

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 419

Santiago, 14-06-2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 112, 114, 127, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el punto 4 "Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico", del Título VII "Comunicaciones entre las partes en relación al contrato de salud", del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA N° 882/181/2021, de 23 de noviembre de 2021 y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.

2. Que, en abril del presente año la Isapre Colmena Golden Cross S.A. envió a los correos electrónicos de personas afiliadas a su institución, un comunicado intitulado "Información importante: discusión constitucional abril 2022", con el siguiente texto:

"En Colmena queremos compartir contigo información que nos parece relevante sobre la discusión constitucional en materia de salud en la Convención Constituyente.

El pleno de la Convención aprobó este martes 19 de abril, la creación de un "Sistema Nacional de Salud" de carácter universal y público, al que deberán pertenecer todos los chilenos.

El nuevo "Sistema Nacional de Salud" se financiará con rentas generales de la nación y la ley podrá establecer, para este fin, un cobro obligatorio de cotizaciones a empleadores y trabajadores. Lo anterior significa que la ley podrá determinar que todo o parte de tu cotización de salud (actualmente, tu 7%) se destine al financiamiento de este sistema público. Por lo que, si deseas continuar con un seguro de salud privado que te brinde cobertura para atenderte en clínicas y prestadores privados de tu elección, probablemente deberás aportar dos veces: una para financiar de manera obligatoria el sistema público y otra para adquirir el seguro privado que elijas.

El Colmena hemos estado, y estaremos siempre, disponibles para implementar cambios que permitan mejorar la salud de los chilenos. Con la misma convicción, creemos que todos nuestros afiliados deben seguir teniendo la posibilidad de elegir dónde destinar su cotización y dónde atender sus necesidades de salud.

Estamos orgullosos de que nos hayas elegido y te invitamos a informarte sobre el texto aprobado ayer por la Convención Constituyente ingresando aquí ".

3. Que, a través del Ord. IF/N° 12.536, de 25 de abril de 2022, se instruyó a la Isapre Colmena Golden Cross S.A. la suspensión inmediata del envío del comunicado en cuestión y que a futuro circunscribiera la utilización de medios de comunicación privados informados por las personas beneficiarias a los fines expresamente autorizados por ley. Además, se le ordenó que el cumplimiento de lo instruido debía ser informado a esta Superintendencia a más tardar el 26 de abril de 2022. Sin embargo, por medio de la presentación ingreso N° 5424, de 26 de abril de 2022, la Isapre manifestó que no compartía el contenido de la instrucción, motivo por el cual expresó que ejercería dentro de plazo los recursos que disponía la Ley para estos efectos.

4. Que, por otro lado, atendido que el referido comunicado infringía el punto 4 "Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico" del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en el que se establece de forma clara y precisa como uno de los requisitos de la notificación a través de correo electrónico, que debe existir una autorización expresa del afiliado o afiliada, que entre otras menciones debe contener "la aceptación

expresa del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre, para recibir ciertas notificaciones que la normativa vigente permite", este Organismo de Control, mediante el Oficio Ord. IF/N° 13.196, de 29 de abril de 2022, formuló el siguiente cargo a la Isapre:

Remitir a los correos electrónicos de personas afiliadas a la Isapre, comunicaciones cuyo contenido no dice relación con el contrato de salud previsional, sino que con temas políticos y de discusión nacional que atañen al proceso constituyente y al Plebiscito de Salida, con infracción a lo establecido en el punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, que sólo admite la autorización del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre, para recibir las notificaciones que la normativa vigente permite.

5. Que, mediante presentación de fecha 13 de mayo de 2022 la Isapre formula sus descargos, argumentando, en primer término, que esta Intendencia habría excedido sus facultades de supervigilancia y control respecto de la Isapre, dado que dentro de ellas no se cuenta o incluye la de determinar qué es lo que una Isapre puede o no informar a sus cotizantes.

Sobre el particular, asevera que en el DFL N° 1, 2005, de Salud, se establece que las Isapres deben proporcionar información suficiente y oportuna a sus cotizantes respecto de las materias fundamentales de sus contratos, sin restringir o limitar las comunicaciones sólo a esa información, de manera que la legislación vigente establece un mínimo y no un máximo.

Por otro lado, en relación con el Compendio de Procedimientos, arguye que en la formulación de cargos se confunde la notificación por correo electrónico con la comunicación mediante dicho medio. En este contexto, sostiene que no cabe aplicar las reglas de la notificación a las de la comunicación en general.

