



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF N° 315¹

Santiago, 20 de agosto de 2018

PRECISA REGLAS SOBRE CIERRE TEMPORAL DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DE ISAPRES

Esta Intendencia, en ejercicio de las facultades conferidas por la ley, en especial las contenidas en los artículos 107, 110 y 114 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, viene en dictar las siguientes instrucciones de carácter general:

I. INTRODUCCIÓN

Las normas actuales dictadas por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, contenidas en el Título VII del Capítulo VI del Compendio de Procedimientos, en el numeral 7, referido al cierre temporal de sucursales, agencias u oficinas de atención de público, establecen como regla general que “las isapres deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las oficinas de atención de público informados a la Superintendencia”.

Dicha regla admite, hasta ahora, tres excepciones, por las que la isapre podrá proceder al cierre temporal, a saber:

- Razones imputables a fuerza mayor
- Circunstancias que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de la sucursal y la adecuada atención al público, previa autorización de esta Intendencia
- Víspera de feriados obligatorios e irrenunciables para todos los dependientes del comercio.

¹ Texto refundido

El carácter excepcional del cierre temporal de sucursales de las isapres se funda en la calidad de éstas en cuanto son instituciones de seguridad social, que sustituyen a servicios públicos en el otorgamiento de beneficios establecidos por ley.

No obstante lo expuesto, esta Intendencia, en el ejercicio de su labor fiscalizadora, ha advertido la necesidad de revisar las normas aludidas, con el objeto de preservar el cumplimiento de la regla general, precisando de mejor manera las situaciones que constituyen sus excepciones.

Asimismo, esta revisión debe abarcar las demás normas administrativas relativas a las sucursales, agencias u oficinas de atención de público de isapres, para mantener la debida coherencia normativa.

II. OBJETIVO

Precisar y aclarar las reglas sobre cierre temporal de sucursales, agencias u oficinas de atención de público de isapres, en atención al carácter excepcional de aquél y a la necesidad de cautelar el acceso a los beneficios en tales circunstancias.

III. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR CIRCULAR IF/N° 131, DE 30 DE JULIO DE 2010

En el Título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias u oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos Operativos de las Isapres", efectúase los siguientes cambios:

1.- En el punto I. "Sobre las agencias, sucursales u oficinas de atención de público", reemplázase en su párrafo inicial el guarismo "10" por "20" y añádese, al final de dicho párrafo, la siguiente expresión, precedida de una coma: "sin perjuicio de las reglas especiales que a continuación se indican".

2.- En el numeral 4. del punto I, reemplázase en su párrafo segundo el término "diez" por "20".

3.- En el numeral 7.1. del punto I, agrégase un párrafo segundo nuevo, quedando como sigue:

"7.1. Las isapres deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las oficinas de atención de público informados a la Superintendencia.

Las instituciones deberán gestionar permanentemente la adopción de las medidas de prevención que sean necesarias para enfrentar contingencias que pudieren afectar el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente, a fin de evitar la suspensión o reducción del horario de atención."

4.- En el numeral 7.3. del punto I:

- Intercálase, en su primer párrafo, entre las expresiones “modificación” y “de horarios”, el vocablo “transitoria”.
- Reemplázase, en su primer párrafo, la expresión “cualquier otro medio idóneo” por “los demás medios que sean idóneos”;
- Insértase en su primer párrafo, a continuación de la oración “se encuentre cerrada”, la expresión “o haya modificado su horario de atención”;
- Substitúyese, en el segundo párrafo, la expresión “informarse al público” por “informarse a los afiliados”;
- Agrégase un tercer párrafo, con el siguiente texto: “Los medios idóneos de aviso a los afiliados comprenderán, a lo menos, una publicación destacada en el sitio o la página web de la isapre; mensaje por correo electrónico a todos quienes tengan registrada una dirección al efecto; mensaje de texto de telefonía celular o redes sociales como WhatsApp, Facebook u otras disponibles; aviso en aplicaciones de “teléfonos inteligentes” y todo otro medio que esté al alcance de la entidad; debiendo utilizar la isapre como mínimo un medio masivo y uno personalizado. Respecto de éste último, se deberá preferir el mensaje por correo electrónico, por sobre otros medios personalizados, cuando el afiliado tenga registrada una dirección.”²

En consecuencia, el nuevo texto del número 7.3 será el siguiente:

“7.3. El cierre temporal o la modificación transitoria de horarios de una sucursal, agencia u oficina de atención de público, por razones de fuerza mayor, deberá comunicarse a los afiliados mediante avisos publicados en la propia sucursal afectada y por los demás medios que sean idóneos, debiendo consignar, además, la advertencia que todos aquellos plazos emanados del contrato de salud y los establecidos en la normativa vigente, que venzan el día o días en que la sucursal, agencia u oficina de atención de público se encuentre cerrada o haya modificado su horario de atención, se entenderán prorrogados para el día hábil siguiente. De la misma forma, deberá señalarse que se prorrogarán los pagos de aquellos beneficios comprometidos para dicho día (reembolsos, pago de subsidios, etc.), y deberá informarse el cierre al resto de las isapres, a través de los medios que se estimen pertinentes, para efectos de la tramitación de las cartas de desafiliación.

Asimismo, y sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, deberá informarse a los afiliados sobre los mecanismos alternativos con los que cuenta la isapre para asegurar la continuidad del otorgamiento de los beneficios, y en aquellas ciudades o localidades en que la isapre tenga más de una sucursal, agencia u oficina de atención de público, deberá indicar la ubicación de las sucursales que permanezcan abiertas para la atención de público.

Los medios idóneos de aviso a los afiliados comprenderán, a lo menos, una publicación destacada en el sitio o la página web de la isapre; mensaje por correo electrónico a todos quienes tengan registrada una dirección al efecto; mensaje de texto de telefonía celular o redes sociales como WhatsApp, Facebook u otras

² Párrafo modificado por Resolución exenta IF N° 441, de 30 de octubre de 2018.

disponibles; aviso en aplicaciones de “teléfonos inteligentes” y todo otro medio que esté al alcance de la entidad; debiendo utilizar la isapre como mínimo un medio masivo y uno personalizado. Respecto de éste último, se deberá preferir el mensaje por correo electrónico, por sobre otros medios personalizados, cuando el afiliado tenga registrada una dirección.”³

5.- Sustitúyese el primer párrafo del numeral 7.4. del punto I, por el siguiente texto:

“No obstante lo preceptuado en el número 7.2, si, aun habiéndose adoptado oportunamente las medidas referidas en el párrafo segundo del numeral 7.1, se producen hechos que alteren o dificulten ostensiblemente el correcto funcionamiento de la sucursal y la adecuada atención al público, las isapres podrán solicitar por escrito a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud que autorice en forma especial y excepcional el cierre de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, o la modificación de horarios, sólo por el tiempo estrictamente necesario para que se recuperen las condiciones normales de funcionamiento y atención. A diferencia de los casos de fuerza mayor, no se requiere que dichos hechos sean imprevisibles, pero sí que hagan forzoso el cierre o modificación de horario. En consecuencia, no será suficiente para que la solicitud sea aceptada, la invocación de circunstancias que dependan de la mera voluntad de la isapre y que no hagan estrictamente necesario el cierre o reducción del horario de atención.”

6.- En el segundo párrafo del numeral 7.4. del punto I, reemplázase el guarismo “10” por “20”, referido al plazo de anticipación, en días hábiles, para presentar la solicitud de cierre o modificación de horario, e insértase, a continuación de la palabra “cambio”, el vocablo “transitorio”, quedando el párrafo como sigue:

“Dicha solicitud deberá presentarse con una antelación de, a lo menos, 20 días hábiles, a la fecha en que se pretende el cierre temporal o el cambio transitorio de horario de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, debiendo la isapre exponer los motivos en los que funda su solicitud y acompañar los antecedentes que la respalden.”

7.- En el cuarto párrafo del número 7.4. del punto I, intercálase, entre las expresiones “cambio” y “de horario”, la palabra “transitorio” y añádese al final la siguiente oración: “En este caso, la comunicación a los afiliados mediante aviso publicado en la sucursal y por los demás medios idóneos, deberá ser efectuada con una anticipación mínima de 10 días hábiles”.

Por tanto, el nuevo texto de dicho párrafo quedará como sigue:

“De ser autorizado el cierre temporal o el cambio transitorio de horario de la sucursal, agencia u oficina de atención de público, la isapre solicitante deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el número 7.3 precedente. En este caso, la comunicación a los afiliados mediante aviso publicado en la sucursal y por los demás medios idóneos, deberá ser efectuada con una anticipación mínima de 10 días hábiles.”

³ Párrafo modificado por Resolución exenta IF N° 441, de 30 de octubre de 2018.

8.- Elimínase el numeral 7.5. del punto I.

IV. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN, DICTADO POR CIRCULAR IF/N° 124, DE 30 DE JUNIO DE 2010

En el número 1. "Información sobre modificación de datos informados respecto a oficinas de atención de público", del Título III, del Capítulo IV, reemplázase en su primer párrafo el guarismo "10" por "20" y añádese, al final de dicho párrafo, la siguiente expresión, precedida de una coma: "sin perjuicio de las reglas especiales que se indican a continuación y, en lo relacionado con la materia, en el Compendio de Procedimientos, de esta Superintendencia".

V. VIGENCIA

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia desde la fecha de su notificación.

VI. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

No será exigible el plazo de anticipación del aviso a los afiliados, incorporado por el número 7 del acápite III de este instrumento, tratándose de cierres o modificación de horarios de sucursales, agencias u oficinas de atención de público que, a la fecha de entrada en vigencia de esta Circular, ya hubieren sido autorizados por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

Asimismo, no será considerado el nuevo plazo para la presentación de la solicitud de cierre o modificación de horario de sucursales, agencias u oficinas de atención de público, incorporado por el número 6 del acápite III de este instrumento, respecto de aquellas que, a la fecha de entrada en vigencia de esta Circular, ya se encuentren sometidas a la decisión de la Intendencia.

De igual modo, no se aplicarán los nuevos plazos de anticipación de aviso o comunicación establecidos, respectivamente, en los numerales 1 y 2 del capítulo III y en el acápite IV de este instrumento, si, a la fecha de entrada en vigencia de esta Circular, la Isapre había dado cumplimiento al plazo de antelación que regía en el momento del aviso o de la comunicación.

**ANA MARÍA ANDRADE WARNKEN
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD (S)**

MPA/SAQ/RTM

Distribución

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Fiscalía
- Intendencia de Fondos
- Oficina de Partes

Correlativo 9060-2018