

OFICIO ORD. IF/N° 12536

ANT: Comunicado de la Isapre Colmena Golden Cross S.A denominado "Información importante: discusión constitucional Abril 2022"

MAT: Imparte instrucciones sobre misiva enviada por Isapre Colmena a sus afiliados sobre definiciones de la Convención Constitucional en materia del Sistema Nacional de Salud.

SANTIAGO, 25 ABR 2022

DE: INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)

**A: SR. GERENTE GENERAL
ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**

El mencionado comunicado citado en el ANT. enviado por correo electrónico durante el mes de abril a los afiliados de la Isapre Colmena, plantea que *"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.**"* (énfasis agregado)

En dicha declaración, dirigida a sus beneficiarios, la Institución de Salud Previsional Colmena Golden Cross S.A. formula una advertencia consistente en señalar que, en el marco de un eventual Sistema Nacional de Salud, sus afiliados deberán efectuar dos aportes al sistema, uno por la cotización obligatoria de salud y otro aporte para adquirir un seguro privado de salud. Dicha interpretación resulta cuestionable, por cuanto formula un juicio anticipado respecto del proceso constituyente, el que se encuentra aún en proceso deliberativo.

En dicho contexto, esta Superintendencia tiene el deber de supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsional y, además, velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen (artículos 107 y 117 del DFL N° 1 de Salud).

En el marco de dichas facultades, corresponde a este Organismo analizar la conducta descrita y ponderar los cursos de acción a seguir a fin de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

En primer lugar, las Isapres, consideradas como instituciones privadas reguladas para ejecutar acciones de salud, tienen funciones y atribuciones que se encuentran delimitadas por ley, correspondiéndole como objeto exclusivo el financiamiento de las prestaciones y beneficios de salud, así como las actividades que sean afines o complementarias de ese fin (artículo 171 del DFL N° 1 de Salud).

Respecto de la información que dichas entidades deben entregar a sus beneficiarios, éstas se limitan a proporcionar información suficiente y oportuna respecto de las materias fundamentales de sus contratos (artículo 172 del DFL N° 1 de Salud).

Atendido que el objeto de estas Instituciones se encuentra limitado por normas de orden público, las comunicaciones entre Isapre y afiliados se encuentran estrictamente reguladas. Específicamente, en relación a las comunicaciones por correo electrónico, se autoriza expresamente a la Isapre para utilizar este medio respecto de un listado determinado de materias (a modo ejemplar, remisión de la carta de adecuación, formalización de la aceptación tácita de cambio de plan, cambio en la condición laboral, notificación del término de contrato, etc.), todas relativas únicamente al contrato de salud, según lo dispuesto en el Título VII del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos. Como corolario a ello, para la validez de las notificaciones efectuadas por correo electrónico debe existir la autorización expresa del afiliado o afiliada, en el sentido de que acepta el hecho de ser notificado al correo electrónico indicado.

Es por lo anteriormente expresado que el comunicado antes descrito, excede el ámbito de la entrega de información relativa a los beneficios de salud de los afiliados, y más aún, implica un uso abusivo de este canal de comunicación, al estar utilizando información personal proporcionada por los propios usuarios del sistema (su correo electrónico) para fines distintos de los autorizados.

Esto resulta especialmente grave considerando que los afiliados se encuentran sometidos a una relación asimétrica respecto de la Isapre, la que por su conocimiento y posición dentro del Sistema de Salud cuentan con una posición ventajosa y un espacio de discrecionalidad que debe ser utilizado de forma transparente y objetiva. Esta confianza pública tiene como correlato la responsabilidad de las Isapres de limitar sus actos únicamente a las materias permitidas por su objeto legal. Sin embargo, en el caso particular, se formuló una interpretación extendida respecto de un hecho futuro e incierto, como lo es la eventual existencia de un Seguro Universal de Salud, y además, se procedió a determinar prematuramente sus efectos, lo que a juicio de este Organismo, extralimita las potestades con las que cuenta la Isapre en la materia.

Por último, cabe considerar especialmente lo dispuesto por la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales, que en su artículo primero establece:

"Artículo 1º. El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley (...). Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce."

Luego, el artículo 4º del cuerpo legal en análisis, prescribe que:

"Artículo 4º. El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello. La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público. La autorización debe constar por escrito."

Lo anterior va en plena concordancia con la normativa interna emitida por esta Superintendencia en la materia, por cuanto se desprende que tales datos personales sólo pueden usarse para contactar a los beneficiarios cuando el motivo se relacione con los servicios de salud contratados por éstos o con el cumplimiento de obligaciones que la ley les impone, por lo que se concluye que el contenido de esta comunicación evidencia una mala utilización de los medios a los que ha accedido.

Tales normas son de orden público, de modo que cualquier acto de las Isapres que no califique dentro de los márgenes señalados resulta contrario a la ley.

Es por ello que esta Superintendencia, en el uso de sus facultades, ha estimado necesario impartir a la Isapre Colmena Golden Cross S.A la suspensión inmediata del envío de la misiva en cuestión, y que a futuro circunscriba la utilización de medios de comunicación privados informados por los beneficiarios a los fines expresamente autorizados por ley.

El cumplimiento de las instrucciones debe ser informado a esta Superintendencia a más tardar el día martes 26 de abril de 2022.

Lo anterior, sin perjuicio de comunicarle en este acto que, atendidas las irregularidades detectadas, se evaluará dar inicio a un procedimiento sancionatorio por las conductas antes expuestas.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



SANDRA ARMÍJO QUEVEDO
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)

FSF/CCS
(TT) (TT)

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Gerente General Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros de Agentes de Ventas
- Oficina de Partes