



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/ N° 178

Santiago, 25 OCT. 2012

INSTRUYE A LAS ISAPRES SOBRE LA POSIBILIDAD DE NOTIFICAR A LOS AFILIADOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO DETERMINADAS ACTUACIONES QUE SE INDICAN

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, especialmente las contenidas en el artículo 110 y 114, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, se complementan los Compendios de Normas Administrativas de la Superintendencia de Salud en materia de Procedimientos, Instrumentos Contractuales, e Información en los términos que se indican más adelante.

I.- OBJETIVO

Regular la notificación a través del correo electrónico, a los afiliados que lo autoricen expresamente, de determinadas actuaciones de las isapres, de modo que éstas resulten más oportunas y eficientes. La modalidad de envío - en forma complementaria o alternativa, según la definición que se dará más adelante- se estableció en consideración a los efectos y consecuencias que cada una de las actuaciones contempladas en la presente circular tiene en el ejercicio de los deberes y derechos que emanan del contrato de salud.

Por tanto, se autorizan las siguientes actuaciones realizadas por las isapres, para que sean notificadas a través de correo electrónico, según se indica a continuación:

En forma complementaria:

- Remisión de la carta de adecuación
- Formalización de la aceptación tácita de cambio de plan, por término de la compensación
- Cambio en la condición laboral
- Regularización del financiamiento de la cotización pactada por el pensionado
- Notificación del término de contrato
- Comunicación de la deuda de cotizaciones a trabajadores independientes o cotizantes voluntarios



- Comunicación del término del plan grupal y oferta del nuevo plan

En forma alternativa:

- Formalización de la adecuación tácita
- Cambio de la entidad pagadora de la cotización de salud
- Comunicación al cotizante del no pago de la cotización por parte del empleador o entidad encargada del pago de la pensión
- Remisión del nuevo plan y FUN, en caso de modificación del plan grupal que ha sido suscrita por mandatario común
- Información sobre el saldo disponible en la cuenta de excedentes

II.- MODIFICACIÓN AL COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

1.- Incorpórese el siguiente nuevo numeral 4 al título VII "Comunicaciones entre las partes en relación al contrato de salud", del Capítulo I, en el siguiente sentido:

"4.- Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico.

Se autoriza a las Isapres para que las actuaciones que en cada caso se indican sean notificadas a sus afiliados a través de correo electrónico, en forma complementaria o alternativa según corresponda, entendiendo por estas modalidades lo siguiente:

- Notificación complementaria: la isapre podrá remitir un correo electrónico, además de la notificación por correo certificado - privado o a través de Correos de Chile- que la normativa contemple. En todo caso, para efectos de la contabilización de los plazos, registrará la notificación por correo certificado.
- Notificación alternativa: la isapre podrá remitir un correo electrónico con la notificación de que se trate, en reemplazo de la notificación por correo certificado.

Requisitos para la validez de la notificación a través de correo electrónico.

1. Debe existir la autorización expresa del afiliado o afiliada en el sentido de que acepta, en forma personal o debidamente representado a través de un poder simple que deberá mantener la isapre para su respaldo, el hecho de ser notificado al correo electrónico por él indicado en un documento que la isapre debe diseñar al efecto. Tal documento deberá contener a lo menos, la siguiente información:
 - a) La individualización del afiliado, nombre, cédula de identidad, su dirección física y su dirección de correo electrónico;

- b) La aceptación expresa del correo electrónico como forma de comunicación con la isapre, para recibir ciertas notificaciones que la normativa vigente permite.
- c) La aceptación de adquirir la obligación de mantener actualizada su dirección de correo electrónico y con capacidad suficiente y operativa para recibir las comunicaciones electrónicas que se le envíen.
- d) La declaración de aceptar y conocer que la notificación se entiende practicada el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación electrónica, de tal manera que en caso que se trate de una notificación alternativa, los plazos comenzarán a correr al día siguiente, según lo señalado precedentemente.

La autorización señalada en este punto puede ser otorgada por el afiliado por medios tecnológicos que lo autentifiquen debidamente, tales como la obtención de una clave en la página web de la isapre, o una grabación en el call center, para lo cual la Institución deberá tomar todos los resguardos que permitan contar con la información señalada en este numeral.

