



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 222

Santiago, 2 de JULIO de 2015

VISTOS:

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 la Resolución Afecta N°19, del 24 de marzo de 2015, de la Superintendencia de Salud.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante la Circular IF/N°245, de 20 de mayo de 2015, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud impartió instrucciones modificatorias relativas al pago de las Atenciones de Emergencia y sobre las comunicaciones relativas al cobro, para favorecer su entendimiento por parte de los afiliados.

2. Que, Isapre Cruz Blanca S.A. dedujo ante esta Intendencia un recurso de reposición y en subsidio, un recurso jerárquico en contra de la Circular IF/N°245, solicitando que se modifiquen los aspectos concretos a que ha hecho referencia en su presentación. A su vez, la recurrente solicitó la suspensión del cumplimiento de las instrucciones impartidas en la citada Circular.

3. Que la recurrente señala con respecto al tema "Notificaciones", haciendo referencia específicamente al primer párrafo del punto 8, al segundo párrafo del punto 9 y al cuarto párrafo del punto 24 del Capítulo III del Compendio de Beneficios, en cuanto modificados por la Circular impugnada, que lejos de perfeccionarse las normas vigentes para el correcto otorgamiento y pago del préstamo por atenciones de Urgencia Vital o con Secuela Funcional Grave, se introducen elementos que harán más complejo alcanzar los objetivos enunciados. Agrega que, contrariando el sentido común, que se encuentra presente en forma transversal en toda la legislación sobre notificación por carta certificada, en cuanto a que los plazos se cuentan desde la fecha de su expedición, la normativa de la circular en cuestión dispone que los plazos se contarán desde que la carta

sea entregada por el servicio de correos al domicilio del afiliado. Al incorporar esta exigencia, se introduce incertidumbre sobre el cómputo de los plazos que la normativa considera, generando dificultades para administrar los procesos asociados, y potenciales contingencias de conflicto.

En consecuencia, plantea que tales normas, lejos de mejorar el cumplimiento de la obligación asociada a la Ley de Urgencia, lo complican, lo hacen más engorroso, aumentando los eventos de conflictividad, razón por la cual la recurrente solicita "modificar dichas normas en el sentido que la notificación por carta certificada se entienda efectuada desde su despacho por correo certificado o desde un plazo desde su despacho".

Respecto a lo expresado por la recurrente, esta Superintendencia debe representarle que mediante la Circular IF N°189, de 20 de mayo de 2013, contenida en el Título VII, del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, impartió instrucciones sobre la carta certificada con el fin de que su uso por parte de las isapres en las comunicaciones hacia sus afiliados, fuese efectivo en cuanto a su envío y entrega. En efecto, dicha disposición instruye en lo principal lo siguiente:

"La isapre, ya sea que utilice a la Empresa de Correos de Chile o a una empresa de correo privado para efectuar una notificación a través de carta certificada, deberá encontrarse, en cualquier tiempo y en todos los casos, en condiciones de acreditar tanto su remisión como su entrega en el domicilio del destinatario.

La remisión se acreditará de acuerdo a la nómina de envío que para cada caso se ha regulado, o bien con una creada al efecto que dé cuenta del envío.

La entrega se acreditará mediante la certificación efectuada por la empresa de correos, en que conste el domicilio, identificación y firma de quien recibe, y la fecha en que la carta fue entregada".

Ahora bien, la instrucción recurrida está en directa armonía con la citada Circular IF/N°189, que reguló la carta certificada, la que fue objeto de recursos de reposición y de reclamación, ambos rechazados, a través de la Resolución Exenta IF/N°362/2013, de esta Superintendencia y por la sentencia dictada en causa Rol 5231-2013, de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, respectivamente, de manera tal que lo alegado por la isapre ya fue resuelto en dichas instancias.

Sin perjuicio de lo ya señalado, es importante indicar que la dictación de la instrucción impugnada, tuvo por objeto resguardar el derecho de los afiliados para solucionar su deuda con la isapre dentro del plazo otorgado para ello, del que deben disponer de forma íntegra y efectiva, teniendo en consideración los efectos que trae consigo el no pronunciarse oportunamente, en lo que respecta al derecho de objetar la liquidación de la deuda, pagar lo adeudado, acogerse al préstamo legal o convenir con la isapre alguna modalidad de pago propuesta.

Cabe agregar que iguales instrucciones imperan en relación al plazo concedido

para el pago de la deuda de cotizaciones en el caso del trabajador independiente o cotizante voluntario. Al respecto, la norma indica expresamente que “el plazo que se otorgue no podrá ser inferior a treinta días, contado desde la fecha **en que la carta sea entregada por el servicio de correos al domicilio registrado por el afiliado en la isapre**, resultando así posible verificar que éste contó con ese plazo para cumplir la referida obligación”.

