



# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
Subdepartamento de Regulación

## RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 304

Santiago, 29 JUN 2018

### 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 en el artículo 4°, incisos 1° y 8°, de la Ley N° 18.834, del Estatuto Administrativo, y

### CONSIDERANDO:

- I. Que, mediante la Circular IF/N°313, de 30 de mayo de 2018, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones sobre las licencias médicas, con el objetivo de establecer el procedimiento para la remisión a la COMPIN o Subcomisiones de los antecedentes que fundamentan el pronunciamiento de rechazo o reducción de las licencias médicas por la Isapre, a través de una plataforma informática, de acuerdo con lo que establece la Ley N°20.585.
- II. Que, con fecha 6 de junio de 2018, dentro de plazo, **Isapre Colmena Golden Cross S.A.**, interpuso un recurso de reposición en contra de la referida Circular, solicitando que se disponga que este procedimiento sea a través de un Web Service que permita consolidar la transmisión electrónica de datos y que se conceda una ampliación de al menos 6 meses para la entrada en vigencia de la Circular, según los siguientes argumentos:

En primer lugar, señala la recurrente que participó de una reunión, el 23 de junio de 2017, en la cual el Dr. César Olivares Formas dio a conocer el proyecto y que, no obstante, ha recibido comunicaciones relacionadas con este nuevo proyecto, nunca hubo algún acuerdo concreto al respecto.

Hace presente, que luego de la antedicha reunión, con fecha 26 de julio de 2017, la Asociación de Isapres envió una comunicación al Dr. César Olivares, representándole una serie de inquietudes respecto del proyecto y, con el objeto de continuar con el desarrollo del mismo, se le propuso realizar una reunión de coordinación a la brevedad. Agrega, que con fecha 12 de septiembre de 2017, el Dr. César Olivares, respondió por escrito a la Asociación de Isapres, abordando en cierto modo las inquietudes planteadas en su oportunidad. La Isapre adjunta al recurso ambas comunicaciones.

Además, manifiesta la recurrente que el Dr. Pablo Hahn, Subgerente de Contraloría Médica, informó al Dr. Cesar Olivares, mediante correo electrónico de fecha 22 de agosto de 2017, que debido a contingencias urgentes e inmediatas del equipo de profesionales de TI estaban impedidos de participar activamente en el proyecto durante el segundo semestre de 2017, sin perjuicio de que querían continuar conociendo su evolución.

Señala la recurrente que tomaron conocimiento de una reunión efectuada el 12 de octubre de 2017 en la Asociación de Isapres, con el Dr. César Olivares, representantes de SONDA y de las Isapres Cruz Blanca y Consalud, en la que se exhibieron los detalles del proyecto y se plantearon dudas sobre su operatoria. Luego, describe los siguientes acuerdos:

- a) El interés de las Isapres en su desarrollo, bajo condiciones que garanticen un mejor funcionamiento y control del subsidio;
- b) El Directorio de la Asociación de Isapres revisaría el proyecto;
- c) La importancia de la participación de la SUSESO en el proyecto;
- d) Se propuso trabajar en base a reuniones periódicas sobre un borrador de proyecto de circular.

Indica que desde octubre 2017 a la fecha, ninguna de las Isapres convocadas ha participado en un plan piloto, ni recibido información específica alguna, reproduciendo parte de una carta del Dr. Olivares, de 12 de septiembre de 2017, en la que se señala: *"la plataforma lleva 2 semanas en período de prueba, el cual durará 2 meses, para posteriormente un período de marcha blanca de 2 meses más. Una vez concluido el período de marcha, todas las Isapres abiertas y cerradas, deberán utilizar la plataforma electrónica,..."*.

