

Departamento Control de Instituciones

RFC/JRL/RIS/AMAW/SAQ

ORD. CIRCULAR 1C/N° 35

ANT.: Ord. Circular N°030, del 15 de junio de 1999, de esta Superintendencia.

MAT.: Imparte instrucciones sobre el funcionamiento de sucursales de las Isapres.

SANTIAGO, 30 JUN 2000

DE : SUPERINTENDENTE DE ISAPRES

A : SEÑORES GERENTES GENERALES DE ISAPRE

Esta Superintendencia, en ejercicio de las facultades que le confiere la ley, en especial, las previstas en los artículos 1 y 3 N°2, 4 y 10 y con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 43 y 44, todos de la Ley N°18.933, imparte las siguientes instrucciones:

1.- **FUNCIONAMIENTO DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

- 1.1.- En cumplimiento de lo instruido en el Oficio Circular citado en el antecedente, las Isapres debían informar por escrito a esta Superintendencia, entre otros antecedentes, el detalle de cada una de sus sucursales, agencias u oficinas de atención de público, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación del citado Oficio Circular.

Paralelamente, se instruyó que toda modificación que experimentaren los datos remitidos, debía ser informada a este Organismo en un plazo no superior a 5 días hábiles siguientes de ocurrida la variación.

- 1.2.- Adicionalmente a los antecedentes requeridos a través del Ord. Circular N°30, se instruye informar los días y horario de funcionamiento de todas las oficinas destinadas a la atención de público.

## 2.- CIERRE DEFINITIVO DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

- 2.1.- Las Isapres deberán informar a esta Superintendencia, con un mínimo de 3 meses de anticipación, el cierre de oficinas, agencias o sucursales destinadas a la atención de público y, con idéntica antelación, comunicar dicha circunstancia a los empleadores y afiliados que residan en la provincia a la que pertenece la sucursal que será cerrada.

El cierre deberá comunicarse mediante una carta despachada a los respectivos domicilios y a través de avisos difundidos por medios de *comunicación social*.

- 2.2.- La suspensión de la atención de público en una determinada oficina, agencia o sucursal a consecuencia de su destinación a otros fines, se considerará equivalente al cierre, debiendo las isapres, ceñirse a lo dispuesto en el N° 2.1 precedente.

- 2.3.- El cambio de dirección de una oficina dentro de una misma ciudad, y siempre que se mantenga la *continuidad de atención de público*, no se considerará cierre de oficina para los efectos de las disposiciones del N°2.1 precedente. Sin perjuicio de lo anterior, dicho cambio de dirección deberá comunicarse a los afiliados con una antelación de 10 días hábiles, mediante la publicación de avisos en la sucursal que se trasladará. Asimismo, la Institución deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el citado Ord. Circular N°30 y en las presentes instrucciones.

- 2.4.- El cierre de una oficina no destinada a la atención de público deberá informarse en los términos del Ord. Circular N°30.
- 2.5.- Aún en el caso de no haberse extinguido el plazo previsto en el segundo párrafo del artículo 38 de la Ley N°18.933 o habiéndose suscrito una renuncia al desahucio por un período determinado, la Institución deberá acceder a la desafiliación, en el evento que el cierre de sucursal entorpezca seriamente el acceso a los beneficios pactados.

Esta Superintendencia resolverá, las controversias que pudieran generarse al momento de calificar si el evento señalado en el párrafo anterior amerita la autorización de la desafiliación.

### **3.- CIERRE TEMPORAL DE SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

- 3.1.- Las Isapres deberán respetar los días y horarios de funcionamiento de las oficinas de atención de público informados a esta Superintendencia, de conformidad a lo instruido en el punto 1.2 de este Ordinario Circular. Cualquier cierre de la sucursal, agencia u oficina de atención de público o modificación de horarios, en forma temporal y por razones no imputables a fuerza mayor, deberá informarse a esta Superintendencia y al público con una anticipación mínima de 5 días hábiles.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, las Isapres deberán arbitrar todas las medidas de publicidad que sean pertinentes para garantizar el debido y oportuno conocimiento del público del cierre temporal o de la modificación en los horarios de atención, tales como, publicar avisos en lugares visibles de la respectiva oficina u otras, con la antelación señalada en el punto anterior, es decir, 5 días hábiles.

- 3.2.- En aquellas ciudades en que la Isapre tenga más de una sucursal, deberá arbitrar las medidas que sean pertinentes a fin que, al menos, una de ellas permanezca abierta para la atención de público, lo que deberá comunicarse a los usuarios mediante la publicación de avisos en lugares visibles de las oficinas de la Isapre.

- 3.3.- Las comunicaciones que deba efectuar la Isapre, en la forma y tiempo señalados en el número 3.1 precedente, deberán incluir, además de la información relativa al cierre temporal o cambio de horario de funcionamiento, 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 oficina o sucursal se encuentre cerrada, se entenderán prorrogados para el día hábil siguiente. De la misma forma se prorrogarán los pagos de aquellos beneficios comprometidos para dicho día (reembolsos, pago de subsidios, etc.).
- 3.4.- El cierre temporal de una oficina destinada a la atención de público, por razones de fuerza mayor, deberá comunicarse a los afiliados mediante avisos publicados en la propia sucursal afectada. Dicha situación deberá informarse oportunamente a esta Superintendencia.



#### 4.- DE LOS FUNCIONARIOS

- 4.1.- Cada oficina deberá contar con un Jefe de Oficina, Sucursal o Agencia. El funcionario designado para el desempeño de este cargo, deberá ser informado a esta Superintendencia en los términos del Ord. Circular N°30.
- 4.2.- En cada agencia deberá designarse un funcionario para que reemplace al Jefe de Oficina, en caso que aquél deba ausentarse.
- 4.3.- El Jefe de Oficina, su reemplazante y toda persona que en la agencia realice funciones de atención de público, deberá portar, en todo momento, dentro de la oficina o agencia y en forma visible, una tarjeta de identificación en que señale su nombre y cargo.

## 5.- VIGENCIA

El cumplimiento de lo instruido en el presente Oficio Circular, deberá materializarse a partir de su notificación.

Saluda atentamente a ustedes,

   
JOSÉ PABLO GÓMEZ MEZA  
SUPERINTENDENTE DE ISAPRES

..Jotros/ord. cierres

### DISTRIBUCION:

- Señores Gerentes Generales de ISAPRE
- Superintendente
- Fiscalía
- Jefes de Departamento
- Jefa Subdepartamento de Atención al Beneficiario
- Agencias Zonales
- Oficina de Partes.