DIARIO OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior y Seguridad Pública

I SECCIÓN

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.562 | Sábado 27 de Mayo de 2023 | Página 1 de 7

Normas Generales

CVE 2320695

MINISTERIO DE SALUD

Superintendencia de Salud / Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

MODIFICA NORMAS ADMINISTRATIVAS CON EL OBJETO DE ESTABLECER EL CORREO ELECTRÓNICO COMO PRINCIPAL FORMA DE NOTIFICACIÓN

(Circular)

Núm. IF 431.- Santiago, 19 de mayo de 2023.

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110 y 114 del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

I. OBJETIVO

Establecer el correo electrónico como principal forma de notificación en las actuaciones que se indica.

II. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR CIRCULAR IF/Nº 131, DE 30 DE JULIO DE 2010.

A.- Modifícase el Título IV "Instrucciones sobre procedimientos de modificación de contratos de salud", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud".

1.- En el numeral 3 "Variación en la composición del grupo familiar", letra b) "Retiro de beneficiarios y beneficiarias", efectúense las siguientes modificaciones:

1.1.- Reemplázase el párrafo cuarto por éste:

"En caso de retiro, la isapre deberá informar la situación al afiliado a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada, emitiendo el FUN correspondiente.".

1.2.- En el párrafo quinto, reemplázase la expresión "la respectiva carta" por "el respectivo mensaje enviado por correo electrónico o carta certificada" y la frase "la carta certificada de aviso" por "el respectivo aviso".

2.- En el número 6.2. "Planes de salud compensados", en su párrafo cuarto, reemplázase la oración "lo remitirá por carta certificada a la persona cotizante" por "lo remitirá a la persona cotizante a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por ésta, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada".

3.- En el numeral 10.3.1 "Por cambio de entidad pagadora de la cotización de salud", en su párrafo primero, sustitúyese la frase "por correo certificado, o en forma alternativa por correo electrónico" por "a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada".

4.- En el número 10.3.2 "Por cambio de condición laboral", reemplázase el párrafo segundo y la primera parte del párrafo tercero, hasta el primer punto seguido, por éstos:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

"La Isapre deberá enviar la copia del FUN 4 al afiliado o afiliada, a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada.

Las citaciones antes mencionadas podrán realizarse mediante un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por la persona cotizante, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada.".

5.- En el número 10.3.3 "Para regularizar el financiamiento de la cotización pactada del pensionado", reemplázase su párrafo final por éste:

"La Isapre deberá enviar la copia del FUN 4 al afiliado o afiliada, a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada".

B.- Modifícase el Título V "Cumplimiento del contrato de salud", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud".

En el punto 3 "Negativa de cobertura", sustitúyese su párrafo cuarto por éste:

"La referida comunicación deberá entregarse personalmente al interesado o interesada a través de un formulario llenado al efecto, o bien, remitirse a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá enviarse por carta certificada, al último domicilio registrado en la isapre, de acuerdo a las instrucciones que sobre la materia se encuentren vigentes, dentro del plazo de veinte días hábiles contado desde la presentación de la solicitud, conservando una copia en el archivo correspondiente.".

C.- Modifícase el Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud".

1.- En el numeral 1.1 "Procedimiento general".

1.1.- Reemplázase el texto del primer párrafo, quedando de la siguiente forma:

"Para efectos de ejercer las facultades de término de contrato contempladas en la ley, la isapre deberá cursar un FUN tipo 2, cuya copia respectiva será remitida al cotizante –adjunta a un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por la persona cotizante, y si no la tuviere, a una carta certificada– que indique claramente la causal de término de contrato, lo que implica que la isapre no podrá referirse a la sola mención de cláusulas contractuales y/o legales. En caso de preexistencia, se deberá indicar la o las enfermedades, patologías o condiciones de salud que le sirven de fundamento; en caso de no pago de cotizaciones, la isapre deberá indicar claramente cómo acceder a una copia del mensaje de correo electrónico o de la carta en que le había informado de la deuda, de acuerdo al numeral 1.2 que sigue y del comprobante de recepción o, en su caso, certificado de entrega, emitido por la empresa de correos, a través del sitio web privado del afiliado en la isapre o de una sucursal física de ésta, si el cotizante lo desea.