A continuación, la Isapre funda su pretensión en base a los siguientes argumentos:

- 1) Acerca del procedimiento regulado, sostiene que las condiciones en que se instruye cumplir con el envío de la información a la COMPIN, obliga a la digitación manual de a lo menos 30 campos, lo que demandaría tres veces más trabajo que el que se realiza actualmente, y que ello representa un retroceso respecto del proceso existente, aumentando el riesgo de errores. Concluye, que la comunicación electrónica que debe existir debe basarse en un modelo integrado, por lo tanto, se debería trabajar con un Web Service, que permita la transmisión de los datos que ya se encuentran capturados en su Sistema, sin necesidad de la digitación manual que el presente instructivo obliga.
- 2) Precisa la recurrente que no se puede aplicar un procedimiento respecto del cual no se está en conocimiento, toda vez que nunca ha trabajado en la implementación del mismo, y tampoco ha existido ningún tipo de capacitación por parte de la Autoridad. Señala, que no fue posible acceder al sitio de la aplicación, ni comunicarse al teléfono registrado.
- 3) Solicita la Isapre que se postergue en al menos seis meses la fecha de entrada en vigencia de la Circular IF/Nº 313, atendido que el proyecto debe continuar como tal, antes de transformarse en un procedimiento a aplicar.

En subsidio del recurso de reposición, en el evento que se mantenga la aplicación del procedimiento establecido en la Circular IF/Nº 313, Isapre Colmena Golden Cross interpone un Recurso Jerárquico en contra de la referida Circular, en los mismos términos ya expuestos.

III. Que, paralelamente, con fecha 7 de junio de 2018, estando dentro de plazo, **Isapre Consalud S.A.** presentó un recurso de reposición, requiriendo que se deje sin efecto la entrada en vigencia de la Circular IF/Nº 313, mientras se revisen y corrijan los puntos que se indican a continuación.

- 1) En primer lugar, señala la recurrente que al no existir conocimiento previo del instructivo, desarrollo y pruebas de Web Service deberá ingresar la información manualmente en la plataforma informática, lo que señala, no es viable actualmente, y menos en el periodo de implementación que se les otorga.
- 2) Además, indica que este tipo de información es de carácter confidencial y que sólo la manejan los médicos contralores, no obstante para implementar esta circular será necesario contratar personal administrativo que ingrese los campos solicitados, exponiendo información sensible de los afiliados a personas no indicadas.
- 3) Reclama que el tiempo destinado para el ingreso de los datos y carga de los documentos de respaldo, es tres veces mayor al tiempo actualmente destinado para esta operación, considerándose esto un retroceso en la optimización de los procesos.
- 4) Señala que al existir 32 campos que deben ser ingresados manualmente y dado que en la instrucción no se considera tiempo para las pruebas de usuario, se induciría a un mayor porcentaje de errores, lo que conllevaría a un impacto negativo en la veracidad de los datos ingresados con las repercusiones posteriores que esto podría traer.

A continuación hace un paralelo entre el trabajo realizado para este proyecto y uno en el que está participando con la Superintendencia de Seguridad Social y todas las isapres, concluyendo que al primero le faltaron una serie de pasos para el cumplimiento de la presente Circular.

En el primer otrosí, en el improbable evento de no acceder a lo solicitado en lo principal de la presentación, Isapre Consalud S.A. interpone un recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud (S), en contra de la Circular IF/Nº 313, con el fin que el dicho superior jerárquico, conociendo de este recurso, previa concesión del mismo, revise dicha Circular en el sentido que se indicó en esta presentación.

IV. Que, las **Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A.**, en forma conjunta, dentro de plazo, interpusieron un recurso de reposición en contra de la Circular IF/Nº 313, solicitando se dejen sin efecto las instrucciones impartidas, de manera de implementar previamente las modificaciones planteadas en la presentación de ambas.

Hacen presente que la opción idónea de envío de la información requerida por la Circular IF/Nº 313 a las COMPIN y Subcomisiones, es el sistema de Web Service que se ha venido trabajando en conjunto con los representantes del Ministerio de Salud desde el mes de julio de 2017.

Al respecto, informan que ambas Isapres efectuaron un trabajo y desarrollo conjunto con el Ministerio de Salud para lograr la integración de los sistemas de ambas partes, de modo de lograr la implementación del envío de antecedentes a las COMPIN a través del sistema de Web Service.

Agregan las recurrentes, en cuanto al referido trabajo conjunto, que se logró llevar este desarrollo a etapas bastante avanzadas, pero sin llegar a efectuar las pruebas finales que lograrán la integración total de ambos sistemas, y que en el mes de octubre de 2017 se detuvo el avance del proyecto.

