



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## **CIRCULAR IF/N° 245 <sup>1</sup>**

**Santiago, 20 MAYO 2015**

### **MODIFICA INSTRUCCIONES RELATIVAS AL PAGO DE LAS ATENCIONES DE EMERGENCIA**

Esta Intendencia en ejercicio de sus atribuciones legales, conferidas en los artículos 110°, 114° y 173 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, viene en dictar las siguientes instrucciones de carácter general, respecto al pago de las atenciones de emergencia y condiciones del otorgamiento del crédito.

#### **1. OBJETIVO**

Perfeccionar las normas vigentes para el correcto otorgamiento y pago del préstamo por atenciones de Urgencia Vital o con Secuela Funcional Grave para los cotizantes de isapre y modificar las comunicaciones relativas al cobro que reciben los afiliados para favorecer su entendimiento.

#### **2. MODIFÍCASE LA CIRCULAR IF/N°77, DE 25 DE JULIO DE 2008, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD EN MATERIA DE BENEFICIOS**

Modifícase el Título "Pago de las Atenciones de Emergencia y el Derecho de las Aseguradoras a Repetir", contenido en el Capítulo III "de las Urgencias", en los términos que a continuación se indica:

##### **a. Del punto número 5 "Repetición contra el afiliado"**

Reemplázase el párrafo segundo por lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Texto Actualizado

“Para estos efectos, deberá remitir al afiliado, al último domicilio registrado en su contrato o informado con posterioridad a la isapre y a través de Correos de Chile u otro medio de correspondencia privado, una carta certificada de cobro (Anexo N° 1) en la que se precisará el monto de la deuda contraída con la institución, la que será equivalente a la parte del valor de las prestaciones de emergencia pagadas por la isapre, que, de acuerdo al plan vigente a la época de otorgamiento de las mismas, sea de cargo del afiliado. Adicionalmente a dicho envío, y de forma complementaria, la isapre podrá remitir la citada comunicación, a través de un correo electrónico.

No obstante lo anterior, la comunicación efectuada por correo certificado, a través de correos de Chile u otro medio de correspondencia privado, podrá reemplazarse por el envío de un correo electrónico, de mediar la autorización expresa de la persona cotizante y de cumplirse con los requisitos que contempla la normativa vigente sobre la validez de la notificación alternativa mediante correo electrónico.”

#### **b. Del punto número 6 “Antecedentes para acreditar deuda y monto”**

Reemplázase el punto número 2 por lo siguiente:

“2.- Copia de las boletas y/o facturas o bien, otros documentos emitidos por el respectivo establecimiento asistencial, donde consten las prestaciones y el valor pagado por las mismas.”

#### **c. Del punto número 8 “Plazo para la objeción o el pago”**

Reemplázase el punto número 8 por lo siguiente:

“En la misma carta de cobro la isapre deberá informar al cotizante que dispone de un plazo de treinta días hábiles, que se contará desde que se pone en conocimiento del afiliado -mediante la notificación por correo certificado de la mencionada carta o bien el envío de un correo electrónico, conforme a la normativa vigente sobre validez de la notificación alternativa a través de este medio- el pago que ha efectuado la isapre al prestador. Las notificaciones realizadas por carta certificada, se entenderán practicadas cuando la mencionada carta sea entregada por el servicio de correos al domicilio del afiliado, y en el caso del envío de un correo electrónico, se entenderá practicada el mismo día en que se hubiere verificado dicha comunicación conforme lo dispone la normativa vigente.

En el plazo de los treinta días hábiles ya señalados, el afiliado podrá objetar por escrito la liquidación, pagar lo adeudado o convenir con la isapre alguna modalidad de pago y que si nada dice dentro de dicho término, se entenderá que se acoge al crédito previsto en los incisos 8° y 9° del artículo 173 del DFL N° 1. “

**d. Del punto número 9 “Objeciones a la liquidación”**

1. Reemplázase en el párrafo primero, la oración entre comas “en conformidad a lo instruido en el párrafo primero del numeral anterior” por “en conformidad a lo instruido en el párrafo segundo del numeral anterior”.
2. Reemplázase el párrafo segundo por lo siguiente:

“En la respuesta que se emita a la objeción, deberá concedérsele al afiliado un plazo no inferior a cinco días hábiles, contado desde que la mencionada carta, sea entregada por el servicio de correos al domicilio del afiliado, o bien, el mismo día en que se hubiere verificado la comunicación por correo electrónico -de existir autorización expresa del afiliado para usar este medio de comunicación- para que pague lo adeudado o convenga con la isapre alguna modalidad de pago, e informársele que si nada dice dentro de dicho término, se entenderá que se acoge al crédito legal previsto en el inciso 8° del artículo 173 del DFL N° 1. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que asiste al afiliado de recurrir a la Superintendencia, dentro del mismo plazo indicado precedentemente.”

