



## **CIRCULAR IF/N° 347<sup>1</sup>**

**SANTIAGO,**

### **IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA SUSCRIPCIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRATOS DE SALUD**

Esta Intendencia, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial, lo dispuesto en los artículos 110 N°2 y 114, ambos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, y la Resolución TRA 882/16/2019, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones.

#### **I.- INTRODUCCIÓN**

En el año 2011, a través de la Circular IF/N° 147, esta Intendencia incorporó al Compendio de Procedimientos un conjunto de reglas con el objeto de establecer las condiciones necesarias para que los usuarios y las isapres pudieran realizar la suscripción y el desahucio de los contratos de salud a través de medios electrónicos, resguardando los derechos de los afiliados, según un Modelo estandarizado.

La experiencia adquirida con el uso de este sistema, unida al continuo desarrollo de la tecnología, crea las condiciones adecuadas para avanzar en dicho proyecto, perfeccionando las normas dictadas sobre la materia.

#### **II.- OBJETIVO**

Complementar la normativa sobre la suscripción en los contratos de salud previsual, incorporando la obligatoriedad de las isapres de poner a disposición de las personas un sistema electrónico que permita la afiliación y la desafiliación.

---

<sup>1</sup> Actualizada según Resolución Exenta IF/N° 345, de 4 de junio de 2020.

### **III.- MODIFÍCASE LA CIRCULAR IF/N° 131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS**

A. Se modifica el Título II "Suscripción electrónica de contratos de salud previsional" del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", de la siguiente forma:

1.-Se reemplaza su denominación por "Suscripción electrónica en los contratos de salud previsional".

2.-Se inserta, antes de la letra A), el siguiente enunciado:

"Las isapres deberán contar con un sistema electrónico que se encuentre de manera permanente a disposición del público, que permita la suscripción de un contrato de salud y, respecto de sus afiliados, poder acceder a la desafiliación. El sistema deberá estar disponible a través de internet en horario desde las 07:00 AM hasta las 11:59 PM, que, para estos efectos, será considerado hábil. Los respaldos y mantención que sean necesarios, deberán realizarse en un horario no hábil, entre las 00:00 AM y 06:59 AM.

Dicho sistema deberá contar con herramientas robustas que permitan un funcionamiento que satisfaga las necesidades de sus usuarios y, especialmente, una correcta autenticación de la identidad de la persona que interactúa con la isapre.

Los sistemas disponibles son los que se señalan a continuación, sin perjuicio de que las isapres podrán implementar cualquier otro, siempre y cuando permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información en los mismos términos establecidos en el numeral 4 de la letra A) y numeral 3 de la letra B) del presente Título. Asimismo, el sistema que implemente la isapre deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3 y 5 de la letra A) y numeral 5 de la letra B)."

3.-En la letra A) "Suscripción de Contratos de Salud a través de dispositivos electrónicos mediante el uso de huella digital", en su número 3. "Archivo", se reemplaza el vocablo "carta" por "comunicación".

4.-En la letra B "Modelo de la Suscripción Electrónica de Contratos de Salud Previsional (SECSPP)", se modifica lo siguiente:

i) En el numeral 1. "Disposiciones generales":

En su letra a), párrafo segundo, se añade, precedida de una coma, la frase "salvo en lo que expresamente se indique en estas instrucciones".

En su letra b), se incorpora el siguiente inciso segundo:

"No obstante, las isapres podrán utilizar otro sistema electrónico, que se encuentre de manera permanente y continua a disposición del público y que permita garantizar un adecuado servicio y resguardo de la información."

ii) En el numeral 2, letra e), se reemplaza la palabra "carta" por "comunicación".



iii) En el numeral 4. "Adhesión y revocación al modelo de SECSP", inciso primero, se incorpora el siguiente texto final, pasando el punto aparte a ser punto seguido:

"No obstante, las isapres que opten por no adherirse a este modelo, deberán implementar otro sistema electrónico, el que deberá estar habilitado de manera permanente y continua, y permitir la afiliación y desafiliación. Dicho sistema deberá ser informado a la Superintendencia con una anticipación mínima de 30 días a su entrada en operación.

