

Santiago, 21 FEB. 2013

**VISTO:**

Lo dispuesto en el artículo 109 y demás pertinentes del D.F.L. N° 1 de 2005, de Salud; el artículo 14 y demás pertinentes de la Ley N° 20.285; lo señalado en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y el Decreto Supremo N° 482 de 2012, del Ministerio de Salud; y

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, con fecha 08 de febrero de 2013, doña Leonora Soledad Beniscelli Contreras ingresó, en amparo de la Ley N° 20.285, la solicitud de información pública en formulario A0006W-1004049, cuyo tenor literal es el siguiente: *"Lista de reclamos en contra de la Isapre Cruz Blanca con nombre y apellido de la persona que lo realiza"*. Agrega, en el campo para observaciones del mismo formulario: *"Los reclamos no están y deberían estar disponibles tanto en la web de la superintendencia como en la de la propia Isapre cruz blanca pues es información clave para decidir a qué Isapre una se afilia"*;
- 2.- Que, según lo prescrito en el artículo 5° inciso primero de la Ley N° 20.285, son públicos actos y resoluciones, sus fundamentos, documentos que sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y procedimientos usados para su dictación. Además, el inciso segundo de dicha normativa agrega que es pública la información elaborada con presupuesto público y toda información que obre en poder de la Administración;
- 3.- Que, por otra parte, el artículo 15° de la ley señala: *"Cuando la información solicitada esté permanentemente a disposición del público, o lo esté en medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos de la Administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio, se comunicará al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, con lo cual se entenderá que la Administración ha cumplido con su obligación de informar"*;
- 4.- Que, conforme a lo señalado precedentemente, la Superintendencia de Salud ha puesto a disposición pública una aplicación denominada *"Ranking de Isapres"*, la cual corresponde a un monitoreo del comportamiento de las aseguradoras privadas de salud. Dicha aplicación presenta una serie de indicadores relacionados con el desempeño de las distintas Isapres del sector, destacando las diferencias entre ellas. Ésta, se encuentra permanente accesible través de la URL:

<http://ranking.supersalud.gob.cl/574/w3-channel.html>

A dicho instrumento se ingresa a través de la marquesina central del portal web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl), en el título *"Ranking de Isapres"*, la cual posee un menú al extremo izquierdo donde existen tres títulos correspondientes a requerimientos que pudiese tener una persona que desea ingresar al sistema privado de salud, a saber: *"Eligiendo una Isapre"*, *"Cómo está mi Isapre"* y *"Desempeño por Isapre"*. Al hacer clic sobre cualquiera de los títulos mencionados precedentemente, la aplicación despliega una serie de preguntas, en donde accediendo a cada una de ellas,

muestra de manera gráfica el estado de cada Isapre en relación a la pregunta seleccionada. Cabe hacer presente que la primera pregunta del título "Eligiendo una Isapre" hace referencia a "¿Cuál es la Isapre con menos número de reclamos de sus afiliados?", respuesta que hace explícita tasa de reclamos de Isapre Cruz Blanca por cada 10.000 beneficiarios entre enero y diciembre de 2012 y que es objeto de consulta de la Sra. Beniscelli.

Adicionalmente, el extremo derecho del "Ranking de Isapre" posee dos tipos de búsqueda. Una de ellas es por tipo de beneficiario (adultos mayores, mujeres en edad fértil) y la otra de acuerdo al área temática que la peticionaria requiera según sus necesidades. Éstas pueden ser, entre otras: "Cobertura y Bonificaciones", "Cotizaciones de Salud", "Garantías Explícitas en Salud (AUGE). Al hacer clic sobre cada uno de ellas, la aplicación despliega de manera gráfica el resultado de cada Aseguradora.

Otra opción que tiene la requirente es recorrer de manera directa toda la información contenida haciendo clic sobre el botón denominado "Recorra todo el Ranking";

- 5.- Que, respecto de lo solicitado por la Sra. Beniscelli en relación al detalle de reclamos en contra de la Isapre Cruz Blanca difundiendo nombres y apellidos de los reclamantes, la misma Ley 20.285 señala en su artículo 21 N° 2, dentro de las causales de secreto o reserva: "*Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico*".
- 6.- Que, la información solicitada por la requirente es obtenida producto de conflictos producidos entre beneficiarios del sistema de salud y sus aseguradoras, aplicándose a ello lo dispuesto en los artículos 7° y 9° de la Ley N° 19.628, los que prohíben expresamente entregar este tipo de información a terceros: "7°. *Las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar secreto de los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como así mismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo*" y "9°. *Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público*"
- 7.- Que, en la especie, el que esta Superintendencia cuente con dicha información en ningún caso transforma tales antecedentes, per se, en datos públicos, por cuanto, el DFL N° 1 de 2005, de Salud, distingue expresamente entre la información disponible para el público en general y la que posee esta institución, atendidas sus facultades fiscalizadoras. Por ello, constituyendo la identidad de los reclamantes en datos personales, en los términos de la Ley N° 19.628, éstos sólo pueden utilizarse para los fines que expresamente prevé la normativa que regula a esta Superintendencia.
- 8.- Que en virtud de lo expuesto,

#### **RESUELVO:**

1. Téngase por cumplida la obligación de informar respecto de la cantidad de reclamos de Isapre Cruz Blanca a través del "Ranking de Isapres", publicado en el portal web de esta Superintendencia, atendido lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 20.285.

2. Rechazar la solicitud de información en relación al listado de reclamos de Isapre Cruz Blanca detallando nombres y apellidos de los reclamantes, fundado en el artículo 21 N° 1 letra b) de la Ley N° 20.285 y en los artículos 7° y 9° de la Ley N° 19.628.
3. Se hace presente que en contra de esta resolución, el requirente puede interponer amparo de su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia en el plazo de 15 días hábiles contados desde su notificación.
4. Incorpórese la presente resolución en el Índice de Actos Secretos establecido en el artículo 23 de la Ley N° 20.285, cuando esté a firme, conforme a lo dispuesto en la Instrucción General N° 3 del Consejo para la Transparencia.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y ARCHÍVESE



*Soledad Velásquez*  
**MARÍA SOLEDAD VELÁSQUEZ URRUTIA**  
**SUPERINTENDENTA DE SALUD (S)**

*FRV/ARM*  
Distribución:

- Sra. Leonora Soledad Beniscelli Contreras
- Oficina de Partes
- Archivo Expediente Solicitud AO006W-1004049