Al respecto hace presente que la Circular IF/N° 384, sobre Gobierno Corporativo, plantea como una buena práctica difundir información que se estima necesaria y mantener bien informadas a las personas afiliadas.

En otro orden de ideas, sostiene que el cargo debe ser dejado sin efecto porque al formularlo se ha desconocido el derecho de la Isapre a mantener comunicación con sus cotizantes, como parte inherente de su rol.

En este sentido alega que se confunde el hecho que la Isapre es una institución que opera en un mercado fuertemente regulado, con la situación de una entidad de derecho público, que sólo puede hacer aquéllo para lo que está expresamente autorizada.

A mayor abundamiento, señala que "la disposición legal que se cita para fundamentar los cargos (al artículo 172 del DFL 1), emplea la expresión "tales como", que, según es sabido, denota una enunciación ejemplar y no taxativa" (sic).

Por otra parte, alega que el cargo debe ser dejado sin efecto, porque al formularlo se ha interpretado erróneamente la normativa referida a tratamiento de datos personales (Ley N° 19.628).

Por último, argumenta que el cargo supone considerar como indebida la comunicación de información relevante, oficial y atingente, como es la aprobación de un artículo por el Pleno de la Convención Constitucional, referido al sistema de salud que se plantea para el país. No sé alcanza a divisar de qué manera o bajo qué contexto tal comunicación podría considerarse indebida o contraria al ordenamiento vigente o a las obligaciones de la Isapre.

En consecuencia, solicita tener por presentados los descargos en relación con los cargos que le fueron formulados y dejarlos sin efecto. Además, solicita se proceda a acumular este procedimiento sancionatorio con aquél que dice relación con la impugnación efectuada por la Isapre respecto del Ordinario IF/N° 12.536, de 25 de abril de 2022.

6. Que, procede desestimar los descargos de la Isapre, toda vez que en éstos no expone ningún argumento ni acompaña ningún antecedente que permita eximir la de responsabilidad respecto la irregularidad detectada.

7. Que, en efecto, en primer término, procede desestimar todas las alegaciones de la Isapre relativas al artículo 172 del DFL N° 1, de 2005, de Salud y a la Ley N° Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, puesto que tal como quedó expresamente consignado en el Ord. IF/N° 13.196, de 29 de abril de 2022, el cargo en contra de la Isapre no fue formulado por la vulneración a dichas disposiciones legales, sino que exclusivamente por infracción al punto 4 "Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico"

del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia, en el que se establece de forma clara y precisa como uno de los requisitos de la comunicación a través de correo electrónico, que debe existir una autorización expresa del afiliado o afiliada, que entre otras menciones debe contener *"la aceptación expresa del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre, para recibir ciertas notificaciones que la normativa vigente permite"*.

8. Que, asimismo, procede rechazar la argumentación de la Isapre en orden a que esta Intendencia habría excedido sus facultades de supervigilancia y control respecto de la Isapre, toda vez que, entre otras disposiciones legales, el artículo 110 N° 4 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, otorga amplísimas facultades a este Organismo de Control, para *"velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que la Superintendencia emita, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores"*. En este caso, el cargo se ha formulado porque la Isapre utilizó el correo electrónico de las personas afiliadas para efectuar una comunicación cuyo contenido excede de las materias relacionadas al contrato de salud vigente, situación que infringe las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en el punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, respecto el uso del correo electrónico como forma de comunicación entre la Isapre y las personas afiliadas.

9. Que, en lo que atañe a la alegación de la Isapre en el sentido que en la formulación de cargos se confundiría la notificación por correo electrónico con la comunicación mediante dicho medio y que no cabría aplicar las reglas de la notificación a las de la comunicación, se hace presente que la normativa que se reprocha infringida se encuentra contenida dentro del Título VII *"Comunicaciones entre las partes en relación al contrato de salud"* del Capítulo I *"Procedimientos Relativos al Contrato de Salud"* del Compendio de Procedimientos, de manera que está referida a todas las comunicaciones por correo electrónico entre la Isapre y las personas que han suscrito contrato de salud previsual con la institución, y no sólo a las notificaciones complementarias o alternativas. En efecto, los requisitos de fondo y técnicos de la notificación por correo electrónico, regulados en los numerales 1 y 2 del punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, dicen relación con todas las comunicaciones que se efectúen a través del correo electrónico y por ello en la letra a) del numeral 1 se alude a *"la aceptación expresa del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre (...)"* y en el numeral 2, a *"las comunicaciones que en cualquier ámbito realicen las Aseguradoras a sus afiliados utilizando técnicas y medios electrónicos (...)"*.