**e. Del punto número 11 “Pago del crédito legal”**

Reemplázase el punto número 11 por lo siguiente:

“Para implementar el pago del préstamo referido en el numeral precedente, la isapre deberá notificar al afiliado independiente, voluntario, pensionado o dependiente y a su empleador o entidad pagadora de la pensión, según correspondiere, la cuota mensual que deberá enterarse en la institución, mediante una comunicación cuyo contenido y formato deberá ajustarse a lo instruido en el Anexo N° 2 de este Capítulo.

La referida comunicación deberá remitirse al afiliado por correo certificado al último domicilio registrado en su contrato o informado con posterioridad a la isapre y a través de Correos de Chile u otro medio de correspondencia privado. Adicionalmente a dicho envío, y de forma complementaria, la isapre podrá remitir la citada comunicación, a través de un correo electrónico.

No obstante lo anterior, la comunicación efectuada por correo certificado, a través de correos de Chile u otro medio de correspondencia privado, podrá reemplazarse por el envío de un correo electrónico, de mediar la autorización expresa de la persona cotizante y de cumplirse con los requisitos que contempla la normativa vigente para la validez de la notificación alternativa mediante correo electrónico.

Tratándose de trabajadores dependientes o pensionados, deberá ponerse en conocimiento del empleador y/o entidad encargada del pago de la pensión,

la cuota mensual a enterar mediante notificación personal o por vía electrónica de acuerdo a la normativa vigente, antes del día 10 del mes siguiente a aquél en que se debe efectuar el pago de la cuota. El mismo plazo para poner en conocimiento la cuota mensual se entenderá aplicable al cotizante independiente o voluntario.

Sin perjuicio de haberse activado el crédito, en cualquier momento la isapre y el cotizante podrán acordar formas y plazos distintos para el pago, lo que deberá comunicarse oportunamente al empleador y/o entidad encargada del pago de la pensión, según corresponda."

**f. Del punto número 17 "Información al cotizante del servicio de la deuda"**

Reemplázase el punto número 17 por lo siguiente:

"Para información del afiliado, la isapre deberá poner en su conocimiento anualmente, esto es, al cumplirse 12 meses desde la fecha en que se otorgó el préstamo<sup>2</sup> a través de una carta certificada, o por los medios que disponga, una liquidación acumulada hasta esa fecha, con un detalle mensual del servicio de la deuda. Para tales efectos, deberá incluir en la citada comunicación un cuadro que se ajuste al formato que se instruye en el Anexo N° 3 de este Capítulo.

Esta obligación de informar el detalle del servicio de la deuda será mensual, cuando se trate de préstamos mayores a un mes y de menos de 12 meses de duración.

En aquellas situaciones en que los deudores no se encuentren al día y /o la cuota no se esté pagando correctamente, la isapre deberá comunicar de inmediato el estado de la deuda, haciendo presente tal circunstancia.

En todo caso, la isapre deberá estar en condiciones de informar, en cualquier momento, acerca del estado de la deuda, cuando ello sea requerido por el cotizante."

**g. Del punto número 18 "Nueva deuda por urgencia o emergencia"**

Reemplázase el punto número 18 por lo siguiente:

"Si mientras dura el servicio de la deuda, el afiliado contrae una nueva obligación con la isapre por el mismo concepto, se generará un nuevo préstamo que dará lugar a cuotas independientes, y respecto del cual se aplicará el mismo procedimiento descrito en estas instrucciones, sin perjuicio de lo que convengan las partes."

---

<sup>2</sup> 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 la fecha en que se concede el préstamo al afiliado cuando este último ha convenido una modalidad de pago con la isapre.

**h. Del punto número 22 "Situación de término del contrato del cotizante con la isapre"**

**Reemplázase el último párrafo por lo siguiente:**

"Con todo, en este caso y en el descrito en el punto precedente, las partes podrán convenir nuevas condiciones para el pago, sujetándose en tal caso a lo previsto en el punto 24 "Garantías"."

**i. Del punto número 24 "Garantías"**

Reemplázase el punto número 24 por lo siguiente:

"Para asegurar el cumplimiento de lo adeudado, las partes podrán convenir las garantías que estimen pertinentes, salvo la utilización de cheques. Ello, no impide que este documento mercantil, sea aceptado como un medio de pago para extinguir total o parcialmente la deuda generada.