1.2.- En el segundo párrafo, reemplázase el texto "En la carta en que comunique el término del contrato, la que podrá ser remitida en forma complementaria por correo electrónico junto con el FUN 2," por "En el mensaje o la carta en que comunique el término del contrato,".

1.3.- En el tercer párrafo, se reemplaza la expresión "por carta certificada" por "por mensaje de correo electrónico o carta certificada".

1.4.- En el párrafo octavo, se sustituye el texto "En el caso de no pago de la cotización, dicho plazo se contará desde los treinta días siguientes a la fecha en que se entregó la carta certificada, conforme a lo señalado en el numeral 1.2 que prosigue" por "En el caso de no pago de la cotización, dicho plazo se contará desde los treinta días siguientes a la fecha en que se recibió el mensaje de correo electrónico o entregó la carta certificada, conforme a lo señalado en el numeral 1.2 que prosigue".

2.- En el numeral 1.2 "Procedimiento en caso de incumplimiento en el pago de cotizaciones":

2.1.- Reemplázase el párrafo segundo de la letra a) por éste:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

"La información sobre el no pago de la cotización y sus posibles consecuencias debe ser remitida a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por el o la cotizante, y si no la tuviere, deberá hacerlo por carta certificada, y se aplicarán a dicha comunicación las reglas establecidas en el Título IV "Cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud" del Capítulo III de este Compendio.".

2.2.- En el tercer párrafo de la letra a), a continuación del texto "Dicho plazo se contará desde", insértase la frase "la recepción del mensaje de correo electrónico o".

3.- En el número 4 "Desahucio o desafiliación":

3.1.- En la letra b) "Procedimiento de desafiliación", primer párrafo, insértase entre las palabras "correo" y "certificado" la expresión "electrónico o".

3.2.- En la letra d) "Notificación de las desafiliaciones cursadas", reemplázase la frase inicial "La isapre deberá notificar personalmente o por correo certificado," por "La isapre deberá notificar personalmente, por correo electrónico -en caso de contar con una dirección autorizada por el cotizante o proporcionada por la entidad pagadora- o, si no contare con ella, por correo certificado,".

D.- Modifícase el Título VII "Comunicaciones entre las partes en relación al contrato de salud", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud".

En el numeral 4 "Instrucciones respecto de la notificación por correo electrónico":

1.- Reemplázase el texto de la segunda viñeta por éste:

"• Notificación alternativa: La isapre podrá remitir un correo electrónico con la notificación de que se trate, en forma preferente o en reemplazo de la notificación por correo certificado, según se indique en la norma respectiva.".

2.- En el acápite "Requisitos para la validez de la notificación a través de correo electrónico", en su número 1, letra d), elimínase la frase final "según lo señalado precedentemente" y la coma que la precede.

E.- Modifícase el Título IV "Cobranza extrajudicial de deudas de cotizaciones de salud", del Capítulo III "Cotizaciones".

1.- En el acápite 2.3. "Obligación de comunicar al cotizante el no pago de la cotización por parte del empleador o ente pagador de la pensión", reemplázase el primer párrafo por éste:

"La circunstancia de no haberse enterado por el empleador o la entidad encargada del pago de la pensión, en su caso, el monto total de la cotización pactada, deberá ser informada al o la cotizante, a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éste, y si no la tuviere, deberá hacerlo mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado.".

