



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales

RESOLUCIÓN EXENTA IF /N°123
SANTIAGO, 07 ABR. 2015

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 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 las Resoluciones Afectas N° 52 y 106, del 02 de mayo de 2014 y 27 de octubre de 2014, respectivamente, ambas de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Circular IF/N°239, de 26 de enero de 2015, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones sobre la implementación del Registro Individual de Excesos de Cotización y la modificación del procedimiento para su devolución masiva, con el objeto de propender a la entrega oportuna de información a los afiliados y ex afiliados, respecto de los excesos generados y aumentar con ello, la frecuencia de devolución de dichos valores.
2. Que, entre los días 02 al 04 de febrero de 2015, las isapres Consalud S.A., Colmena Golden Cross, Masvida S.A., Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., dedujeron ante esta Intendencia un recurso de reposición y en subsidio, las ya citadas isapres Consalud y Colmena, un recurso jerárquico en contra de la Circular IF/N°239, solicitando que se modifiquen sus instrucciones, en el sentido que sus disposiciones referidas a los plazos de vigencia para la implementación del nuevo proceso de devolución, el Registro Individual de Excesos con el correspondiente envío de su archivo y la aplicación web destinada a la consulta de los excesos generados, debiesen postergarse, según exponen, dado que su ejecución requiere de nuevas funcionalidades, gran cantidad de gestiones e integración de la información necesarias para operar el nuevo sistema. Asimismo, y respecto del plazo instruido de 5 días hábiles para la devolución de excesos requeridos mediante solicitudes directas por parte de los afiliados o ex afiliados -ya sea de manera presencial o a través de la página web- las recurrentes exponen que resulta ser insuficiente el plazo antes citado para efectuar el trámite que involucra a distintas áreas, quienes deben ejecutar todas las acciones destinadas a realizar los pagos, por lo que solicitan ampliar dicho plazo.
3. Que, atendido a que todas las recurrentes alegan que las instrucciones antes detalladas requieren para su implementación y ejecución un mayor plazo al establecido, se procederá a dar respuesta a éstas en conjunto.

Al respecto, se debe señalar que mediante la Circular IF N°242, de 25 de febrero de 2015, se modificaron los plazos establecidos en la Circular IF N°239/2015, para efectuar la adecuada implementación y desarrollo del nuevo proceso de devolución de excesos de cotización y su Registro Individual, flexibilizándose de esta manera, los plazos recurridos como se indica:

A contar del 31 de mayo de 2015, entrarán en vigencia las instrucciones impartidas mediante la citada Circular IF N°239, salvo en lo relativo al primer envío a la Superintendencia del Registro Individual de Excesos, el cual deberá remitirse el 30 de junio de 2015. En lo que respecta a la habilitación del servicio de consulta de excesos mediante el portal web de las isapres, éste deberá encontrarse operativo a contar del 30 de junio de 2015.

En cuanto a la ampliación del plazo de 5 días hábiles para dar respuesta a una solicitud directa de devolución de excesos, efectuada por el afiliado o ex -afiliado de manera presencial o a través de la página web, esta Superintendencia ha evaluado los argumentos presentados por las isapres recurrentes, pareciéndole razonable y sustentada tal solicitud, por lo que se ampliará el plazo de 5 días hábiles a 15 días hábiles.

En el caso de la reclamante Colmena Golden Cross, se cumple con aclarar que el plazo de 15 días hábiles establecido, es un plazo general, aplicable a todos los casos y no sólo a aquéllos en los que el documento de pago se encuentre caducado.

Respecto del plazo para la devolución de cotizaciones en exceso, correspondientes al último periodo de recaudación, que no se encuentren dentro del Registro Individual de Excesos, éste se ampliará hasta el día 20 del mes siguiente en que se hayan pagado las cotizaciones de salud, o bien el día hábil siguiente en caso que corresponda a sábado, domingo o festivos.

En consecuencia, los párrafos de la instrucción aludida quedarán como sigue:

“Si los afiliados o ex afiliados solicitan directamente a la isapre la devolución de excesos de cotización o documentos de pago que se encuentren pendientes de cobro de otros periodos, ya sea en forma presencial o a través de la página web de la isapre -según numerando IV- ésta deberá disponer su restitución dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de la presentación de la solicitud. Tratándose de cotizaciones en exceso correspondientes al último periodo de recaudación, que no se encuentren dentro del Registro Individual de Excesos, el plazo de devolución será hasta el día 20 del mes siguiente en que se hayan pagado las cotizaciones de salud, o bien el día hábil siguiente en caso que corresponda a sábado, domingo o festivos.”

Por lo anterior, se entienden atendidas las reclamaciones de las isapres recurrentes sobre esta materia.

