

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 308

Santiago, 07 JUN 2010

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 N°57, de 2009, de esta Superintendencia.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, mediante la Circular IF/N°117, de fecha 27 de abril de 2010, notificada electrónicamente a las Isapres con la misma fecha, esta Intendencia impartió instrucciones para regular el cumplimiento por parte de las Aseguradoras de lo instruido en los actos y resoluciones dictadas en los procesos de resolución de reclamos administrativos y juicios arbitrales.
- 2.- Que, las Isapres Colmena Golden Cross S.A y Banmédica S.A., esta última en conjunto con Vida Tres S.A., dedujeron ante esta Superintendencia recursos de reposición en contra de determinados aspectos de la citada instrucción general.
- 3.- Que, las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. solicitan se repongan y/o modifiquen las siguientes normas, por las razones que a continuación se detallan:
 - a) En relación al punto 8.3.1 de la Circular impugnada, refieren que el plazo de 3 días fijado para remitir antecedentes que “no se ajustan estrictamente a lo dispuesto en el Anexo de esta Circular”, es demasiado breve para que sea eficiente y eficaz, lo que generará solicitudes de prórroga, ante la imposibilidad de cumplir. Además, estiman que en la etapa de cumplimiento de un fallo o resolución hay que ser especialmente prolijo, por lo tanto, señalan que lo relevante es que se pueda hacer bien, lo que por alguna razón, no se remitió en forma debida. Finalmente las recurrentes hacen presente, que hay documentos que deben solicitarse a archivo o que requieren la intervención de más de un área dentro de las Isapres, todo lo cual requiere de un tiempo de proceso para informar a este Organismo.

Por lo expuesto, solicitan que se amplíe dicho plazo a 10 días hábiles, para ambos tipos de proceso, judicial y administrativo.

b) En el mismo punto 8.3.1, ya referido, estiman que el plazo de 3 días para hacer observaciones al resultado de una fiscalización que efectúe este Organismo, es muy breve para efectuar un análisis acabado del mismo y de las consiguientes observaciones.

Por lo anterior, solicitan se amplíe dicho plazo, a 10 días hábiles, para ambos procesos, judicial y administrativo.

c) En relación al punto 8.4 de la Circular impugnada, se advierte que éste debe hacer referencia al punto 9.7 y no al 8.7.

d) En cuanto al Título II.3, Numeral 2 de la Circular, estiman que, en los casos que este Organismo disponga que el cotizante deba ejercer una opción y no sea necesaria su presencia, debiera ser suficiente la respuesta telefónica del cotizante, como por ejemplo, para hacer un cambio de plan o desafiliarse. Agregan que la práctica en Isapres Banmédica y Vida Tres, así lo ha demostrado. Por lo expuesto, solicitan reponer esta instrucción.

e) En cuanto al Título II.3, Numeral 4 de la Circular, estiman innecesario y burocrático tener que acompañar certificado de vigencia y copia de carta al cotizante, sobre todo cuando en la mayoría de los casos, los contratos se mantienen vigentes por expresa disposición legal. Sugieren que dicha instrucción quede restringida a los casos en que no hubo prórroga de la vigencia del contrato durante la controversia y el cotizante optó por volver a la Isapre.

f) En relación al Título II.3 y Título III.3 (Anexos nuevos de la Circular IF/N°8 y IF/N°54, respectivamente), indican que al momento de informar el cumplimiento a este Organismo, carecen de la información relativa a la fecha y lugar de pago, ya que esos antecedentes son resultado del proceso de ejecución del cumplimiento, información que se obtiene al final del proceso.

Por lo expuesto, solicitan que se amplíe el plazo para ello, a lo menos, a 5 días hábiles.

4. Que, por su parte, la Isapre Colmena Golden Cross S.A. solicita la revisión de las siguientes instrucciones, por las razones que se detallan a continuación:

a) En relación al punto 8.3.1 de la Circular impugnada, estima que es importante que se señale en forma expresa en la instrucción, que el plazo que se fijará para informar el cumplimiento dependerá de la complejidad de la materia de que se trate.

b) En cuanto al punto 8.3.2 de la Circular impugnada, estima que el plazo de 5 días para informar a esta Superintendencia el cumplimiento efectivo, resulta insuficiente, en especial cuando se trata de materias relacionadas con el otorgamiento de cobertura, de bonificaciones y reliquidaciones en que debe aplicarse intereses. Adicionalmente propone, en cuanto a los intereses, la regulación de la aplicación de éstos en el caso de las sentencias arbitrales, de manera tal que la obligación de la Isapre sea la de aplicar el interés del período comprendido entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el mes anterior a aquél en que se haya notificado la sentencia definitiva.

c) En términos generales, solicita que se indique en forma expresa en la Circular, que el plazo para dar cumplimiento de los actos administrativos y sentencias

arbitrales, corresponde a días hábiles, quedando excluidos los días sábados, domingos y festivos.

5.- Consideraciones de esta Superintendencia al recurso presentado por las Isapres Banmédica S.A. y Vida tres S.A.

5.1.- Que, en relación a lo indicado en el Considerando punto 3.a) de esta resolución, esta Superintendencia hace presente que el plazo de 3 días que fija la Circular impugnada para remitir antecedentes, cuando los enviados inicialmente "no se ajustan estrictamente a lo dispuesto en el Anexo de esta Circular", constituye un plazo adicional, al otorgado en el acto administrativo o sentencia, cuyo objetivo es que la Isapre subsane alguna deficiencia en la documentación enviada en el plazo originalmente fijado para tal efecto.