2. Las comunicaciones que en cualquier ámbito realicen las Aseguradoras a sus afiliados utilizando técnicas y medios electrónicos, deberán cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- a) Que aseguren su disponibilidad y acceso para uso posterior.
- b) Que mantenga un registro en la página web de la isapre para que el afiliado pueda acceder, previa identificación, a las comunicaciones que le hayan sido enviadas por correo electrónico.
- c) Que los sistemas utilizados por el emisor sean programas de uso generalizado, de modo que permitan que las comunicaciones sean técnicamente compatibles con el destinatario.
- d) Que tengan medidas de seguridad tendientes a evitar la interceptación, obtención, alteración y otras formas de acceso no autorizado a las comunicaciones electrónicas.
- e) En caso de requerirse visores o aplicaciones adicionales para el acceso al contenido de las comunicaciones, éstas deberán ser puestas a disposición del afiliado gratuitamente en la misma comunicación que las requiera.
- f) Deberá quedar constancia de la transmisión de las comunicaciones efectuadas por medios electrónicos e identificarse el remitente, destinatario, fecha y hora de las mismas. Para efectos de lo anterior, la isapre podrá acreditar el envío del correo electrónico a través del LOG del servidor que utiliza o, mediante algún mecanismo alternativo que dé cuenta de su ingreso a un servidor distinto.
- g) Las Aseguradoras deberán conservar los registros de estas comunicaciones por un período de tiempo que no podrá ser inferior a 18 meses, a objeto de asegurar la constancia de la

transmisión y recepción ante un eventual requerimiento del afiliado o un órgano administrativo o judicial.

- h) El registro deberá garantizar el no repudio e integridad, bajo la responsabilidad de la Isapre, independientemente del operador de correo electrónico que haya utilizado.
- i) Para el caso en que el correo electrónico remita un archivo adjunto, éste deberá encontrarse en formato PDF.”

2.- Agrégase al final del segundo párrafo del numeral 1” Remisión de la carta de adecuación”, título III del Capítulo I, a continuación del punto seguido lo siguiente:

“La señalada comunicación podrá remitirse en forma complementaria por correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“La carta certificada que comunica la adecuación deberá ser expedida a la persona afiliada, esto es, puesta en la oficina de Correos de Chile respectiva, con a lo menos tres meses de anticipación al vencimiento del período anual y, en ella, deberá ponerse en conocimiento del o la cotizante la adecuación de precio propuesta para el plan vigente. Asimismo, deberá ofrecer uno o más planes alternativos, que cumplan con los requisitos del N° 6 del artículo 198 del DFL N° 1. La señalada comunicación podrá remitirse en forma complementaria por correo electrónico.”

3.- Intercálase en el cuarto párrafo del numeral 4 “Formalización de la adecuación”, título III del Capítulo I, a continuación de la frase “carta certificada” lo siguiente:

“o en forma alternativa por correo electrónico”.

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“Si la aceptación es tácita, la isapre deberá emitir un FUN tipo 8 y remitirlo por carta certificada o en forma alternativa por correo electrónico a la persona afiliada, antes de la entrada en vigencia del plan adecuado”.

4.- Intercálase en el cuarto párrafo del numeral 6.2 “Planes compensados”, título IV del Capítulo I, a continuación del punto seguido lo siguiente:

“La señalada comunicación podrá remitirse en forma complementaria por correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

Ante el silencio del afiliado o afiliada que recibe la compensación, se entenderá que acepta el plan ofrecido por la isapre que más se ajusta a su cotización legal, en cuyo caso la Isapre emitirá el FUN respectivo, firmado sólo por ésta, y lo remitirá por carta certificada a la persona cotizante antes de la entrada en vigencia de los beneficios del nuevo plan. La señalada comunicación podrá remitirse en forma complementaria por correo electrónico. El plan de salud compensado se mantendrá vigente hasta el último día del mes siguiente a aquél en que expire el plazo concedido al o la cotizante para pronunciarse sobre el Plan de salud propuesto por la isapre.”