Reclaman, que lo anterior ha traído como consecuencia lógica la imposibilidad de aplicación del sistema de Web Service, viéndose obligadas ahora las Isapres a través de la Circular IF/N°313, a utilizar un sistema de digitación manual poco eficiente y engorroso, lo que trae aparejados diversos riesgos relacionados con errores que pueden cometerse en el ingreso manual de los datos, pero sobre todo, implica una gran cantidad de recursos económicos y humanos para efectuar esta tarea, atendido el altísimo volumen de licencias médicas que deben ser informadas a las COMPIN o Subcomisiones, cuestión que se contrapone absolutamente con el ahorro en gastos de administración que ha solicitado en reiteradas ocasiones esta Superintendencia.

Sin perjuicio de lo anterior, indican que la Circular IF/N° 313 no instruye absolutamente nada acerca del Web Service, pese a que dicho sistema se encuentra bastante avanzado por parte de las Isapres Banmédica y Vida Tres, sin embargo señalan que en la página 3 del Anexo de la referida Circular se indica que el sistema de digitación manual de las licencias médicas es una alternativa al envío de la información mediante el sistema de Web Service, por lo que entienden que dicho sistema se encuentra vigente.

Por otra parte, manifiestan ambas Isapres que resulta imperioso extender el plazo de entrada en vigencia de dicha Circular, estimando procedente que esta normativa comience su vigencia solo una vez que se hayan efectuado las definiciones y se haya logrado la integración total y efectiva de los sistemas de las Isapres con los del Ministerio de Salud y/o las COMPIN, permitiendo de este modo la utilización del sistema de Web Service.

En el número 3 del numerando II del recurso presentado, destacan las recurrentes que la aplicación práctica de la normativa instruida por la Circular IF/N° 313, implica un absoluto retroceso en los procesos internos, por cuanto la digitación manual de un alto número de expedientes de afiliados trae aparejada consigo la posibilidad de la ocurrencia de errores humanos en el proceso de digitación y un uso desproporcionado de los recursos de cada Isapre para cumplir en tiempo y forma las nuevas instrucciones, lo que no se justifica teniendo presente que existe la posibilidad de utilizar el servicio de Web Service.

En el número 4 siguiente, solicitan ambas Isapres la modificación de la referida Circular, disponiendo el sistema Web Service como principal y como sistema alternativo el de digitación manual de licencias médicas.

En el número 5, requieren las recurrentes que se modifique el instructivo contenido en el Anexo de la citada Circular, atendido que resulta improcedente que el contralor de la Isapre efectúe la descripción del diagnóstico realizado por el médico tratante. A respecto, precisa que a continuación de la sección en que se debe seleccionar el CIE 10 se agrega un campo de "Descripción Diagnóstico", en el cual se solicita digitar un texto de descripción del diagnóstico por parte del profesional de la Contraloría Médica de la Isapre.

En el número 6, plantean las Isapres que respecto de los antecedentes que se deben hacer llegar a la COMPIN o Subcomisión, no se encuentra la denominada "Carta Conductor", que es el documento que se ha utilizado y en el que se expresan los

argumentos de carácter médico que se tuvieron a la vista para los efectos del rechazo o modificación de una licencia médica. En este sentido, no se indica cómo se habrá de cumplir con dicha obligación establecida en la normativa vigente.

En el número 7, señalan las Isapres que en la Circular IF/N° 313 no se especifica qué ocurre en caso de incumplimiento por parte de la COMPIN del plazo de 20 días hábiles para emitir una resolución, establecido en el punto 3 del numerando II de dicha regulación, situación que debiere subsanarse por un tema de orden y transparencia, tanto para los afiliados como para la Isapre. En este sentido, manifiestan que la problemática que se puede generar es que la COMPIN suba su resolución a la Plataforma Informática transcurridos algunos días desde la dictación de la misma, situación que perjudicaría a la Isapre dado que contaría con un número menor de días para efectuar el cumplimiento, lo que resulta injusto y desproporcionado. Atendido lo anterior, solicitan que la Circular establezca que el plazo y condiciones para cumplir lo resuelto por la COMPIN, tendrá efecto desde el momento en que sea subido a la Plataforma.