Las obligaciones señaladas en el párrafo precedente no afectarán a las Isapres a que se refiere el inciso cuarto del artículo 200 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, salvo en lo que respecta al deber de disponer de un mecanismo electrónico para que sus afiliados puedan desahuciar el contrato de salud previsual."

B.- Se modifica el numeral 4. "Desahucio o desafiliación" del Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", de la siguiente forma:

1.- En la parte introductoria se agrega el siguiente inciso segundo:

"La comunicación podrá ser efectuada por cualquier medio idóneo. En todo caso, las isapres siempre deberán tener disponible la opción para sus afiliados de desahuciar el contrato en sus sucursales y contar con un sistema electrónico que se encuentre de manera permanente a disposición de éstos, que permita la desafiliación, el que deberá sujetarse a las normas contenidas en el Título II del presente Capítulo."

2.- En la letra a) se reemplaza en su título la palabra "carta" por "comunicación" y en su inciso primero, se agrega a continuación de la expresión "la fecha y su firma" una coma y la frase "ya sea manual o electrónica"; se sustituye la expresión "Para el caso que la carta sea presentada por un agente de ventas, ésta deberá contener la huella digital del afiliado o afiliada y el RUN y firma del o la agente de ventas. En el evento que la carta no contenga toda la información relativa al o la cotizante o no se acompañen las copias que correspondan" por "En el evento de que la comunicación no contenga toda la información relativa al cotizante".

3.- En la letra b) "Procedimiento de desafiliación", inciso primero, se reemplaza la frase "La carta de desafiliación y sus respectivas copias podrán," por "La comunicación podrá efectuarse por vía electrónica o física. En este último caso podrá"; se suprime la expresión "o afiliada, por un agente de ventas de isapre" y se elimina el inciso segundo.

4.- En la letra c), en su epígrafe "Visación de la carta de desafiliación por la isapre", se elimina la frase "carta de"; en su inciso primero se reemplaza la palabra "cartas" por "comunicaciones" y la expresión "copia de la carta al afiliado o afiliada o al agente de ventas" por "constancia al afiliado"; en su inciso tercero se elimina la expresión "carta de" y en su inciso cuarto, se reemplaza la frase "en la carta" por "en la respuesta a la comunicación".

5.- En la letra d) "Notificación de las desafiliaciones cursadas" se reemplaza la frase "recibieron la respectiva carta" por "la desafiliación ha sido aceptada. Además, se añade al



final el siguiente texto: “, sea por que el cotizante se afilió a otra isapre o –si ha manifestado su decisión de no incorporarse a otra isapre- a aquél en que haya vencido el plazo para ejercer su derecho a retractarse de la desafiliación”.

6.- Se agrega la siguiente letra f):

“f) Reglas especiales sobre el desahucio por medios electrónicos

Al implementar un sistema electrónico para la desafiliación, las isapres deberán tomar todos los resguardos necesarios para que el cotizante tenga cabal y claro conocimiento del significado del acto de desafiliarse y de sus consecuencias, advirtiéndolo de ello a éste.

En caso de que en dicho procedimiento el afiliado sea asesorado por un agente de ventas, el sistema deberá permitir el ingreso de los datos necesarios para la identificación de éste último, los que podrán ser incorporados por el cotizante, con la información que el propio agente deberá proporcionarle.

Si el afiliado opta por desahuciar el contrato utilizando el sistema electrónico, deberá, en el mismo acto, informar a su isapre el nombre de la institución -Fonasa o isapre- a la que desea afiliarse.

Si la institución a la que el cotizante pretende afiliarse es una isapre, éste deberá ingresar electrónicamente en la isapre de actual afiliación la información que acredite que ha sido aceptado en otra isapre, identificando al efecto a la institución en la que suscribió el nuevo contrato de salud e ingresando el número de folio del FUN tipo 1, que está ubicado en el costado superior derecho de éste. Al efecto, el sistema de afiliación electrónica de la nueva institución deberá dirigir al cotizante a su actual isapre, para que proceda a manifestar -o ratificar- en forma expresa, mediante el ingreso de la referida información, su voluntad de desahuciar el contrato de salud. Dicho sistema deberá permitir que el cotizante autorice a la isapre de destino a desafiliarlo de aquélla en la que mantiene un contrato de salud vigente, con el objeto de evitar situaciones de multiafiliación.