2.- En el numeral 3.1 "Situación del trabajador independiente o cotizante voluntario", realízanse los siguientes ajustes:

2.1.- Reemplázase el primer párrafo por éste:

"El no pago de las cotizaciones pactadas por los afiliados que tengan la calidad de trabajadores independientes o cotizantes voluntarios, deberá ser formalmente representado a los deudores, a través de un mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éstos, y si no la tuvieren, deberá hacerse mediante la remisión a sus domicilios de una carta por correo certificado. La comunicación, por cualesquiera de dichos medios, deberá enviarse hasta el último día del tercer mes siguiente a aquél en que no se pagó la cotización.".

2.2.- Reemplázase el segundo párrafo por éste:

"En la referida comunicación, la isapre deberá indicar las posibles consecuencias del no pago de la deuda y fijar un plazo dentro del cual el deudor debe solucionar su situación de

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

morosidad. El plazo que se otorgue no podrá ser inferior a treinta días, contado desde la fecha en que la comunicación sea recibida por el afiliado o afiliada. Si aquella fue realizada por correo certificado y la persona afiliada, con anterioridad de más de diez días a la remisión de la carta, se había cambiado de domicilio y no lo había informado a la isapre, el plazo se contará desde la fecha en que conste que la empresa de correos concurrió a entregar la carta en el domicilio registrado por el cotizante en la isapre.".

F.- En el Título V "Regularización de cotizaciones mal enteradas", del Capítulo III "Cotizaciones".

En el acápite III "Proceso de regularización masiva de CME", letra A "Devolución masiva de CME en isapres", número 3) "Etapa de notificación al afiliado y entidad encargada del pago de la cotización", letra b) "Comunicación a efectuar por la isapre de destino", reemplázase su primer párrafo por éste:

"La isapre de destino, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de recibido el traspaso de sus cotizaciones desde la aseguradora de origen, deberá comunicar dicha situación a sus afiliados vigentes, a través de mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por éstos, y si no la tuvieren, deberá hacerse mediante la remisión a sus domicilios de una carta por correo certificado o simple, utilizando el formato de la comunicación establecida en el Anexo Nº 7, que deberá adaptar a esta situación.".

G.- En el Título VIII "Excesos de cotización", del Capítulo III "Cotizaciones".

En el acápite V "Procedimiento para la devolución masiva de los excesos pendientes", punto 2, reemplázase su párrafo quinto por éste:

"Dicha comunicación deberá remitirse a través de mensaje de correo electrónico a la última dirección registrada y autorizada por el cotizante o ex cotizante, y si no contare con ella, deberá hacerse mediante la remisión a su domicilio de una carta por correo certificado. Las instituciones deberán conservar copia de la documentación que permita acreditar el cumplimiento del despacho de la correspondencia o notificación del mensaje por correo electrónico, según su caso, como, asimismo, de las cartas que hayan sido devueltas y correos electrónicos que no hayan llegado a la dirección del destinatario, los que deberán mantenerse en las carpetas de los afiliados a disposición de esta Superintendencia.".

H.- En el Título V "Mediación para controversias entre isapres o Fonasa y los cotizantes y/o beneficiarios", del Capítulo V "Solución de Conflictos".

1.- En el punto 3.3 "Citaciones y notificaciones", se reemplazan sus dos párrafos por éstos:

"Las citaciones que se expidan y las notificaciones que se practiquen en el procedimiento de mediación se efectuarán personalmente o por correo electrónico dirigido a la dirección que las partes hayan designado en su solicitud de mediación, o por escrito con posterioridad. En caso de que no lo hayan hecho, se efectuarán mediante carta certificada dirigida al domicilio que las partes hayan designado en su solicitud de mediación, o por escrito con posterioridad.

Se entenderá practicada la citación o efectuada la notificación el mismo día de la notificación personal o por correo electrónico y, en el caso de la carta certificada, al tercer día hábil siguiente al de su recepción en la oficina de correos respectiva.".