Finalmente, en el número 9, señalan las recurrentes que el párrafo que establece la vigencia de la Circular resulta imposible de aplicar en la práctica, toda vez que lo instruido por la Circular es un sistema novedoso en el que participan diferentes áreas, quienes actualmente solamente podrán capacitarse con el instructivo contenido en el Anexo. Por lo anterior, consideran que es del todo necesario, sin perjuicio de las consideraciones que se han realizado previamente, disponer la modificación de la entrada en vigencia de la Circular, en los términos planteados en los recursos, para efectos de que primeramente se efectúe el desarrollo e integración de los sistemas de Web Service.

Agregan las Isapres, que se debe posponer la entrada en vigencia de la Circular, ya que de aplicarse en los términos que actualmente ha sido dictada, resulta fundamental efectuar capacitaciones sobre el correcto uso y funcionalidades del sistema propuesto y, sobre todo para aclarar dudas de tipo técnicas.

- V. Que, por su parte, dentro de plazo, con fecha 8 de junio de 2018, **Isapre Cruz Blanca S.A.** interpuso un recurso de reposición en contra de la Circular IF/N° 313, solicitando que éste se acoja y que se declare que se deja sin efecto por no cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y de coordinación exigidos Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, según lo que expone en lo principal.

Sobre el particular, afirma la recurrente que la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 3° inciso segundo, impone a la Administración del Estado el imperativo de observar, entre otros, los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia y coordinación, los que, según señala, la nueva normativa no cumple. Al respecto, indica que la normativa que instruye sobre el envío de las licencias médicas reducidas y rechazadas a las COMPIN como una alternativa al Web Service, sólo contempla la funcionalidad manual, que consiste básicamente en digitar al menos 30 campos de cada licencia médica modificada en el sitio dispuesto para ello y adjuntar copia digitalizada de la licencia médica, por ambos lados, más los documentos y antecedentes relevantes que respalden la decisión de la contraloría médica de la isapre.

Reclama la Isapre que en la actualidad cuenta con toda la información en su sistema y sólo la imprime para el envío a la COMPIN respectiva. El realizar esta actividad extra significará contratar personal dedicado exclusivamente a esta nueva función.

Reflexiona la Isapre, que atendido que este flujo es alternativo al envío de información vía Web Service surge la necesidad de conocer formalmente sus especificaciones técnicas, el que a la fecha sólo se ha visto en una presentación, sin la formalidad requerida para estos cambios. Insiste la recurrente que nunca se ha oficializado el servicio vía Web Service, como se hace ahora el uso alternativo manual. Agrega, que estaba a la espera de la formalidad de la especificación técnica del Web Service y del flujo de uso del mismo para avanzar en ese camino.

Además, manifiesta que le surgen las siguientes dudas no resueltas por la normativa en cuestión:

- a. *En relación a las resoluciones COMPIN que acogen o deniegan, cuando el proceso es manual, ¿Cuánto tiempo se debe esperar para ir a buscar la resolución? Esto dado que la COMPIN en el hecho no siempre resuelve en el plazo. ¿Qué sucede si luego hay un redictamen o segunda resolución? ¿Por cuánto tiempo debe permanecer activa la licencia?*
- b. *Si es WebService, el primer dictamen es informado a la Isapre, ¿Cómo se informa un redictamen o segundo dictamen?*
- c. *Respecto a los plazos, si bien la circular los señala, no indica cómo se cuentan en el instructivo manual, como tampoco se señalan en el WebService. Es una pregunta que ha quedado sin respuesta. En la licencia médica electrónica se indica que se entiende por toma de conocimiento el día subsiguiente a que queda puesta la información a disposición, ¿Cómo se contempla en este caso el plazo para pagar una resolución COMPIN que deniega lo resuelto por la Isapre? ¿Desde el día que se subió la resolución o dictamen? o ¿Desde el día siguiente, subsiguiente, etc.? ¿Cuál es el primer día? Este dato es muy importante, toda vez que es el plazo dispuesto para el cumplimiento fiscalizado en forma recurrente, por lo que es esencial conocerlo expresamente.*
- d. *En el caso de que una licencia se haya enviado a la COMPIN, vía WS, el servicio la recibió en forma exitosa (OK), pero luego de la revisión del caso, la documentación es devuelta por datos inválidos. ¿Cómo operan los plazos? ¿Se deberán volver a enviar los casos, independiente que hayan transcurrido 21 días?*
- e. *¿Cómo se administrarán time-out de los servicios WS?*
- f. *En las pruebas realizadas de los servicios de envío WS, ¿el límite de la documentación soportaba 5 MG, muchos de los casos superan ese peso? ¿Se podrá subir el tamaño de envío? Y si no es así, ¿qué solución se previó?*
- g. *¿Se asegura Up-time de los Servicios? En caso de que no estén disponibles.*
- h. *No se especifica cómo se hará la transición de una circular a otra. Es necesario definir con exactitud con qué licencias se implementa la entrada en vigencia de la circular actual. Esto es, ¿con las licencias que se modificaron el primer día hábil del mes de inicio de vigencia? ¿Con las licencias que cumplen 21 días de haber sido notificadas al afiliado?*
- i. *Tampoco es establecido cuál será el flujo de los recursos de reposición. Este evento no se encuentra descrito en el instructivo de carga manual, como tampoco en los servicios WebService. Es preciso señalar que la SUSESO exige tener respuesta al*