Sólo una vez que el interesado haya cumplido con la entrega de información referida en el párrafo precedente, la isapre a la que le solicitó el desahucio procederá a aceptar -de inmediato- la desafiliación, debiendo, en el acto, dar aviso de ello al cotizante y a la isapre de nueva afiliación. Además, deberá efectuar las notificaciones ordenadas en la letra d) de este numeral 4”.

La isapre de actual afiliación y aquella a la cual el cotizante se incorporará, deberán tomar todos los resguardos necesarios, actuando en forma coordinada, para que la desafiliación y la suscripción del nuevo contrato sean efectuadas dentro del mismo mes calendario.

Con todo, el afiliado que ha efectuado el desahucio del contrato por medio del sistema electrónico referido en estas reglas, que haya manifestado –de acuerdo al párrafo tercero- que no desea afiliarse a otra isapre, siempre y cuando efectivamente no haya suscrito un contrato de salud con una nueva isapre, tendrá el derecho a retractarse de dicho desahucio en un plazo de 10 días hábiles, contados desde que lo presentó, debiendo, en



tal caso, la isapre actual mantener las condiciones contractuales vigentes al momento de dicha presentación. Como consecuencia de lo anterior, entre otras, la isapre actual no podrá obligar al cotizante a suscribir una nueva declaración de salud y deberá mantener la antigüedad de la afiliación y a los beneficiarios consignados en el respectivo Formulario Único de Notificación.

El cotizante podrá manifestar su voluntad de ejercer el derecho a retracto por cualquier medio que garantice su autoría y deberá informarlo a la isapre ante la cual había manifestado su voluntad de desahuciar el contrato, dentro del plazo señalado en el párrafo precedente”.

C.- Se modifica el “Anexo Carta de desafiliación” contenido en el Título VI “Reglas en materia de terminación de contratos”, del Capítulo I “Procedimientos Relativos al Contrato de Salud”, de la siguiente forma:

- 1.-Se suprime la frase “HUELLA DIGITAL COTIZANTE” y la línea punteada que la antecede.
- 2.-Se elimina la frase “(Si la carta es presentada por agente de ventas)”.
- 3.- Se incorpora a renglón seguido de la frase “FIRMA COTIZANTE” el siguiente texto “Información a completar por la Isapre:”
- 4.-Se traslada al inicio del segundo recuadro la oración “La última cotización a enterar en la isapre corresponde a la remuneración o pensión de: (indicar mes y año ).....”.
- 5.-Se eliminan las expresiones “FIRMA AGENTE DE VENTAS” y “R.U.T. AGENTE DE VENTAS” y las líneas punteadas que respectivamente las preceden.
- 6.-Se suprime la frase “con las copias que corresponda” situada en el numeral 1 de la parte final.

#### **IV.- MODIFÍCASE LA CIRCULAR IF/Nº 80, DE 13 DE AGOSTO DE 2008, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INSTRUMENTOS CONTRACTUALES**

En el Capítulo I “El Contrato de Salud”, Título II “De los Instrumentos Contractuales Uniformes”, letra a, en el formato de las Condiciones Generales del Contrato de Salud Previsional, en su artículo 18º “Causales de Término del Contrato de Salud”, letra c), inciso segundo se reemplaza la expresión “adjuntando las copias que sean necesarias para que la isapre notifique a las entidades encargadas del pago de la cotización. Esta comunicación deberá presentarse en la isapre” y la coma que la precede, por la expresión “por cualquier medio idóneo. Esta comunicación deberá efectuarse” y se agrega al final, antecedita por una coma, la expresión “ya sea manual o electrónica”.



## **V.- VIGENCIA DE LA CIRCULAR**

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia el 1 de agosto de 2020.

**MANUEL RIVERA SEPULVEDA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

kb/rtn

### DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres
- Superintendente de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo 9.126-2019