2.- En el número 4.1 "Solicitud de Mediación", inciso tercero, reemplázase el texto de la letra a) por el siguiente:

"a) Identificación de las partes, incluyendo nombre completo, cédula de identidad, profesión u oficio, en su caso, dirección de correo electrónico, si la tuvieren, y domicilio;"

3.- Sustitúyese el epígrafe y contenido del apartado 4.3.5 "Domicilio", por éstos:

"4.3.5. Dirección de correo electrónico y Domicilio

En la primera audiencia que se celebre, el Mediador deberá registrar la dirección de correo electrónico y el domicilio informado por las partes, en los que se practicarán las notificaciones y que se entenderán subsistentes durante todo el curso del procedimiento de mediación, salvo cambio expreso y por escrito que hagan las partes.".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

4.- En el punto 9 "Custodia de los documentos", reemplázase su párrafo tercero por éste:

"Concluida la mediación, se devolverán a la parte que lo requiera. En caso de que no se efectúe dicha solicitud y transcurriere un mes de terminada la mediación, se procederá a la devolución vía correo electrónico si los documentos hubieren sido presentados en formato digital o por correo certificado si lo hubieren sido en formato físico, a la dirección o domicilio respectivo señalado por cada parte. Si el envío fuere rechazado o devuelto, se custodiarán durante un plazo mínimo de cinco años contados desde el inicio de la mediación.".

I.- En el Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres".

1.- En el Título I "Garantía que las isapres deben constituir y mantener", Anexo Nº 1 "Estipulaciones que debe contener el contrato de depósito, custodia y administración", punto 14 "Término del contrato", antepóngase a la expresión "carta certificada" la frase "correo electrónico o".

2.- En el Título III "Información médica de los beneficiarios de isapre".

2.1.- En el número 1 "Procedimiento de registro y el Registro de Médicos Revisores de Fichas Clínicas", apartado 1.2 "Pronunciamiento de la Superintendencia de Salud respecto a la solicitud de Inscripción en el Registro", reemplázase el primer párrafo por éste:

"La Superintendencia se pronunciará respecto de la solicitud de inscripción mediante una resolución que será notificada personalmente al solicitante, por correo electrónico o carta certificada a la dirección o domicilio que, respectivamente, éste fije en el Formulario de Solicitud de Registro de Médicos Revisores de Ficha Clínica, contenido en el Anexo Nº 1 de este Título.".

2.2.- En el Anexo Nº 1 "FORMULARIO DE SOLICITUD DE REGISTRO/ REGISTRO DE MÉDICOS REVISORES DE FICHA CLÍNICA", Sección "ANTECEDENTES PERSONALES", agrégase la siguiente fila al final:

CORREO ELECTRÓNICO

J.- En el Capítulo VII "Vinculación entre la Superintendencia y los sujetos fiscalizados, beneficiarios, ex beneficiarios y público en general", Título I "Formalidades de las presentaciones escritas ante la Superintendencia".

1.- En el punto 2 "Notificación de las instrucciones o resoluciones que dicte la Superintendencia", sustitúyese el primer párrafo por éste:

"Las resoluciones emitidas por esta Superintendencia serán notificadas a quienes corresponda por correo electrónico o carta certificada a la dirección o domicilio que, respectivamente, haya fijado el interesado o interesada, excepto a aquellas isapres que se acojan al régimen de notificación personal implementado para la ciudad de Santiago y para las ciudades asiento de Agencias Regionales, consistente en poner en conocimiento de aquellos funcionarios especialmente delegados por las Instituciones, las instrucciones que imparta este Organismo.".

2.- En el punto 3 "Forma de computar los plazos contenidos en las instrucciones o resoluciones que dicte la Superintendencia", en su letra d), a continuación del nombre "Fonasa", insértase la expresión "o cualquier persona".

K.- En el Capítulo VIII "Procedimiento de Sanciones de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud", en el acápite 4.2 "Notificaciones", modifícase lo siguiente.