Si la isapre, ante incumplimientos reiterados del pago de las cuotas, entendiéndose por tal 2 o más cuotas impagas total o parcialmente, decide proponer nuevas condiciones para el pago, deberá ofrecer por escrito al deudor mediante una comunicación por correo certificado al último domicilio registrado en su contrato o informado con posterioridad a la isapre y a través de Correos de Chile u otro medio de correspondencia privado, un convenio de nuevas condiciones que no podrá contemplar reajustes e intereses superiores a los previstos en el inciso 9° del artículo 173 del DFL N° 1. Adicionalmente a dicho envío, y de forma complementaria, la isapre podrá remitir la citada comunicación, a través de un correo electrónico.

No obstante lo anterior, la comunicación efectuada por correo certificado, a través de correos de Chile u otro medio de correspondencia privado, podrá reemplazarse por el envío de un correo electrónico, de mediar la autorización expresa de la persona cotizante y de cumplirse con los requisitos que contempla la normativa vigente para la validez de la notificación alternativa mediante correo electrónico.

A la propuesta de convenio de pago deberá adjuntarse una liquidación de la deuda indicándose los abonos y cargos efectuados durante el período que haya durado su servicio.

En la misma comunicación se le deberá informar al deudor que dispone de un plazo de treinta días hábiles, contado desde que la carta certificada sea entregada por el servicio de correos al domicilio del afiliado o bien, desde el día en que se hubiere verificado la comunicación por correo electrónico conforme lo dispone la normativa vigente, para pagar el saldo adeudado, convenir una modalidad de pago distinta a la ofrecida por la isapre o aceptar la propuesta de convenio de pago de la Institución.

Lo señalado, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 11° y 12° del artículo 173 del DFL N° 1.

Las nuevas condiciones del crédito que se hayan convenido, estarán sujetas a las disposiciones contempladas en el artículo 173 del DFL N°1, que regula el otorgamiento del crédito legal para atenciones de emergencia o urgencia.

**j. De los Anexos**

1. Reemplázase los Anexos números 1 y 2 por los siguientes:

“Anexo N° 1

**CARTA COBRANZA**  
**Por deuda atenciones de Urgencia Vital**

Santiago, [dd] de [mm] de [aaaa]

Sr/ Sra.

[Nombres, apellido paterno, apellido materno del afiliado]

[R.U.N.]

[Dirección]

**Ref. :** Cobranza por atenciones  
de emergencia y opciones de  
pago.

De acuerdo a las disposiciones legales le informamos que, las **atenciones de Urgencia Vital o con Secuela Funcional Grave**, NO SON GRATUITAS, la Isapre, en estos casos, paga directamente al Prestador Institucional (Clínica u Hospital) las prestaciones recibidas por el paciente durante el período que dura la emergencia, otorgando un crédito al afiliado -si éste lo necesitase- para que pueda financiar el valor no cubierto por su plan de salud, monto conocido como “copago”.

Ahora bien, Isapre [nombre de la Isapre] pagó la deuda que se generó con el Prestador Institucional [nombre del Prestador Institucional] por las atenciones de emergencia realizadas al paciente [completar con la individualización del paciente indicando el Nombre Sr(a)/Menor y Run,] durante el mes de [mm] de [aaa].

A continuación se especifica la deuda pagada por Isapre [nombre de la Isapre] a [nombre del Prestador Institucional]:

Descripción	Valor total en \$
Monto cobrado y facturado por el Prestador Institucional	
Monto bonificado por la Isapre de acuerdo al plan de salud vigente	(            )
Monto adeudado por el cotizante a la Isapre (copago)	

Con el objeto de respaldar el monto que le adeuda a esta Isapre, le remitimos – adjunto a esta carta- copia de la(s) boleta(s) y/o factura(s) o bien, otros documentos, donde constan las prestaciones otorgadas al referido paciente y el valor pagado por la Isapre.

Respecto de la deuda, se le informa que tiene un plazo de 30 (treinta) días hábiles contado desde la entrega en su domicilio de la presente carta para regularizar su situación optando por alguna de las siguientes alternativas:

1.- **Oponerse a la liquidación efectuada por la Isapre**, para lo cual deberá concurrir a cualquiera de nuestras oficinas de atención, que se individualizan más adelante.

2.- **Pagar al contado el total o una parte de la deuda a la Isapre**. Le recordamos que si dispone de excedentes de cotización, puede utilizarlos para cancelar la deuda informada.