*recurso de reposición presentado ante la COMPIN para que sea admitido ante esa entidad un recurso de jerarquía.*

Reflexiona la recurrente que no se opone a las mejoras tecnológicas, muy por el contrario, siempre está llana a implementar todo aquello que signifique un avance en esa línea, pero ello tiene que ejecutarse con estricto apego a los principios de eficiencia, eficacia y coordinación que rigen a la actividad de la Administración Pública.

Por todo lo anterior, solicita la Isapre que se formalice la especificación técnica del Web Service y del flujo de uso del mismo, se dé respuesta a las interrogantes y vacíos normativos y que se deje sin efecto la aplicación de la nueva Circular, ya que su entrada en vigencia a partir del 1 de julio de 2018, resultaría ilegal, pues tal como está dictada, los vacíos normativos que genera, la falta de conocimiento formal de las especificaciones técnicas del Web Service y del flujo de uso del mismo, y el exiguo plazo otorgado para su implementación, hacen que la norma derive en ilegal por afectar en el hecho, los principios de eficiencia, eficacia y de coordinación antes mencionados.

En el primer otrosí, en subsidio, y en el evento que el recurso de reposición sea rechazado, Isapre Cruz Blanca S.A. deduce un recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud (S), para que conociendo de la materia de esta reposición, en su calidad de superior jerárquico, la acoja, declarando que se deja sin efecto lo instruido en la Circular IF/Nº 313, por no cumplir la normativa dictada con los principios de eficiencia, eficacia y de coordinación exigidos Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

- VI. Que, **resolviendo los recursos**, en primer término, debe darse cuenta de que existe una contradicción en las peticiones realizadas por las Isapres Banmédica, Vida Tres y Cruz Blanca, toda vez que piden modificar la Circular recurrida –incluso solicitando Banmédica y Vida Tres prórroga a su entrada en vigencia-, para luego requerir que sea dejada sin efecto.

Que, en relación a lo planteado por Isapre Colmena Golden Cross S.A. en la parte introductoria de su presentación, respecto a que luego de las reuniones y comunicaciones efectuadas entre el Ministerio de Salud y las isapres no se llegó a un acuerdo concreto, esta Intendencia no se pronunciará al respecto, atendido que no participó de éstas, son hechos ajenos y que no dicen relación directa con la instrucción recurrida.

Que, sobre la descripción del diagnóstico en relación al CIE10, señalado por las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., esta Intendencia está de acuerdo en que el contralor médico de la Isapre podría mal interpretar el diagnóstico efectuado por el profesional que otorgó la licencia médica en los términos descritos por la Circular recurrida, por lo que se eliminarán dichos campos.

Que, respecto a la denominada "carta conductora" a que se refieren las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. en el número 6 del numerando II de ambos recursos, cabe señalar, primeramente, que ésta no existe en la regulación vigente, toda vez que en el formulario de la licencia debe dejarse constancia de la resolución o pronunciamiento respectivo, con los fundamentos tenidos a la vista para adoptar la medida, según lo dispuesto en el Art 36º DS Nº 3, 1984/MINSAL en relación con art. 16º del mismo reglamento.

