

CIRCULAR IF/N° 279¹

SANTIAGO, 30 de diciembre de 2016

**IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA SUSCRIPCIÓN DE
CONTRATOS DE SALUD ELECTRÓNICA CON HUELLA DIGITAL**

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110, N°2, y 114, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

I.- OBJETIVO

Proteger los derechos de los afiliados en el curso del proceso de suscripción de contratos de salud mediante el uso de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, estableciendo las condiciones que debe cumplir dicho proceso.

**II.- MODIFÍCASE LA CIRCULAR IF/N° 131 DEL 30 DE JULIO DE 2010 QUE
CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE
PROCEDIMIENTOS**

Se modifica el Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", de la siguiente forma:

A) Se inserta una letra A "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital", con el siguiente texto:

"1. Disposiciones Generales

Este mecanismo de suscripción de contratos de salud -alternativo al proceso de suscripción en papel- consiste en la utilización de documentos electrónicos y huella digital como verificador de identidad y firma electrónica simple, siéndole aplicables a esta contratación los requisitos y condiciones reguladas en el Título I precedente.

¹ Circular actualizada mediante Resolución Exenta IF/N° 22, del 31 de enero de 2017.

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

Este proceso se deberá realizar en presencia del cotizante y de un agente de ventas de la isapre, utilizando un computador con acceso a internet y un lector de huella digital.

En cualquier etapa del proceso de suscripción, y mientras éste no haya concluido, se deberá dar al afiliado la posibilidad de suscribir el contrato de salud en formato papel, debiendo, en tal caso, anularse los documentos electrónicos y llevarlo a cabo en forma íntegra manualmente.

Las isapres deberán tomar todas las medidas y resguardos que permitan el seguimiento y verificación de los actos de firma que se realizan.

La utilización de la huella digital como firma electrónica simple para suscribir documentos contractuales deberá permitir al receptor del documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor, en los términos que indica el artículo 2, letra f), de la Ley N° 19.799.

2. Aspectos de la suscripción de los documentos contractuales

El agente de ventas que gestione la suscripción de contratos a través de esta modalidad, deberá solicitar al potencial afiliado una dirección de correo electrónico, debiendo ésta quedar registrada en la isapre. El agente de ventas no podrá crear una cuenta de correo electrónico para la persona que está contratando.

Para dar inicio al proceso de suscripción del contrato de salud, la isapre deberá enviar un correo electrónico al potencial afiliado a la dirección informada por éste, con la finalidad de que apruebe explícitamente el comienzo de este proceso. En el referido correo electrónico la institución deberá informar a la persona, de manera clara y sencilla, lo siguiente:

- i. Que se le solicitará firmar con su huella digital cada uno los documentos del contrato de salud, enunciándose todos ellos;
- ii. Que deberá efectuar una Declaración de Salud, con todas sus enfermedades, patologías y condiciones de salud preexistentes y la de sus beneficiarios; informándole que se adjunta una copia del documento a llenar, para su conocimiento y preparación mediante la recopilación de los antecedentes clínicos de sus beneficiarios.
- iii. Que en caso de un mal llenado de la Declaración de Salud la isapre puede negar la cobertura o dar término a su contrato de salud.
- iv. La advertencia al potencial afiliado acerca de la importancia de revisar personalmente toda la información que el agente de ventas ingresará a los documentos contractuales.

Conforme al punto ii anterior, mediante dicho correo electrónico la institución deberá remitir el formato de la Declaración de Salud, para conocimiento del potencial afiliado.



La isapre será responsable de que el potencial afiliado estampe su huella (firma electrónica simple) cada vez que firme un documento contractual. La impresión de la huella deberá quedar en cada una de las secciones dispuestas para la firma electrónica simple en el respectivo documento, no pudiendo quedar dichos espacios en blanco so pretexto de incluirse en un documento anexo.

a) Suscripción de la Declaración de Salud

El potencial afiliado deberá completar la Declaración de Salud con la orientación del agente de ventas.

Una vez completado el cuestionario, la isapre deberá enviar copia de la Declaración de Salud llenada por el potencial afiliado al correo electrónico informado por éste.

b) Suscripción del contrato de salud

El sistema de suscripción electrónica habilitará esta actividad sólo en caso que la Declaración de Salud haya sido aceptada y suscrita por la isapre.

Una vez suscritos todos los documentos contractuales, la isapre deberá enviar una copia de ellos, debidamente firmados por las partes, al correo electrónico informado por el afiliado al inicio del proceso.

3. Archivo

La isapre deberá contar con un archivo de los documentos contractuales electrónicos en formato pdf, que incluya los mensajes enviados mediante correo electrónico al afiliado, así como los recibidos de parte de éste, además de la carta de desafiliación aceptada por la isapre de anterior afiliación, en caso que corresponda.

4. Medidas de seguridad

El procedimiento de suscripción electrónica que implemente la isapre conforme a las instrucciones precedentes, deberá contemplar la adopción de todas las medidas que garanticen la debida protección y confidencialidad de los datos personales y sensibles de los beneficiarios, asegurando que no se utilizarán para fines distintos a los que corresponda en el marco de la ejecución del contrato de salud previsional.

5. Bitácora

En el sistema de suscripción electrónica con huella digital deberán quedar registradas todas las transacciones realizadas en cada una de las etapas del proceso, con indicación



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

de la hora, fecha, descripción de la acción ejecutada y firmas, incluidos los correos electrónicos enviados al futuro afiliado."

B) Se agrega una letra B "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSP)" con el anterior contenido del Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional".

III. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los modelos autorizados por esta Intendencia para suscribir contratos de salud con huella digital con anterioridad a la presente Circular, deberán encontrarse ajustados a estas instrucciones a contar del día lunes 3 de julio de 2017.

IV.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia desde la fecha de su notificación.

**NYDIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**

JJR/CTI/MPA/AMAW/MMFA/KBDLM

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Fiscalía
- Departamento de Fiscalización
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 399/14

