



413

**RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº**

**SANTIAGO, 23 JUN 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.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, mediante el Oficio Circular IF/N°8, de 10 de marzo de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud estimó necesario precisar a las isapres que deben procurar el acceso inmediato y continuo a las acciones de salud que los beneficiarios requieran con ocasión del contagio o contacto por coronavirus, definido por la autoridad sanitaria.

2.- Que, con fecha 19 de marzo de 2020, Isapre Colmena Golden Cross S.A. interpuso Recurso de Reposición y Recurso Jerárquico en subsidio, en contra de lo instruido por este Organismo Fiscalizador en el citado Oficio Circular IF/N° 8, en consideración a los fundamentos de hecho y de derecho indicados a continuación.

En primer lugar hace un resumen de las instrucciones impartidas en los dos primeros párrafos del Oficio Circular recurrido.

A continuación, señala que, entendiendo el contexto en que el Oficio fue dictado, entrega a las Instituciones de Salud Previsional la responsabilidad de asumir obligaciones que, estando contempladas en la normativa vigente, es posible no sean susceptibles de ser completamente ejecutadas por razones que escapan a la voluntad de éstas, pese a los mejores esfuerzos que en su oportunidad puedan realizarse. Agrega que en ese sentido, no es posible se haga responsable a la Isapre de procurar el "acceso inmediato y continuo a las acciones de salud" que requieran los beneficiarios con ocasión del contagio o contacto por coronavirus, de "tomar todas las medidas necesarias para gestionar en forma eficiente y oportuna el acceso a las prestaciones contenidas en el contrato de salud, esto es, plan complementario, beneficios adicionales, beneficios legales" y de "coordinar la red de prestadores

preferentes, derivados, GES y CAEC, de manera de solucionar y evitar probables insuficiencias que impidan u obstaculicen un acceso expedito a las atenciones de salud relacionadas con el citado problema de salud", por cuanto, según manifiesta, una posibilidad cierta es que, ante el avance de la pandemia, por razones absolutamente ajenas a la Isapre, ninguna o parte de ellas sea posible de ejecutar. Al respecto, justifica lo anterior, señalando que, por una parte, si el sistema de salud colapsa, se generará por razones de fuerza mayor una insuficiencia para el sistema completo que impedirá, por más gestiones que pueda hacer la Isapre, el acceso inmediato y oportuno y la gestión eficiente y oportuna a las prestaciones contenidas en el Contrato de Salud, lo que incluye el cumplimiento de garantías GES tales como el de oportunidad, cuya ejecución, en un escenario complejo y altamente probable que suceda, lisa y llanamente les impedirá cumplirla y, por otra parte, por cuanto la situación sanitaria afectará también a la Isapre en cuanto a su estructura humana y eventualmente ante una situación de cuarentena general.

Expone la recurrente que las normas impartidas hacen, en definitiva, responsable a la Isapre del caso fortuito o fuerza mayor, contradiciendo con ello lo establecido en el Código Civil en cuanto a que aquellas situaciones constituyen eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones. En dicho sentido, estima que ninguna norma administrativa puede entregarles la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de obligaciones de acceso inmediato y continuo a acciones de salud ni acceso a las prestaciones, cuando aquellas no dependan de la Isapre ni de la mejor gestión que ella pueda hacer al respecto.

Finalmente, como consecuencia de lo anterior, Isapre Colmena Golden Cross S.A. solicita se modifique la instrucción impartida, señalando que el cumplimiento de las obligaciones contractuales deberán ejecutarse en la medida de lo posible pues, como indica el aforismo jurídico "a lo imposible nadie está obligado", reconociéndose que las obligaciones de la Isapre deberá ejecutar aquellas acciones que estén a su alcance bajo sus mejores esfuerzos para cumplirlas.

3.- Que, en primer lugar, caber informar a la recurrente que mediante Resolución Exenta IF/Nº186, de fecha 3 de abril de 2020, esta Intendencia resolvió sendos recursos interpuestos con fecha 17 de marzo de 2020, por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., acogiendo su requerimiento y modificando la Circular en el sentido que en la referida Resolución se expresa.

4.- Que, Isapre Colmena Golden Cross interpuso el recurso que en este acto se analiza, el cual, en términos amplios, contiene las mismas alegaciones que esgrimieron las Isapres mencionadas precedentemente.

5.- Que, en ese contexto, cabe reiterar que el objetivo del Oficio Circular IF/Nº 8 fue el de instruir a las isapres para que hicieran todas las diligencias o esfuerzos necesarios, a fin de que los beneficiarios pudiesen acceder lo antes posible a las atenciones de salud que requiriesen con ocasión de esta pandemia y que en ningún caso las excluyeran de la cobertura a la que tienen derecho.

Lo anterior, por cuanto dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país a causa del Covid-19, esta Intendencia espera de las isapres la máxima colaboración para que sus beneficiarios no se vean mayormente afectados, sin perjuicio de que no se instruyó algo distinto a lo que les corresponde realizar.



En relación al aforismo que cita la recurrente, cabe señalar que si bien las isapres no están obligadas a lo imposible, lo cierto es que su deber contractual, habitualmente, exige una debida diligencia a la cual se deben apegar, independientemente de las exigencias de responsabilidad que se puedan hacer valer, si ello fuese menester.

Sin perjuicio de lo anterior, se informa que la segunda frase del primer párrafo del Oficio Circular IF/Nº 8 ya fue modificado mediante Resolución Exenta IF/Nº186, en el mismo sentido solicitado por Isapre Colmena Golden Cross S.A. en su recurso de reposición, según se indica a continuación:

"Ahora bien, en razón de la evaluación de la Organización Mundial de la Salud en el sentido de que el Covid-19 puede considerarse como una pandemia, esta Intendencia ha estimado necesario instruir a las Isapres que deben adoptar todas las medidas que estén a su alcance para gestionar el acceso oportuno a las acciones de salud que los beneficiarios requieran con ocasión del contagio o contacto por coronavirus, todo de acuerdo a las instrucciones sanitarias de la autoridad y la evolución de la situación sanitaria del país".

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

**RESUELVO:**

Se acoge el recurso de reposición interpuesto por Isapre Colmena Golden Cross S.A. en contra del Oficio Circular IF/Nº 8, de 10 de marzo de 2020, en la forma señalada en el considerando 5 precedente;

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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



**AMAW/MGH/KB**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gerente General de Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Asociación de Isapres
- Superintendencia de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Oficina de Partes