Qué, no obstante lo expresado en el párrafo anterior, esta Intendencia ha constatado la dificultad que tuvieron las Isapres en la lectura del numeral 2), del acápite 1, del numerando 2, por lo que se aclarará éste, de la siguiente manera: "2) Copia digitalizada de los documentos y antecedentes relevantes que respalden la decisión de la contraloría médica de la ISAPRE, en caso de que éstos existan".

Que, las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A., en el número 7 del numerando II de ambos recursos, manifiestan que en la nueva regulación no se especifica qué ocurre en caso de incumplimiento del plazo por parte de la COMPIN o Subcomisión para emitir las resoluciones. Al respecto, cabe hacer presente que el DS N° 3 establece en su Artículo 43 que "La Compin conocerá del reclamo en única instancia y su resolución será obligatoria para las partes. Ella se notificará al reclamante y a la ISAPRE para su cumplimiento en el plazo, condiciones y modalidades que fije la misma resolución. Copia de la resolución se enviará a la Superintendencia de Salud, para su conocimiento y efectos legales procedentes." Por otra parte, la circular recurrida establece en el numerando II, número 4 "Obligatoriedad de las Resoluciones COMPIN" que "Las ISAPRES deberán dar cumplimiento a lo dispuesto por la COMPIN y Subcomisiones, a todo evento, modificando el pronunciamiento en los casos que corresponda, en el plazo y condiciones que se establezcan en la resolución." En consecuencia, en virtud de las normas señaladas, aunque la resolución de la COMPIN se emita fuera del plazo de los 20 días hábiles establecidos en la circular recurrida, las isapres tienen el deber de cumplir con lo dictaminado por dicho Organismo en los términos que señale la propia resolución.

Que, en relación al requerimiento de las Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A. señalado en el número 8 del numerando II de ambos recursos, de que la circular recurrida establezca claramente el momento a partir del cual rige el plazo y condiciones para cumplir lo resuelto por la COMPIN o Subcomisión, cabe señalar que, en virtud de los argumentos planteados, esta Intendencia acoge dicha solicitud, atendido lo cual se procederá a modificar la norma en tal sentido, según se indica en el considerando VII.

Que, en cuanto al resto de las alegaciones, habida consideración de que éstas son similares, se procederá a abordarlas de manera conjunta.

Que, en lo que concierne a la alegación de las recurrentes respecto a que la Isapre deberá remitir a la COMPIN o Subcomisión los antecedentes que fundamentan el pronunciamiento de rechazo y reducción de las licencias médicas, a través de un sistema de digitación manual, conforme al Anexo "Instructivo para usuario de Isapre", se ha resuelto reconsiderar dicha instrucción, en el sentido de que la comunicación electrónica que debe existir entre las COMPIN y/o Subcomisiones y las Isapres, debe basarse en un modelo integrado, es decir, un Web Service, como principal, y como sistema alternativo, uno de digitación manual.

Que, habida consideración del cambio de sistema realizado por el párrafo que antecede, se incorporará en la Circular los datos referentes a donde pueden las isapres dirigir las consultas técnicas respectivas.

Que, en cuanto a la modificación del plazo de entrada en vigencia de la Circular IF/N°313, se acogerá lo solicitado otorgando un mayor plazo para la implementación de la normativa. De esta manera, desde el 1 de julio de 2018 hasta el 2 de enero de 2019, podrán realizar paulatinamente todos los ajustes dirigidos a la implementación y utilización de la Plataforma Informática, pudiendo continuar utilizando el procedimiento regulado a través de la Circular IF/N° 171 durante dicho período.



Que, en relación a lo señalado precedentemente, respecto a lo manifestado por la Isapre Cruz Blanca S.A., en el numerando II de su recurso, en cuanto a que la norma recurrida no cumple con la obligación legal de observar los principios de eficiencia, eficacia y coordinación, si bien esta Intendencia discrepa del contexto en que se invocan los principios, cabe señalar que éstos fueron esbozados por esa Institución de Salud con la intención de que se incorporará el Web Service a la Plataforma Informática, cuestión que ya fue acogida, de manera que resulta inoficioso pronunciarse sobre esto.