- 5.- Agrégase al final del párrafo primero del punto 10.3.1” Por cambio de entidad pagadora de la cotización de salud”, del numeral 10, título IV, del Capítulo I, lo siguiente:

“...,enviando copia de éste al afiliado por correo certificado, o en forma alternativa por correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“Cuando la isapre detecte o constate que el cotizante omitió la notificación de cambio de empleador y/o entidad encargada del pago de la pensión y cuente con antecedentes suficientes acerca de quién pagará sus cotizaciones, confeccionará el FUN tipo 4 correspondiente, sin necesidad de la firma del cotizante, enviando copia de éste al afiliado por correo certificado, o en forma alternativa por correo electrónico.”

- 6.- Intercálase un nuevo párrafo, entre el primero y el segundo del punto 10.3.2 “Por cambio de condición laboral”, del numeral 10, título IV, del Capítulo I, con el siguiente contenido:

“La Isapre, adicionalmente al envío por correo certificado de la copia del FUN 4 al afiliado, podrá remitirlo en forma complementaria por correo electrónico.”

- 7.- Agrégase un nuevo párrafo al final del punto 10.3.3 “Para regularizar el financiamiento de la cotización pactada del pensionado”, del numeral 10, título IV, del Capítulo I, con el siguiente contenido:

“La Isapre, adicionalmente al envío por correo certificado de la copia del FUN 4 al afiliado, podrá remitirlo en forma complementaria por correo electrónico.”

- 8.- Intercálase en el primer párrafo del numeral 1.1 “Procedimiento general” Título VI del Capítulo I -que se refiere a las reglas en materia de terminación de contratos- a continuación del primer punto seguido, y después de la expresión “En dicha carta...”, lo siguiente:

“... la que podrá ser remitida en forma complementaria por correo electrónico junto con el FUN 2,...”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“Para efectos de ejercer las facultades de término de contrato contempladas en la ley, la isapre deberá cursar un FUN tipo 2, cuya copia respectiva será remitida al o la cotizante, adjunta a una carta certificada que indique claramente la causal de término de contrato, lo que implica que la isapre no podrá referirse a la sola mención de cláusulas contractuales y/o legales; en caso de preexistencia, se deberá indicar la o las enfermedades, patologías o condiciones de salud que le sirven de fundamento. En dicha carta, la que podrá ser remitida en forma complementaria por correo electrónico junto con el FUN 2, la isapre deberá señalar que los beneficios, con excepción de las prestaciones derivadas de enfermedades preexistentes no declaradas, seguirán siendo de cargo de la isapre, hasta el término del mes siguiente a la fecha de su comunicación o hasta el término de la incapacidad laboral en su caso. Finalmente, se deberá informar de la existencia de la cuenta de excedentes, el monto acumulado, en caso que corresponda y también la posibilidad que le asiste a la persona afectada de reclamar a la Superintendencia de esta decisión, dentro del plazo de vigencia de los beneficios indicados precedentemente.”

- 9.- Agrégase al final del primer párrafo del numeral 2.3 “Obligación de comunicar al cotizante el no pago de la cotización por parte del empleador o ente pagador de la pensión”, del Título IV, del Capítulo III, lo siguiente:

o en forma alternativa por correo electrónico”.

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“La circunstancia de no haberse enterado por el empleador o la entidad encargada del pago de la pensión, en su caso, el monto total de la cotización pactada, deberá ser informada al cotizante, mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado o en forma alternativa por correo electrónico”.

- 10.-Agrégase al final del primer párrafo del numeral 3.1 “Situación del trabajador independiente o cotizante voluntario” del Título IV del Capítulo III, lo siguiente:

“Adicionalmente a dicho envío, la Isapre podrá remitir la citada comunicación en forma complementaria a través de correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“El no pago de las cotizaciones pactadas por los afiliados que detentan la calidad de trabajadores independientes o cotizantes voluntarios, deberá ser formalmente representado a los deudores, mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado, la que deberá enviarse hasta el último día del tercer mes siguiente a aquél en que no se pagó la cotización. Adicionalmente a dicho envío, la Isapre podrá remitir la citada comunicación en forma complementaria a través de correo electrónico.”