1.- Reemplázase la primera frase del primer párrafo, que reza "Las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada, dirigida al domicilio de las personas involucradas que conste en el proceso" por ésta:

"Las notificaciones se harán por escrito, mediante envío de correo electrónico o carta certificada a la dirección o domicilio que, respectivamente, hayan fijado las personas involucradas, según conste en el proceso".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

2.- Sustitúyese el texto de la parte inicial del párrafo cuarto, hasta el primer punto seguido, por el siguiente:

"Las notificaciones efectuadas mediante correo electrónico, se entenderán practicadas el mismo día en que se hubiere realizado el envío de la comunicación electrónica, de tal manera que los plazos establecidos comenzarán a correr el día hábil siguiente, conforme a la regla general".

L.- En el Capítulo X "Procedimiento de Regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y Notificación de las Instrucciones", en su apartado II "Notificación electrónica de normativa emitida por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud".

1.- En su número 1 "Aspectos generales".

1.1.- Reemplázase el primer párrafo por éste:

"La Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud notificará la emisión de normativa por medios electrónicos a las personas o entidades destinatarias, a fin de lograr una comunicación más expedita y eficaz con ellas.".

1.2.- Insértase el siguiente párrafo segundo:

"En el evento de que la Intendencia no posea la información sobre la dirección de correo electrónico de una determinada persona o entidad, la notificará personalmente, por carta certificada o por otro medio idóneo, sin perjuicio de que, en caso de que la normativa sea publicada en el Diario Oficial, se entenderá notificada a todos quienes no les haya sido comunicada anteriormente por otro medio. Tratándose de correo certificado, la notificación se entenderá practicada al tercer día siguiente a la recepción de la carta en la oficina de correo que corresponda.".

1.3.- En el párrafo segundo original, que ha pasado a ser tercero, reemplázase el término "contará" por la expresión "podrá contar".

1.4.- En el párrafo tercero original, que ha pasado a ser cuarto, suprímese la frase "emitida por medios electrónico" y el vocablo "aseguradora".

2.- En su numeral 2 "Notificación electrónica de la normativa".

2.1.- En el numeral 2.1, suprímese el vocablo "aseguradoras" y agrégase el siguiente párrafo:

"En el evento de que la Intendencia no posea la información sobre la dirección de correo electrónico de una determinada persona o entidad, se aplicará lo dispuesto en el párrafo segundo del número 1 "Aspectos generales".".

2.2.- En el punto 2.2, se reemplaza la frase "a la entidad aseguradora, el día hábil siguiente a" por "a la persona o entidad el mismo día de".

2.3.- En el numeral 2.3.1, reemplázase la expresión "sábado, domingo y festivo" por "sábados, domingos y festivos".

2.4.- Sustitúyese el texto del punto 2.3.2, por el que se señala a continuación:

"Los correos electrónicos se considerarán enviados en el mismo día en que sean remitidos".

2.5.- Suprímese el contenido del numeral 2.3.3, dejándose constancia de ello en su lugar.

M.- En el Capítulo XI "Procedimientos Relativos a las Garantías Explícitas en Salud", Título I "Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad", numeral 2 "Causales de Excepción", 2.1 "Inasistencia", agrégase, después del contenido de la letra d), una nueva letra e) con el siguiente texto:

"e) Correo electrónico: Nómina del correo en la que conste la fecha del envío a la dirección de correo electrónico informada por la persona beneficiaria o su representante en el "Formulario

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

de Constancia de Información al Paciente GES" u otro registrado con posterioridad para estos efectos. La dirección podrá pertenecer a otra persona, que hubiere sido autorizada por escrito por el o la beneficiaria. Deberá contarse con registro del resultado del procedimiento.".

III.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR Y PUBLICACIÓN

Esta Circular entrará en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. Sin embargo, los plazos que a esa fecha ya hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, se regirán por las normas administrativas vigentes al tiempo de su iniciación.

Su texto, así como el actualizado del Compendio de Procedimientos, estarán disponibles en el sitio web de la Superintendencia de Salud.- Sandra Armijo Quevedo, Intendenta de Fondos y Seguros Previsionales de Salud (S).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl