marcha blanca y la capacitación correspondiente.

5.- Que, habida consideración de que los argumentos esgrimidos por las recurrentes son similares, se procederá a abordarlos manera conjunta.

6.- Que, respecto de los alegatos presentados, se debe señalar que la Unidad de Planificación y Control de Gestión, a cargo del desarrollo del nuevo "Portal Aseguradoras" para la tramitación de reclamos por alza de precios, efectivamente citó a representantes de las isapres, en el mes de diciembre de 2019, a una reunión en la que además, participaron representantes del Subdepartamento de Resolución de Conflictos de esta Intendencia, a fin de colaborar con su experiencia en el desarrollo del proyecto relativo a la implementación de la nueva plataforma. Cabe señalar, que en dicha oportunidad se recogieron las opiniones e inquietudes, destinadas a incluir mejoras en el desarrollo del citado proyecto, en especial, respecto de sus funcionalidades. En este sentido, es de importancia señalar, que el mencionado portal contiene las mismas funcionalidades presentes en la Extranet, herramienta que es de uso habitual por parte de las isapres para efectuar diversos tipos de gestiones como, por ejemplo, ingresos de información y de Archivos Maestros entre otros.

Por otra parte, se debe mencionar que, a partir del 21 de abril del año en curso, fue implementada y abierta una casilla, destinada exclusivamente a recibir consultas sobre la materia. Es así como por esta vía, se han resuelto una serie de dudas y planteamientos hechos por las Instituciones de Salud, incluidas aquellas que fueron representadas por las propias recurrentes.

Asimismo, se debe señalar que, el día 30 de abril del año en curso, se realizó una capacitación, como lo indican las isapres recurrentes, donde se expresó la conformidad de los profesionales técnicos presentes en la reunión, dado que la herramienta -nuevo portal- puesta a su disposición, les permitiría segmentar los reclamos recibidos y gestionar con mayor facilidad aquellos relacionados con el alza de precios.

Finalmente, esta Superintendencia debe destacar, que sólo las isapres Cruz Blanca S.A. y Nueva Masvida S.A., han presentado dificultades de tal magnitud, que le impiden el uso de la plataforma en la fecha que se establece en el Oficio que es objeto del recurso.

7.- Que, sin perjuicio de lo antes expuesto, esta Intendencia ha considerado los planteamientos de las recurrentes, por lo que ha decidido postergar el uso obligatorio de la plataforma denominada Portal Aseguradoras, hasta el lunes 18 de mayo del año en curso.

8.- Que, por la decisión antes adoptada, resulta innecesario que esta Intendencia se pronuncie sobre la suspensión de las instrucciones contenidas en el Oficio IF N°27 de 21.04.2020, que fue requerida por las recurrentes.

9.- Que, por las consideraciones expuestas,

RESUELVO:

1.- Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las Isapres Cruz Blanca S.A. y Nueva Masvida S.A., en contra del Oficio Circular IF/N°27, de fecha 21 de abril de 2020.

2.-Remítase para conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre Cruz Blanca S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



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

TNA/ASC/AMAW/MPO

Distribución:

- Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A
- Gerente General Isapre Nueva Masvida S.A
- Gerentes Generales de Isapres
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Subdepto. Regulación
- Oficina de Partes