En consecuencia, no se dará lugar a la ampliación del plazo referido.

5.2.- Que, en cuanto a lo expuesto en el Considerando 3.b) de esta resolución, esta Superintendencia considera atendibles los argumentos esgrimidos por la recurrente, por lo que acogerá parcialmente la solicitud, en cuanto el plazo se amplía de 3 a 5 días hábiles.

5.3.- Que, en relación a lo indicado en el Considerando 3.c) de esta resolución, efectivamente, se advierte un error en la referencia, por lo que se modificará la última frase del párrafo del citado punto 8.4 de la Circular.

5.4.- Que, en lo que respecta al Considerando 3.d) de esta resolución, esta Superintendencia no comparte la solución propuesta por la Isapre, en la medida que el mecanismo propuesto para obtener el consentimiento del cotizante no supe la necesidad de suscribir la documentación que dé cuenta de la manifestación inequívoca de la voluntad del reclamante.

5.5.- Que, en cuanto a lo expresado en el Considerando 3.e) de esta resolución, respecto a la necesidad de aportar el certificado de vigencia de beneficios, esta Superintendencia desechará el recurso en esta parte, por cuanto la extensión de la vigencia de los contratos que opera ante la interposición oportuna de un reclamo, no alcanza, por ejemplo, a las prestaciones derivadas de enfermedades preexistentes no declaradas (art. 201 D.F.L. N°1).

Por esta razón, resulta necesario que en aquellos casos en que se ha resuelto revertir la decisión de la Isapre de poner término al contrato, se emita un certificado de afiliación u otro documento que informe al cotizante con copia a esta Superintendencia, que el contrato ha recobrado su plena vigencia y que por ende, tiene derecho a todos los beneficios del referido contrato de salud.

5.6.- Que, en relación a lo indicado en el Considerando 3.f) de esta resolución, esta Superintendencia hace presente que los plazos que se otorgará en cada acto administrativo o sentencia judicial permitirán, según el procedimiento de la Circular impugnada, a la Isapre acreditar el cumplimiento efectivo de lo ordenado por esta Superintendencia. Así, en caso de que se ordene otorgar una bonificación y que ésta se realice mediante la emisión de bonos, éstos considerarán el tiempo necesario para que la Aseguradora pueda remitir en el detalle, el N° de bono y la fecha de su emisión.

En consecuencia, esta Superintendencia no acogerá la solicitud de las Isapres de ampliar a 5 días hábiles los plazos que tengan que ver con bonificaciones que

supuestamente se cancelarán con bonos, toda vez que el plazo que se otorgará en cada caso para el cumplimiento, considerará el tiempo suficiente para que dicha información pueda ser remitida oportunamente.

6.- Consideraciones de esta Superintendencia al recurso presentado por Isapre Colmena Golden Cross S.A.:

6.1.- Que, en relación a lo expresado en el Considerando 4.a) de esta resolución, esta Superintendencia estima innecesario formular la precisión que se solicita, pues resulta evidente que los plazos considerarán la complejidad de cada materia.

6.2.- Que, en lo concerniente a lo señalado en el Considerando 4.b) de esta resolución, cabe señalar que el plazo de 5 días que se regula en el punto 8.3.2 de la Circular impugnada, es un plazo excepcional aplicable a situaciones calificadas, por lo que no se estima pertinente extender más allá de lo razonable el plazo para el cumplimiento.

Por otra parte, en cuanto a la forma de aplicación de los intereses, cabe advertir que ésta es una materia que escapa al objeto de la presente instrucción general, sin perjuicio de las facultades que la Isapre dispone para solicitar su revisión en cada caso en particular.

6.3.- Que, en cuanto a lo indicado en el Considerando 4.c) de esta resolución, cabe señalar que el punto 1.2 de la Circular IF/N°8, señala claramente que los plazos que fija la Circular son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos, por lo que resulta innecesaria su reiteración en la presente Circular.

Por las consideraciones expuestas y en uso de las facultades que detenta este Intendente,

RESUELVO:

1.- No ha lugar al recurso de reposición deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en contra de la Circular IF/N°117, de fecha 27 de abril de 2010, de esta Intendencia.

2.- Se rechaza el recurso de reposición deducido por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., en contra de la Circular IF/N°117, de fecha 27 de abril de 2010, de esta Intendencia, salvo en lo que dice relación con las siguientes materias indicadas en los numerales 3.b) y 3.c) de esta resolución:

a) Punto 8.3.1 de la Circular impugnada

Se amplía el plazo que establece la Circular para hacer observaciones al resultado de la fiscalización, quedando el párrafo sexto del referido punto 8.3.1.- de la Circular IF/N°117, como sigue:

“El resultado de este análisis será puesto en conocimiento de las partes, quienes podrán hacer presente los errores que de él aparezcan, dentro del quinto día.”


b) Punto 8.4 de la Circular impugnada

Se modifica la última frase del punto 8.4 como sigue:

“...y del Tribunal en el numeral 9.7 de esta misma instrucción.”

El texto actualizado de la citada normativa será publicado en la página web de esta Superintendencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE


ALBERTO MUÑOZ VERGARA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD


CMV/CPD/AMAW/CHF

Distribución:

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

