

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

RESOLUCIÓN EXENTA IF N°

397

Santiago, 01 JUN 2022

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; el Capítulo I Título VII del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta RA N°882/181/2021, de la Superintendencia de Salud, 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, mediante oficio ordinario IF/N° 12536, de fecha 25 de abril de 2022, se impartieron instrucciones particulares sobre la misiva enviada por Isapre Colmena a sus afiliados mediante correo electrónico, sobre definiciones de la Convención Constitucional en materia de salud.

Ante dicha información, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, instruyó, por los motivos reseñados en el oficio citado, la suspensión inmediata del envío de la comunicación en cuestión, y que a futuro se circunscribiera la utilización de medios de comunicación privados informados por los beneficiarios a los fines expresamente autorizados por ley.

3. Que, la Isapre Colmena S.A. mediante presentación N° 5730 de fecha 2 de mayo de 2022, interpuso un recurso de reposición en contra de lo indicado en el Ord. IF/N° 12536 mencionado, argumentando lo siguiente:

Primero, señala que esta Superintendencia ha excedido sus facultades respecto a Isapre Colmena con el oficio dictado porque se atribuye una facultad que no detenta, consistente en determinar qué es lo que Colmena puede informar o no a sus afiliados, añadiendo que el artículo 172 del DFL 1 de Salud, resulta particularmente claro en orden a establecer respecto a qué materias tienen la obligación de informar, y señala algunos ejemplos al respecto, pero de modo alguno señala que éstas sean las únicas materias que se puedan informar y, menos aún, alude a que dicha información sólo debe ceñirse al giro.

A mayor abundamiento, argumenta que la normativa vigente en la materia es clara en este sentido, realizando las siguientes observaciones a las normas que se citan:

- a) Derecho a la información contenido en el DFL N° 1 de Salud.
 - Establece que la ISAPRE deberá proporcionar información suficiente y oportuna a sus afiliados respecto de las materias fundamentales de sus contratos.
 - En ningún momento restringe la información que se puede entregar.
 - Indica lo mínimo que se debe informar y no lo máximo que se puede informar.
- b) Derecho a la información contenido en el Compendio de Normas Administrativas en materia Procedimientos de la Superintendencia de Salud.
 - Autoriza y establece los requisitos de validez para las notificaciones por correo electrónico.

- c) Derecho a la información, el consentimiento por parte del afiliado y la Ley N° 19628
 - Sostiene la Isapre que no existe tratamiento de datos personales como tampoco un mal uso de éstos, en especial, cuando se entrega información a los afiliados.
 - El correo electrónico fue proporcionado voluntariamente por los afiliados para recibir información de Colmena.

- d) Circular IF/ N° 384, Gobierno Corporativo en Isapres.
 - Dentro de las sugerencias de buenas prácticas para un adecuado Gobierno Corporativo por parte de las ISAPRES, se encuentra el actuar de buena fe y en forma honesta y razonable.
 - Sugiere la difusión y transparencia de la información al mercado.
 - Permite expresamente difundir toda información que estime como necesaria.
 - Establece que los asegurados deben estar bien informados.

Por otra parte, señala que el Oficio Ordinario IF N° 12536 vulnera el derecho a la información que le cabe a Colmena en relación a sus afiliados, agregando que nada hay en las disposiciones señaladas que permitan entender que existe restricciones respecto a la información que su representada le puede entregar a sus afiliados.

Profundiza en lo señalado por esta Intendencia sobre el artículo 172 del DFL N°1 de Salud, en concreto, que sólo se puede informar las materias que fueron utilizadas como ejemplo, cabe hacer presente que, esta parte entiende lo opuesto, esto es, al indicar expresamente (el artículo) el término "tales como", hace que dichas menciones sean ejemplos y no materias taxativas que deban ser informadas, lo cual resulta plenamente consistente con el esquema de información mínimo que se debe otorgar a los afiliados y no el máximo que se puede informar. Por lo anterior, la instrucción enviada carece de base y se aparta gravemente del ordenamiento vigente.

Hace presente que el oficio confunde el derecho a la información mediante correo electrónico con la notificación mediante correo electrónico, los cuales tienen una naturaleza jurídica, requisitos de validez y efectos distintos.

Por último, enfatiza en que Colmena no es una entidad de derecho público, sino que es una institución privada cuyo mercado se encuentra estrictamente regulado.

Ahora bien, no por el hecho de encontrarse regulada por ley pierde su calidad de institución privada.

Finaliza señalando que el contenido del correo era meramente informativo, basado en hechos objetivos y no solo eso, sino que trataba de un hecho de público conocimiento, como lo constituye la aprobación de un artículo por parte del pleno de la Convención Constitucional, lo cual consta en distintos medios de comunicaciones de circulación nacional. Entender lo contrario, implicaría reprimir el derecho a informar que detenta Colmena respecto a la información que le puede entregar a sus afiliados.

Solicita, en consecuencia, acoger el recurso de reposición y que se suspendan todos los efectos del Oficio Ordinario IF/N° 12536.

4. Que, primeramente, sobre lo sostenido por la Isapre en relación a la supuesta falta de facultades que tendría esta Superintendencia para emitir la instrucción en cuestión, es necesario aclarar que las facultades de la que ha hecho uso este organismo son la de supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsual y en particular, velar porque cumplan con las leyes y reglamentos que las rigen y con las instrucciones que la Superintendencia emita (artículos 107 y 110 del DFL N° 1 de Salud).

La normativa en cuestión que estaría siendo incumplida, ha sido expuesta en el Oficio Ord. N° 12536, consistente en determinar si la Isapre Colmena estaría: 1) excediendo su objeto exclusivo, establecido en el artículo 173 del DFL antes citado. 2) incumpliendo con las normas administrativas establecidas en el Título VII del Capítulo I del Compendio de Procedimientos, respecto a las comunicaciones por correo electrónico, y 3) efectuando un tratamiento inadecuado de datos personales fuera de las finalidades permitidas por el ordenamiento

jurídico, en conformidad a lo dispuesto por la Ley 19.628 sobre protección de datos personales.