Que, finalmente, en lo relativo a las preguntas que realiza la Isapre Cruz Blanca S.A. en el numerando II, letras a) hasta la h), debe hacerse presente que no es objeto del recurso de reposición resolver dudas, toda vez que es un mecanismo de impugnación de una decisión administrativa, sin embargo, atendido a que la Circular y su Anexo están siendo modificados por la presente resolución, éstas -ahora- podrían no ser pertinentes.

VII. Que, conforme a lo señalado precedentemente, se modifica la Circular IF/Nº 313, actualizándose el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Información, de la siguiente manera:

1. En el número 1 "Envío de la información", del acápite II "Procedimiento", se reemplaza el numeral 2) por el siguiente:

"2) Copia digitalizada de los documentos y antecedentes relevantes que respalden la decisión de la contraloría médica de la ISAPRE, en caso de que éstos existan."

2. En el número 1 "Envío de la información", del acápite II "Procedimiento", a continuación del numeral 2), se agrega el siguiente párrafo:

"Para estos efectos, la Plataforma Informática considera un sistema de integración basado en la interoperabilidad a través de Web Service (WS) entre los sistemas de las ISAPRES y COMPIN. Como alternativa a éste, se dispone de una herramienta de digitación directa."

3. En el número 4 "Obligatoriedad de las Resoluciones COMPIN", del acápite II "Procedimiento", continuación del párrafo allí señalado, se agrega la siguiente frase:

"El plazo se contará desde el día siguiente a la fecha en que la resolución de la COMPIN se publique en la plataforma."

4. En el numeral IV "Vigencia y plazo de implementación", se reemplaza el segundo párrafo por los siguientes dos nuevos párrafos:

"Las ISAPRES podrán realizar paulatinamente todos los ajustes dirigidos a la implementación y utilización de la Plataforma Informática hasta el día 2 de enero de 2019, fecha en la cual la presente instrucción será plenamente exigible. Durante dicho período, las ISAPRES podrán continuar utilizando el procedimiento regulado a través de la Circular IF/Nº 171.

Con fecha 2 de enero de 2019, se deja sin efecto la instrucción impartida mediante la Circular B10/ Nº 17, de la Subsecretaría de Salud Pública y la Circular IF/Nº 171 de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, de la Superintendencia de Salud, ambas de 31 de mayo de 2012.

Las consultas técnicas acerca de la implementación del sistema Web Service deberán hacerse directamente al Departamento de Coordinación Nacional de las Compin, dependiente de la Subsecretaría de Salud Pública, al correo electrónico mmenares@minsal.cl.”

5. Se reemplaza el Anexo “Instructivo para usuario de ISAPRE”, por el que se acompaña a la Circular IF/Nº 313 actualizada.

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

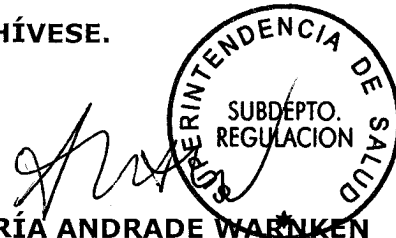
**RESUELVO:**

1. Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las Isapres Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Consalud S.A., Colmena Golden Cross S.A. y Cruz Blanca S.A.
2. Se modifica la Circular IF/Nº313, de 30 de mayo de 2018, conforme a lo establecido en el considerando VII de esta resolución.

Se adjunta a la presente Resolución Exenta copia actualizada de: a) la Circular IF/Nº313, ya individualizada, y b) de su “Instructivo para usuario de ISAPRE”.

3. Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Consalud S.A., Colmena Golden Cross S.A. y Cruz Blanca S.A.
4. Remítase la presente resolución a la Subsecretaría de Salud Pública para que ajuste la Circular B10/Nº 13, de 30 de mayo de 2018, emitida en forma conjunta con la Circular IF/Nº 313 recurrida, y actualizada a través de esta resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**ANA MARÍA ANDRADE WARREN  
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD (S)**

*SAQ/EA/IM/KB*  
Distribución:

- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
  - Gerente General Isapres Banmédica S.A. y Vida Tres S.A.
  - Gerente General Isapre Consalud S.A.
  - Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
  - Asociación de Isapres
  - Superintendente de Salud (S)
  - Fiscalía
  - Intendencia de Fondos y Seguros de Salud
  - Oficina de Partes
- Correlativo 2111 - 2018