3.- **Acogerse al préstamo legal contemplado en la Ley de Urgencia** (artículo 173 D.F.L. N°1). Éste se deberá pagar mensualmente. Tratándose de afiliados dependientes, independientes o pensionados, las cuotas no pueden exceder del 5% de la(s) remuneración(es) o renta imponible que perciba. Para los cotizantes voluntarios la cuota mensual no podrá exceder de una suma equivalente al precio del plan de salud contratado.

- En el caso de los trabajadores dependientes, el empleador es quien debe descontar el monto de la cuota de su remuneración.
- En el caso de los trabajadores independientes y voluntarios, éstos son quienes deben hacer el pago de la cuota directamente a la Isapre.

En ambos casos, el pago de la cuota debe hacerse dentro de los primeros 10 (diez) días del mes siguiente en que se devengó la cuota, plazo que se prorrogará hasta el primer día hábil siguiente, si éste termina un día sábado, domingo o festivo.

Le informamos que las cuotas generan un reajuste, equivalente a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor (IPC), en tanto que el interés aplicable, es el corriente para operaciones reajustables en moneda nacional (artículo 6 de la Ley 18.010). Las cuotas que no se paguen oportunamente por el empleador, la entidad encargada del pago de la pensión, el afiliado independiente, o el voluntario, se reajustarán considerando la variación

del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y devengarán un interés penal, equivalente a la tasa de interés corriente para operaciones reajustables en moneda nacional, aumentado en un 20%, conforme a lo establecido en el artículo 186 D.F.L. N° 1.

4.- **Convenir otra modalidad de pago con nuestra Isapre**, consistente en:  
*[Completar con otras modalidades de pago con las que opere la Isapre]*

Finalmente le indicamos que, si usted desea acogerse al **préstamo legal contemplado en la Ley de Urgencia** (alternativa N°3), no es necesario que concurra físicamente a esta Isapre, atendido a que si nada manifiesta dentro del plazo de 30 (treinta) días hábiles contado desde la entrega en su domicilio de la presente carta, el préstamo operará automáticamente.

En caso que opte por cualquiera de las otras alternativas de pago, (alternativas N°1, N°2 y N°4) usted debe concurrir a nuestras oficinas de atención ubicadas en *[Dirección y horario de atención]* y dirigirse a *[Completar en caso que la isapre tenga una unidad asignada o encargado del tema]*. Sin perjuicio de la decisión que tome, usted podrá convenir con esta Isapre otras modalidades y condiciones de pago.

Para mayor información agradeceremos comunicarse al **fono** *[número de teléfono]* o al **correo electrónico** *[colocar un correo electrónico o casilla Web]*.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

---

*[firma]*  
*[Nombre completo representante de la Isapre]*  
*[Cargo que desempeña representante de la Isapre]*

”



## "Anexo N° 2

### Modelos de Cartas de Notificación de Cuota del Crédito

#### 1.- Notificación de cuota del crédito al afiliado dependiente o pensionado

Fecha  
Señor .....

Notifico a Ud. que ha operado el préstamo legal de la Ley de Urgencias (incisos 8° a 11° del artículo 173 del DFL N° 1, de 2005, de Salud), razón por la cual a partir del mes de ...Ud. deberá pagar a esta Isapre una cuota equivalente al 5% de su remuneración o pensión imponible, por concepto del crédito otorgado para financiar la parte no bonificada por su plan de salud, de las prestaciones de emergencia recibidas con fecha .... en ...(indicar la unidad de emergencia pública o privada donde se recibieron las atenciones).

Dicha cuota será retenida y descontada de su remuneración o pensión por su empleador o entidad pagadora de la pensión y enterada, junto con la cotización de salud, en esta Institución.

A continuación se detalla información general sobre el crédito otorgado

Fecha de otorgamiento del Crédito (1)	
Plazo del crédito ( en meses) <sup>3</sup>	
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 hace presente que la isapre no puede exigirle cheques en garantía por el préstamo que le ha otorgado.

\_\_\_\_\_  
[firma]  
[Nombre completo representante de la Isapre]  
[Cargo que desempeña representante de la Isapre]

<sup>3</sup> Información incluida por Resolución Exenta IF N°222, de 02.07.2015

## 2.- Notificación de cuota del crédito al afiliado independiente

Fecha  
Señor .....

Notifico a Ud. que ha operado el préstamo legal de la Ley de Urgencias (incisos 8° a 11° del artículo 173 del DFL N° 1, de 2005, de Salud), razón por la cual a partir del mes de ... Ud. deberá pagar a esta Isapre una cuota equivalente al 5% de su renta imponible, por concepto del crédito otorgado para financiar la parte no bonificada por su plan de salud, de las prestaciones de emergencia recibidas con fecha .... en ...(indicar la unidad de emergencia pública o privada donde se recibieron las atenciones).