Por lo tanto, habiéndose explicado que el oficio de instrucciones se limitó a velar por el cumplimiento de la normativa antes citada, en uso de sus facultades de supervigilancia y control, no se vislumbra en qué modo puede estar obrando este Organismo fuera de sus atribuciones.

5. Que, en segundo lugar, acerca de la normativa citada, en materia de información del artículo 172 del DFL N°1, dispone que las Instituciones de Salud Previsional *deberán proporcionar información suficiente y oportuna a sus afiliados respecto de las materias fundamentales de sus contratos*. Dicha norma debe interpretarse conjuntamente respecto del resto de las disposiciones, en concordancia con los demás derechos y obligaciones de las Isapres. Si no se interpretara de esta forma, llevaría al contrasentido de concluir que no existe un límite para el ejercicio de esta potestad de la Isapre, tal como lo argumenta en su escrito de descargos, sin embargo, la directriz que delimita el rango de acción de una Isapre, se encuentra establecida precisamente por el objeto exclusivo que detenta, especificado en el artículo 173 del mismo cuerpo legal, al plantear que *tendrán por objeto exclusivo el financiamiento de las prestaciones y beneficios de salud, así como las actividades que sean afines o complementarias de ese fin*.

6. Asimismo, lo señalado respecto de la norma del Compendio de Procedimientos en cuanto a los requisitos de validez de las notificaciones del correo electrónico, debemos resaltar que el punto que se cuestionó a la Isapre es el hecho de que sus afiliados consienten en dar a la Isapre información privada, en este caso, su correo electrónico personal para que se le envíen comunicaciones determinadas por ley (se utilizó como ejemplo las normas sobre notificaciones para que en ciertas materias se realicen por correo electrónico, las cuales tienen requisitos restrictivos y que requieren la autorización expresa del afiliado) sin embargo, lo reprochado es que pese a que la utilización del correo electrónico del afiliado es restringida, la Isapre utiliza esta información para efectuar una comunicación cuyo contenido excede de las materias relacionadas al contrato de salud vigente.

7. Que, lo señalado, se conecta con el tratamiento de los datos personales de los afiliados, aplicándose al caso el "principio de finalidad", el que se traduce en que los datos personales sólo pueden ser utilizados para el objetivo para la cual fueron recolectados. Esto significa que si la Isapre obtuvo datos personales en el marco del servicio que entrega, esos datos no pueden ser utilizados para un fin distinto, que fue lo acontecido en el caso en estudio.

8. Que, sin perjuicio que la referencia efectuada por la Isapre en sus descargos a la Circular 384 a esta fecha no es precisa, por cuanto según el punto V. "disposición transitoria" ésta entraría en vigencia recién el 1 de junio de 2022, la Circular vigente IF/ N° 191, establece como uno de los principios de buen gobierno de las Isapres, la Transparencia y divulgación de datos, de manera que pueda *"generarse confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los beneficiarios, como para los órganos reguladores, legítimos interesados y público en general, de forma tal que dicha información sea oportuna y precisa"*.

Dicha oportunidad y precisión requerida en la información divulgada es lo que resulta cuestionable en el presente caso, puesto que, el momento elegido es justamente en los meses previos a la votación del plebiscito de salida del proyecto de Constitución, es decir, recae en un hecho eventual que no tiene relación actual con la administración de las prestaciones otorgadas a los beneficiarios. En cuanto a la precisión de dicha información, se realiza en términos subjetivos, con la finalidad de conducir a una determinada opinión en sus afiliados.

9. Que, en tercer lugar, la instrucción referida no señala en forma alguna que las Isapres son instituciones de derecho público, solo que al ser un mercado regulado que cumple funciones que se le han derivado constitucionalmente y que corresponderían al Estado, esta Superintendencia debe tener plena observancia en el control de sus conductas.

10. Que, por otra parte, no es efectivo lo que señala la Isapre en cuanto a que su comunicación comprende un hecho objetivo, de público conocimiento y que solo tiene fines informativos, por cuanto lo que se ha cuestionado no es la referencia al proceso constituyente en materia de salud, sino la interpretación particular que la Isapre le da a la posibilidad de

que existiera un Seguro único de Salud, asignando efectos perjudiciales para los contratantes y principalmente, haber expresado esa interpretación mediante el uso de canales privados no autorizado por los beneficiarios.

11. Que, a mayor abundamiento, esta Superintendencia de Salud tiene el deber de efectuar un análisis de mérito de la normativa citada, y de proteger los intereses de los afiliados, pudiendo impartir instrucciones particulares una vez constatado el incumplimiento de una norma en particular, cual es en este caso, el artículo 173 del DFL N° 1 de Salud que define el objeto exclusivo de las Isapres.

12. Que, en consecuencia, en relación a las instrucciones impartidas mediante Ordinario IF/N° 11567, de 13 de abril de 2022, y lo expresado y aportado por la Isapre en su recurso, se rechazará la reposición planteada, manteniéndose las instrucciones emitidas en el oficio mencionado.

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

RESUELVO:

- I. **RECHAZAR** el recurso de reposición interpuesto por Isapre Colmena S.A., en contra del Ordinario IF/N° 12536, de fecha 25 de abril de 2022.
- II. Notifíquese la presente resolución a Isapre Colmena S.A. por correo electrónico.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE. -



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

0.
FSF/CCS
TT

DISTRIBUCIÓN:

- Gerente General de Isapre Colmena S.A.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Of. Partes
- Archivo