Finalmente, en cuanto a que la nueva exigencia contrariaría el sentido común, contenido en todas las disposiciones que establecen notificaciones por carta certificada, se debe indicar -nuevamente- que esto ya fue discutido en su oportunidad, con ocasión de la Circular IF/N°189.

Por lo tanto, no se acogerá la modificación solicitada por la isapre sobre este punto.

4. Que, según alega la recurrente respecto al tema “Plazo Máximo Crédito Legal” en su presentación -haciendo referencia al contenido del primer párrafo del punto 11 del Capítulo III del Compendio de Beneficios en cuanto modificado por la Circular IF 245 – “debe tenerse en cuenta que el inciso 10 del artículo 173 del DFL N°1 de Salud de 200 dispone: “Para hacer efectivo el pago del crédito, la institución notificará al afiliado y al empleador o entidad pagadora de la pensión, el monto que deberá enterarse mensualmente por el cotizante por concepto del préstamo otorgado y el plazo que durará el servicio de la deuda”.

En consecuencia, a juicio de la isapre, “debe modificarse el contenido de la carta agregándose el plazo que durará el servicio de la deuda, o bien, aclarar si, al no mencionar nada acerca del plazo para el servicio de la deuda (como sí lo hacía la normativa modificada), es la isapre la que en su comunicación, de acuerdo con lo que dispone la ley, es libre para señalar el plazo para el pago del servicio de la deuda”.

Al respecto, cabe precisar que esta Superintendencia decidió establecer modificaciones o ciertos ajustes a la normativa sobre la materia que menciona la recurrente, porque ni la Ley 19.650, ni el artículo 173 del D.F.L. N°1, establecen un plazo para el servicio de la deuda, por lo que no corresponde establecerlo por la vía administrativa. Son las partes las llamadas a negociar la deuda, considerando las alternativas que existen para ello y que son abordadas en la normativa emitida - pagar lo adeudado, acogerse al préstamo legal o convenir con la isapre alguna modalidad de pago propuesta-. Asimismo, la determinación de los plazos convenidos para el préstamo, de acuerdo con la premisa de que las cuotas mensuales no podrán exceder del 5% de la remuneración o suma equivalente al plan de salud, según corresponda, deben ser determinadas en cada caso, por lo que no corresponde que esta Superintendencia establezca un plazo estándar para el servicio de la deuda. Dicho esto, y amén de que la isapre en la comunicación al afiliado está obligada por la ley a agregar dicho antecedente, se estima que este dato - que se puede desprender del número de cuotas mensuales contenido en el cuadro resumen del crédito- podría favorecer de alguna manera la comprensión por parte del afiliado de la comunicación

enviada, que se dispone en el Anexo N° 2 de la Circular IF N°245/2015. Por lo tanto, se acoge lo propuesto por la isapre y se incorpora de manera expresa este antecedente al mencionado recuadro.

En consecuencia, el Anexo N°2 incluirá en todos sus recuadros el dato aludido quedando como sigue:

“

| | |
|--|--|
| Fecha de otorgamiento del Crédito (1) | |
| Plazo del crédito (en meses) | |
| Monto de Crédito | |
| Número de cuotas | |
| Fecha descuento primera cuota | |
| Valor de la primera cuota mensual a enterar | |

(1) Esta fecha corresponde a la que internamente asigna la isapre cuando opera automáticamente el préstamo -es decir, si el afiliado no se manifiesta dentro del plazo de 30 días hábiles- o bien corresponderá a la fecha en que se concede el préstamo al afiliado, cuando este último ha convenido una modalidad de pago con la isapre.

”

Se debe hacer presente que se conservará el encabezado que acompaña el resumen del crédito o recuadro, así como el resto de los contenidos que lo acompañan, para cada caso en particular.

5. Que, según manifiesta Isapre Cruz Blanca sobre eventuales garantías a convenir entre las partes, la normativa emitida suprimió la disposición que autorizaba a las partes para acordar la aceleración del crédito en caso de no pago de dos o más cuotas sucesivas del crédito, por una causal imputable al afiliado. Agrega la isapre que esa convención lícita no debe ser suprimida, puesto que la ley autoriza que las partes convengan otra modalidad de hacer efectivo el pago que corresponda al afiliado, de acuerdo al plan de salud correspondiente, excluyendo únicamente la posibilidad de exigir cheques en garantía. Con todo, señalan, agradecerán aclarar, en todo caso, si al disponerse que “las partes podrán convenir las garantías que estimen pertinentes, salvo la utilización de cheques” se contempla la posibilidad del pacto de aceleración de la deuda en caso de no pago de dos o más cuotas sucesivas del crédito.