Dicha cuota deberá ser pagada por Ud. directamente en esta Institución, conjuntamente con la cotización destinada a financiar su plan de salud.

A continuación se detalla información general sobre el crédito otorgado

<b>Fecha de otorgamiento del Crédito (1)</b>	
<b>Plazo del crédito ( en meses) <sup>4</sup></b>	
<b>Monto de Crédito</b>	
<b>Número de cuotas</b>	
<b>Fecha descuento primera cuota</b>	
<b>Valor de la primera cuota mensual a enterar</b>	

(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 la fecha en que se concede el préstamo al afiliado cuando este último ha convenido una modalidad de pago con la isapre.

Se hace presente que la isapre no puede exigirle cheques en garantía por el préstamo que le ha otorgado.

---

[firma]

[Nombre completo representante de la Isapre]

[Cargo que desempeña representante de la Isapre]

---

<sup>4</sup> Información incluida por Resolución Exenta IF N°222, de 02.07.2015

### 3.- Notificación de cuota del crédito al afiliado voluntario

Fecha  
Señor .....

Notifico a Ud. que ha operado el préstamo legal de la Ley de Urgencias (incisos 8° a 11° del artículo 173 del DFL N° 1, de 2005, de Salud), razón por la cual a partir del mes de ... Ud. deberá pagar a esta Isapre una cuota equivalente al precio del plan contratado, es decir, la suma de ..., por concepto del crédito otorgado para financiar la parte no bonificada por su plan de salud, de las prestaciones de emergencia recibidas con fecha .... en ...(indicar la unidad de emergencia pública o privada donde se recibieron las atenciones).

Dicha cuota deberá ser pagada por Ud. directamente en esta Institución, conjuntamente con el precio de su plan de salud.

A continuación se detalla información general sobre el crédito otorgado

Fecha de otorgamiento del Crédito (1)	
Plazo del crédito ( en meses) <sup>5</sup>	
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 la fecha en que se concede el préstamo al afiliado cuando este último ha convenido una modalidad de pago con la isapre.

Se hace presente que la isapre no puede exigirle cheques en garantía por el préstamo que le ha otorgado.

---

[firma]  
[Nombre completo representante de la Isapre]  
[Cargo que desempeña representante de la Isapre]

---

<sup>5</sup> Información incluida por Resolución Exenta IF N°222, de 02.07.2015

#### 4.- Notificación de cuota del crédito a empleador o entidad pagadora de la pensión (sólo en el caso de afiliados dependientes o pensionados)

Fecha  
Señor .....

Notifico a Ud. que ha operado el préstamo legal de la Ley de Urgencias (incisos 8° a 11° del artículo 173 del DFL N° 1, de 2005, de Salud) , razón por la cual a partir del mes de ... Ud. deberá retener y descontar de la remuneración o pensión de don ....(identificar al afiliado dependiente o pensionado) una suma equivalente al 5% de dicha remuneración o pensión imponible, y enterarla en esta Isapre junto con la cotización de salud correspondiente.

Dicha suma tiene por objeto pagar el crédito otorgado por esta Institución al afiliado antes individualizado, para financiar la parte no bonificada por su plan de salud, de las prestaciones de emergencia recibidas con fecha.... en... (indicar la unidad de emergencia pública o privada donde se recibieron las atenciones).

A continuación se detalla información general sobre el crédito cuyas cuotas Ud, deberá retener y descontar de la remuneración.

Fecha de otorgamiento del Crédito (1)	
Plazo del crédito ( en meses) <sup>6</sup>	
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 la fecha en que se concede el préstamo al afiliado cuando este último ha convenido una modalidad de pago con la isapre.

Se hace presente que la isapre no puede exigirle cheques en garantía por el préstamo que le ha otorgado.

\_\_\_\_\_  
[firma]  
[Nombre completo representante de la Isapre]  
[Cargo que desempeña representante de la Isapre]

<sup>6</sup> Información incluida por Resolución Exenta IF N°222, de 02.07.2015

2. Elimínase el párrafo 4 del número 2 del Anexo N° 4.

### **3. VIGENCIA**

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia el 1° de julio de 2015.

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

**JJR/OVS/CTI/AMAW/MPO**

**DISTRIBUCIÓN**

- Sres. Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Departamento de Fiscalización
- Subdepto. de Resolución de Conflictos
- Agencias Regionales
- Subdepto. Regulación
- Oficina de Partes
- Asociación de Isapres