III.- MODIFICACIÓN AL COMPENDIO DE INSTRUMENTOS CONTRACTUALES

1.- Agrégase al final del tercer párrafo del numeral 3.1 “Procedimiento para modificar el plan grupal” del título II, del Capítulo II, lo siguiente:

“, lo que podrá efectuarse en forma alternativa a través de correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“La isapre deberá estar siempre en condiciones de acreditar tanto la personería de quienes hayan actuado en nombre y representación de los cotizantes como la remisión del nuevo Plan de Salud y el FUN respectivo, antes de la entrada en vigencia de sus beneficios, lo que podrá efectuarse en forma alternativa a través de correo electrónico.”

2.- Modifícase el tercer párrafo del numeral 3.2 “Procedimiento para ofrecer un nuevo plan de salud individual” del título II, del Capítulo II, agregando a continuación de la expresión “La carta...” lo siguiente:

“...,que podrá remitirse en forma complementaria a través de correo electrónico.”

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

“La carta, que podrá remitirse en forma complementaria a través de correo electrónico, deberá señalar claramente el plazo de que dispone el afiliado para optar por alguna de las alternativas propuestas, el que al menos se deberá extender hasta el último día hábil mes siguiente al de la expedición de la comunicación, si se remite por correo, o de su entrega, si ésta es personal. Adicionalmente, deberá informar que ante el silencio del cotizante, se entenderá que acepta el plan individual ofrecido por la isapre que más se ajuste a su cotización legal. Bajo ninguna circunstancia la isapre podrá aplicar automáticamente un plan diferente; ni tampoco estipular que para el evento del término del plan grupal, operará un plan básico predefinido por la institución.”

- 3.- Agrégase al final del párrafo primero de la letra d.1) "Por cambio de entidad pagadora de la cotización de salud", del numeral 4 título III, del Capítulo III, lo siguiente:

"...,enviando copia de éste al afiliado por correo certificado, o en forma alternativa por correo electrónico."

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

"Cuando la isapre detecte o constate que el cotizante omitió la notificación de cambio de empleador y/o entidad encargada del pago de la pensión y cuente con antecedentes suficientes acerca de quién pagará sus cotizaciones, confeccionará el FUN tipo 4 correspondiente, sin necesidad de la firma del cotizante, "... enviando copia de éste al afiliado por correo certificado, o en forma alternativa por correo electrónico."

- 4.- Agrégase un nuevo párrafo a continuación del párrafo primero de la letra d.2) "Por cambio de condición laboral", del numeral 4 título III, del Capítulo III, con el siguiente contenido:

"La Isapre, adicionalmente al envío por correo certificado de la copia del FUN 4 al afiliado, podrá remitirlo en forma complementaria por correo electrónico."

- 5.- Agrégase un nuevo párrafo al final de la letra d.3) "Para regularizar el financiamiento de la cotización pactada por el pensionado", del numeral 4 título III, del Capítulo III, con el siguiente contenido:

"La Isapre, adicionalmente al envío por correo certificado de la copia del FUN 4 al afiliado, podrá remitirlo en forma complementaria por correo electrónico."

IV.- MODIFICACIÓN AL COMPENDIO DE INFORMACIÓN

- 1.- Módificase el párrafo primero del numeral 3 "Información al afiliado sobre el saldo disponible en cuenta de excedentes" del título IV del Capítulo VI, agregando lo siguiente:

", la que podrá ser remitida por correo electrónico."

En consecuencia, el citado párrafo quedará como sigue:

"A través de una comunicación, la que podrá ser remitida por correo electrónico, la isapre deberá poner en conocimiento del afiliado con, a lo menos, tres meses de anticipación al cumplimiento de la anualidad, una liquidación en que se indique el saldo disponible en la cuenta corriente abierta a su favor."

2.- Elimínase el párrafo tercero del numeral 3 del título IV del Capítulo VI.

V.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

La presente circular entrará en vigencia a partir de su notificación. Su texto, así como el actualizado de los respectivos compendios, estarán disponibles en el portal web de la Superintendencia de Salud, www.superdesalud.gob.cl.



LILIANA ESCOBAR ALEGRÍA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD
Incorpora Firma Electrónica Avanzada

RDM/SAQ

Distribución:

- Señores Gerentes de Isapre
- Asociación de Isapres de Chile
- Superintendente
- Intendentes
- Jefes de Departamento
- Agencias Regionales