10. Que, en cuanto a la invocación de la Circular IF/N° 384, de 30 de junio de 2021, sobre *"Gobierno Corporativo en Isapres"* que hace la Isapre en sus descargos, cabe señalar que, sin perjuicio que aquélla entró en vigencia recién con fecha 1 de junio de 2022, lo cierto es que las sugerencias contenidas en la misma, así como en la Circular IF/N° 191, de 2013, que le precede, de ninguna manera autorizan a la Isapre a contravenir instrucciones expresas impartidas por esta Superintendencia en materia de comunicaciones a través de correo electrónico.

11. Que, a mayor abundamiento, tampoco existe ninguna contradicción o inconsistencia entre las instrucciones impartidas en el punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, el cargo formulado y las sugerencias que ha entregado esta Superintendencia respecto de las buenas prácticas de un adecuado Gobierno Corporativo, en las Circulares IF/N° 191 e IF/N° 384, puesto que en éstas no se ha planteado a las isapres como una práctica de buen Gobierno Corporativo *"el difundir la información que se estime necesaria y el mantener bien informados a los afiliados"* en los términos generales, vagos e imprecisos que expresa la Isapre en sus descargos, sino que por el contrario, el principio de *"transparencia y divulgación de datos"* contenido en dichas Circulares se refiere de manera específica al suministro y acceso a datos e información de la propia Isapre o que se encuentra en poder de ésta, hacia las personas beneficiarias, órganos reguladores o público en general. Por tanto, remitir a los correos electrónicos de personas afiliadas a la Isapre, comunicaciones relativas a temas políticos y de discusión nacional que atañen al proceso constituyente y al Plebiscito de Salida, no guarda ninguna relación con principios, normas o prácticas de buen Gobierno Corporativo.

12. Que, en cuanto a las alegaciones de la Isapre en orden a que el cargo formulado desconoce el derecho de la Isapre a mantener comunicación con sus cotizantes; que confunde el hecho que la Isapre es una institución que opera en un mercado fuertemente regulado, con la situación de una entidad de derecho público, y que supone considerar como indebida la comunicación de información relevante, oficial y atingente; cabe reiterar lo expuesto precedentemente en el sentido que el cargo ha sido formulado específicamente por infracción al punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, que establece como uno de los requisitos de la comunicación a través de correo electrónico, el hecho que debe existir una autorización expresa del afiliado o afiliada, que entre otras

menciones debe contener *"la aceptación expresa del correo electrónico como forma de comunicación con la Isapre, para recibir ciertas notificaciones que la normativa vigente permite"*, de modo que queda vedada la posibilidad que la Isapre utilice esta vía para comunicar o notificar a las personas beneficiarias cuestiones ajenas al contrato de salud previsual. Sin embargo, en este caso, la Isapre utilizó el correo electrónico de las personas afiliadas para efectuar una comunicación cuyo contenido excede de las materias relacionadas al contrato de salud vigente, situación que infringe las instrucciones impartidas por esta Superintendencia respecto del uso del correo electrónico como forma de comunicación entre la Isapre y las personas afiliadas.

13. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos expresados por la Isapre en sus descargos, no permiten eximir la responsabilidad respecto de la infracción constatada.

14. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere"*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado"*.

15. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción acreditada, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 800 UF.

16. Que, procede desestimar la solicitud de acumulación del procedimiento sancionatorio con la impugnación efectuada por la Isapre respecto del Ord. IF/N° 12.536, de 25 de abril de 2022, puesto que dicha petición resultaba improcedente dado que uno correspondía a un procedimiento administrativo sancionatorio y el otro a un recurso de reposición en contra de un oficio de instrucciones, sin perjuicio que la impugnación administrativa en contra de dicho Ordinario ya fue resuelta a través de la Res. Ex. IF/N° 397, de 1 de junio de 2022.

17. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 800 UF (ochocientos unidades de fomento) por remitir a los correos electrónicos de personas afiliadas a la Isapre, comunicaciones cuyo contenido no dice relación con el contrato de salud previsual, con infracción a lo establecido en el punto 4 del Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

2. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduaran@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

3. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,

The image shows a handwritten signature in blue ink to the left of a circular official seal. The seal is blue and contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE SALUD' around the perimeter and 'Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud' in the center.

SANDRA ARMIJO QUEVEDO
Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S)

FSF/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
 - Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
 - Subdepartamento de Sanciones y Registro de Agente de Ventas
 - Oficina de Partes
- I-4-2022