Se debe exponer al respecto, que es posible en los contratos de crédito de dinero estipular en favor de los acreedores el derecho de exigir el cumplimiento

anticipado de la obligación, ante el incumplimiento en tiempo y forma de los pagos de parte del deudor. Esta cláusula de aceleración tiene como finalidad hacer exigible el total de una deuda como si estuviera vencida, no obstante existir plazos pendientes, por el no pago, retardo o mora en el pago de una o más de las cuotas en que se encuentre dividido el servicio de la obligación. Se torna entonces, en un acuerdo entre las partes para transformar un contrato de tracto sucesivo en uno de ejecución inmediata por la ocurrencia del evento del no pago de una de las cuotas estipuladas.

No obstante, se debe hacer la diferencia y tener presente que lo que debe otorgar la isapre al cotizante no es un crédito de consumo, comercial o hipotecario, sino uno cuya finalidad es financiar prestaciones de salud que el afiliado se ha visto imposibilitado de cancelar en su oportunidad. Por ende, lo que concede la Institución de Salud es un préstamo que opera por el sólo ministerio de la ley N° 19.650 ante el silencio del afiliado, y que es entregado en virtud del contrato de salud. En relación a ello, el Tribunal Constitucional ha señalado que el contrato de salud, a pesar de su carácter privado "se rige y desenvuelve sobre una base cierta de jerarquía constitucional y de orden público, cualidades que presuponen su incorporación y vigencia en toda convención de esa especie". (STC Rol 976/2008). En la sentencia se señala que las isapres deben respetar las exigencias del orden público constitucional relativo al derecho a la protección de la salud.

Por lo anteriormente expuesto, cabe hacer presente que las instrucciones impartidas, no disponen ex profeso en la regulación sobre la materia, una cláusula de aceleración del crédito, pues ésta obedece a un pacto propio del derecho privado y, en particular del derecho comercial. Este crédito establecido por ley, opera con independencia de la voluntad de la isapre, la que está obligada a otorgarlo, por estar asociado al ámbito de la seguridad social y al solo beneficio del afiliado, pues se encuentra circunscrito en un contexto especial, relativo al acceso a prestaciones de salud dispensadas con ocasión de una atención de emergencia, crédito que como se señaló, se enmarca en un contrato de salud y por ende, en las reglas del orden público (STC roles 976/2008; 1218/2009; 1287/2009; 1710/2010).

Además, esta Superintendencia entiende que en caso de incumplimiento en el pago por parte del afiliado o del empleador o entidad pagadora de la pensión, existen normas claras sobre las cuales proceder, incluidas en los artículos 173 y 186 del DFL N° 1, de Salud, en donde se hace referencia a la Ley N° 17.322, que comprende entre otras, normas para la cobranza judicial de cotizaciones, sin perjuicio del derecho de la isapre a proponer nuevas condiciones para el pago.

En cuanto a la aclaración que solicita la isapre respecto a la disposición que señala que "las partes podrán convenir las garantías que estimen pertinentes, salvo la utilización de cheques", contempla la posibilidad del pacto de aceleración de la deuda en caso de no pago de dos o más cuotas sucesivas del crédito, se debe indicar que en ningún caso se refiere a esta posibilidad, pues el concepto de

garantía se relaciona expresamente con el tipo de garantías convencionales que existen. Para el caso en concreto, la interpretación se reduce al empleo de garantías personales como el codeudor solidario, aval o fiador, requisito que por lo demás es exigido por el Fonasa en el artículo 69 del reglamento que contiene el Decreto N°369.

Por lo tanto, no se acogerá la solicitud de modificación sobre la materia recurrida.

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

RESUELVO:

Acoger parcialmente el recurso de reposición de la Isapre Cruz Blanca S.A, en contra de la Circular IF/N° 245, de 20 de mayo de 2015, sólo en cuanto a lo que se indica en el considerando 4 de esta resolución.

Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, el recurso jerárquico interpuesto subsidiariamente por la Isapre Cruz Blanca S.A. junto a la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



Nydia Contardo

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

SAQ/MPO/RTM

Distribución:

Gerente General Isapre Cruz Blanca S.A.
Gerentes Generales de isapre
Fiscalía
Departamento de Fiscalización
Agencias Regionales
Regulación