4. Que, expuesto lo anterior, corresponde hacerse cargo de las alegaciones particulares de las isapres que no hayan sido resueltas en lo precedente.
 - a) Según alega isapre Consalud S.A., quien solicitó además, la suspensión del cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Circular IF/N° 239, esta normativa también incorpora una serie de obligaciones, destinadas a la obtención y confirmación de antecedentes de ex - afiliados de la isapre, detalladas en las letras a) a la e) del punto 2 del numerando V de la Circular recurrida, que imponen un costo administrativo y financiero y que, según

Se debe manifestar que lo instruido dice relación con la buena fe y el cumplimiento del contrato de salud, de manera que no escapa del giro de las Isapres. Así, resulta coherente con lo anterior que las isapres agoten los medios racionales -que estén a su disposición- para cumplir fielmente con sus obligaciones, máxime si existe asimetría en la información que tiene el ex - afiliado respecto de lo que se le adeuda.

Aclarado lo precedente, se debe agregar que respecto a las gestiones comprendidas en las letras a) y b), la confirmación de antecedentes relacionados con el domicilio del ex - afiliado se vinculan a dos procedimientos que la isapre debe ejecutar ineludiblemente en el caso de desafiliación, esto es el traspaso de la cuenta corriente de excedentes si correspondiera y la recepción de la carta de desafiliación y su tramitación, instancias que esta Superintendencia dispone aprovechar para confirmar los domicilios de los ex -afiliados, y efectuar la devolución de excesos, por lo que no se logra dimensionar los esfuerzos extraordinarios que debe desplegar la isapre, para capturar o confirmar el domicilio de los ex - afiliados en ambos casos.

Por su parte la letra d), que señala como posibilidad efectuar una confirmación con todas las isapres del sistema, para obtener el último registro vigente del ex afiliado, se basa en el proceso que deben efectuar las isapres para regularizar las cotizaciones mal enteradas y por medio del cual, las Instituciones de Salud se envían una comunicación escrita o por medio electrónico a fin de que cada isapre de destino identifique si dichos montos corresponden a afiliados y beneficiarios cotizantes vigentes en el período consultado. No obstante, y para no complejizar la gestión, esta Superintendencia no dispone ningún proceso en particular, dejando a criterio de la isapre, las acciones destinadas al cruce y obtención de información entre estas últimas.

Finalmente, la letra e), incentiva a las isapres a elegir el medio por el cual puedan efectuar las gestiones respectivas.

Sin perjuicio de lo planteado precedentemente por esta Superintendencia, y para facilitar las tareas que al respecto deben efectuar las isapres, se elimina la letra c), que dispone "Confirmar con cada correspondencia que sea devuelta la situación de su no entrega y reforzar el proceso de notificación hasta que se obtenga la certeza del domicilio del destinatario", acogándose parcialmente lo manifestado por la isapre Consalud S.A.

- b) En cuanto al Recurso de Reposición que interpusieron conjuntamente las isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., se establece en uno de sus puntos, que con el fin de poder remitir correctamente a la Superintendencia la información señalada en el Anexo 4 de la Circular IF/Nº239 "Informe Trimestral de montos cobrados y pendientes por modalidad" resulta imposible generar una transferencia electrónica única que contenga el monto total de excesos de cotización que deben ser devueltos al afiliado. Agrega como ejemplo, el caso en que un afiliado tenga un vale vista caduco y a la vez tenga excesos de cotizaciones respecto de los cuales no se ha emitido un documento de pago. En este caso, indican ambas isapres, se debieran generar dos transferencias electrónicas distintas.

Respecto a lo señalado por las recurrentes se debe indicar que no existe instrucción o disposición alguna en la circular recurrida, que indique que se deben generar transferencias electrónicas "únicas" por afiliado o ex-afiliado. Por lo que se puede advertir, existiría una suerte de confusión entre lo que es el proceso administrativo / operativo establecido por las isapres para efectuar las transferencias de excesos -materia sobre la que esta Superintendencia no se pronuncia- y el requerimiento de información resumida o consolidada que este Organismo de Control solicita mediante el

Anexo 4, respecto de las transferencias efectuadas trimestralmente por las isapres.

En efecto, el mencionado Anexo solicita en uno de sus cuadros la "Devolución mensual automática vía transferencia electrónica" **totalizada** en pesos y agrupada por mes, añadiendo en la columna siguiente la cantidad total de destinatarios que representa el monto total en pesos informado, lo que no significa que esta Superintendencia imponga como procedimiento administrativo efectuar transferencias bancarias únicas por afiliados o ex - afiliados, sino más bien, se requiere la consolidación de los datos para efectos informativos, por lo que las recurrentes deberán establecer la manera de capturar la información, cuantificarla y presentarla de manera agregada en conformidad con el citado Anexo.

Agregan además en su presentación ambas isapres, como materia recurrida, que de conformidad con lo indicado en la segunda parte del punto IV de la Circular IF/Nº239, "Del Registro", si el afiliado realiza una solicitud directa de devolución de excesos de cotización a través de medios electrónicos, el mecanismo de pago debe contemplar la opción de retirar la suma adeudada de manera presencial en las sucursales o bien a través de una transferencia electrónica. Añaden, que la normativa no contempla entre los mecanismos de pago la emisión de un vale vista bancario y que este medio de pago debiese estar disponible para el afiliado como una opción adicional para este tipo de transacciones, por lo que la Superintendencia debiese contemplarlo.

Al respecto cabe hacer presente, que las instrucciones sobre la materia contenidas en la circular, no disponen ex profeso ningún tipo de descripción o detalle en particular sobre los mecanismos o medios de pago recomendables que se pueden utilizar o que parezcan recomendables para efectuar la devolución de las sumas adeudadas ante una solicitud presencial, por considerarse que el citar exclusivamente algunos de ellos, podría interpretarse como una limitante para el uso de ciertos instrumentos de pago en desmedro de otros igualmente válidos para efectuarlo, por lo tanto esta Superintendencia mantendrá la instrucción de carácter general, dejando abierta la posibilidad de uso respecto del medio a emplear, entendiéndose por tanto, que cabe la posibilidad de utilizar el vale vista bancario.

Finalmente, ambas Instituciones de Salud solicitan que se autorice el primer envío del informe trimestral del estado de las devoluciones de excesos de cotización para el día 31 de julio de 2015, petición que es denegada debido a la modificación en la vigencia de la Circular IF/Nº239, la que se postergó, según instrucciones contenidas en la Circular IF/ Nº242/2015.

- c) La isapre Colmena Golden Cross S.A. plantea en su recurso, en relación al párrafo octavo del punto 2, numerando V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", de la Circular IF /Nº239 , respecto de la instrucción específica, ..."Las instituciones deberán conservar copia de la documentación que permita acreditar el cumplimiento del despacho de la correspondencia o notificación del correo electrónico, según su caso, como asimismo, de las cartas que hayan sido devueltas las que deberán mantenerse en las carpetas de los afiliados a disposición de esta Superintendencia.", que atendido el volumen de las comunicaciones y el espacio que se requiere para almacenarlas, se agregue la posibilidad de, además de conservar una copia física de las cartas o e - mail, poder conservarlas en archivos digitales.

Cabe hacer presente, que la instrucción a que hace referencia la recurrente, no tiene la intención que sea asociado al término genérico "copia" por defecto, el de "copia física" ni pretende disponer que sea un medio específico el que deban emplear las isapres como respaldo de las cartas o e - mail enviados, dado que lo primordial para esta Superintendencia es que se cuente con una vía de verificación legible y de fácil disposición, sin establecer

términos restrictivos o listados específicos como medios válidos para que las isapres lleven a cabo el citado respaldo. Hecha la aclaración, se insiste que no se niega la posibilidad a la recurrente de emplear archivos digitales para cumplir con el objetivo.

Por tanto, esta Superintendencia mantendrá la instrucción de carácter general, conservando el término genérico "copia" que deja abierta la posibilidad a la isapre de usar o constituir los medios probatorios pertinentes relativos al envío de las cartas o e - mail. Sin embargo, se prescindirá de la disposición que establece que las cartas que hayan sido devueltas se conserven en las carpetas de los afiliados, no obstante permanecerá la obligación ineludible de mantenerse estas últimas, a disposición de la Superintendencia, de manera accesible para su fiscalización.

Por lo expuesto el párrafo aludido quedará como sigue:

"Las instituciones deberán conservar copia de la documentación que permita acreditar el cumplimiento del despacho de la correspondencia o notificación del correo electrónico, según su caso, como asimismo, de las cartas que hayan sido devueltas, antecedentes que deberán estar siempre a disposición de esta Superintendencia."

5. Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a esta Intendenta,

RESUELVO

1. Acoger parcialmente los recursos de reposición de las isapres Consalud S.A., Colmena Golden Cross, Masvida S.A., Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. en contra de la Circular IF/N° 239, de 26 enero de 2015.
2. Incorpórese la modificaciones descritas en el considerando 3), 4a) y 4c) a la Circular IF/N° 239, de 26 enero de 2015.
3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud (TP), el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por las Isapres Consalud S.A. y Colmena Golden Cross, junto a la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


NYDIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (TP)




DISTRIBUCIÓN:

Gerentes Generales de isapre
Fiscalía
Departamento de Fiscalización
Regulación