

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros  
Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## OFICIO CIRCULAR IF/ N° 72

**ANT.:** 1. Decreto Supremo N°4, de 8 de febrero de 2020, del Ministerio de Salud.

2. Carta de Isapres Banmédica, Vida Tres, Consalud, Colmena G.C., Cruz Blanca, Isalud y Nueva Masvida, de 8 de septiembre de 2020.

**MAT.:** Imparte instrucciones sobre la decisión de isapres de postergar alzas de precios del proceso de adecuación 2020-2021.

---

**SANTIAGO, 14 SEP 2020**

**DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**A : GERENTES GENERALES DE ISAPRES**

### **I.- ANTECEDENTES**

1.- El inciso 3° del artículo 197 y el artículo 198 del DFL N°1, de 2005, de Salud, contempla la facultad de las Instituciones de Salud Previsional para modificar unilateralmente, una vez al año, el precio base del plan de salud, en condiciones generales que no importen discriminación entre los afiliados a un mismo plan. El ejercicio de esta facultad constituye una modificación del contrato de salud, que siempre implica un aumento del precio que los afiliados y beneficiarios deben pagar mensualmente, o bien la contratación de un nuevo plan, cuyo precio pueda ser pagado por el cotizante.

Además de lo anterior, la adecuación del precio que realizan las isapres, puede ser impugnada ante la Superintendencia de Salud y los Tribunales Ordinarios de Justicia, para el caso que los afiliados no estén conformes con el alza aplicada, ni con el cambio del plan contratado.

2.- La alerta sanitaria establecida por Decreto Supremo N°4 de Salud, de 5 de febrero de 2020, en todo el territorio nacional, para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación a nivel mundial del Covid-19 y el estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en todo el territorio chileno, a que se refieren los Decretos Supremos N°104, N°269 y N° 400, de 2020, todos de Interior y Seguridad Pública, son situaciones que alteraron la normalidad del país en todos los ámbitos, impactando especialmente a la salud y a la economía de la población, lo que es de público y notorio conocimiento de la ciudadanía.

3.- La situación anterior ha sido reconocida por las las isapres Banmédica, Vida Tres, Consalud, Colmena Golden Cross, Cruz Blanca, Isalud y Nueva Masvida, las que con fecha 13 de abril de 2020, manifestaron a la máxima Autoridad del país y a esta Superintendencia, su decisión de postergar el cobro de la variación del precio base de sus planes de salud por los primeros tres meses del proceso de adecuación 2020/2021. Dicha determinación motivó la dictación del Oficio Circular IF N° 29, de 24 de abril de 2020.

Posteriormente, en sesión de 1 de septiembre pasado, ante la Comisión de Salud del Senado y con la asistencia del Superintendente de Salud, por lo excepcional de las circunstancias en que se encuentra el país, las mismas Isapres ya señaladas, voluntariamente decidieron postergar la entrada en vigencia de las alzas de precios, y lo comunicaron a esta Superintendencia, en carta de 8 de septiembre del año curso.

4.- Derivado de todo lo señalado, y considerando que las atribuciones excepcionales que confieren la alerta sanitaria y el estado de catástrofe, están enfocadas a la adopción de medidas generales de protección de toda la población y/o necesarias para el pronto restablecimiento de la normalidad, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud estima necesario postergar el proceso de adecuación del período 2020-2021, hasta el 1 de abril de 2021, para garantizar que los beneficiarios puedan ejercer las opciones a que tienen derecho frente al aumento del precio base de sus planes de salud, con total libertad, sin distorsiones, y en condiciones de absoluta información.

5.- Que es preocupación permanente de esta Superintendencia de Salud, proteger a los afiliados y beneficiarios en el ejercicio de sus derechos de salud, tanto legales como contractuales, y siendo públicas y conocidas las situaciones excepcionales señaladas, las que pudieran ser perjudiciales para el normal desarrollo del proceso de adecuación 2020-2021, se imparten las siguientes instrucciones generales, para la implementación excepcional y uniforme del proceso de adecuación del período 2020-2021.

## **II.- PROCEDIMIENTO PARA LA POSTERGACIÓN DEL COBRO DEL ALZA DE PRECIO DEL PLAN DE SALUD**

1.- A contar de la fecha de este Oficio Circular, se posterga el proceso de adecuación de los contratos de salud previsional, iniciado el 31 de marzo de 2020, correspondiente al período 2020-2021, previsto en el inciso 3º, del artículo 197, del DFL N°1 de Salud, de 2005, para la totalidad de los afiliados adscritos a las isapres firmantes de la propuesta, a quienes afecte el respectivo proceso de adecuación.

2.- El porcentaje del alza de los precios base, informada antes del 31 de marzo de 2020 por las Instituciones de Salud Previsional a la Superintendencia de Salud, en cumplimiento al artículo 198 del DFL N°1 de Salud, de 2005, se entiende válido para todos los efectos, no pudiendo las Isapres modificarlos.

3.- El ajuste del precio base de los planes para el período 2020-2021, será comunicado a los cotizantes, a través de cartas certificadas que las Instituciones de Salud Previsional despacharán a más tardar el 30 de abril de 2021, a la totalidad de los cotizantes referidos en el punto 1 anterior y deberán cumplir con las exigencias previstas en el citado artículo 197. El derecho de los afiliados y cotizantes a pronunciarse sobre el ajuste de sus contratos de salud para el período 2020-2021, se ejercerá a partir de la recepción de estas nuevas cartas expedidas en el referido mes de abril de 2021.

En consecuencia, de acuerdo al periodo que el inciso 3º del artículo 197 del DFL N° 1, de 2005, de Salud, les otorga a los afiliados para hacer uso de los derechos que el mismo precepto consagra, el plazo para pronunciarse sobre la adecuación propuesta vencerá para todos ellos el 31 de julio de 2021.

4.- El nuevo precio base del plan comunicado, se hará efectivo y se descontará a partir de la remuneración, renta o pensión del mes de agosto 2021, debiendo enterarse en el mes de septiembre del mismo año, para la totalidad de los afiliados adscritos a las isapres firmantes, a quienes afecte el respectivo proceso de adecuación y que tengan anualidad en los meses de julio de 2020 a junio de 2021.

Los montos correspondientes al alza de la cotización de los contratos de salud cuyas anualidades sean julio de 2020 a junio de 2021, no estarán afectos al pago de

reajustes adicionales, intereses o gastos de cobranza por la postergación de su cobro, sin perjuicio de que, si el precio está expresado en U.F., se mantendrá en esa unidad.

5.- En el respectivo FUN tipo 8, la isapre no podrá modificar el mes de anualidad.

A su vez, en dicho FUN, en la Sección D: "Antecedentes del Contrato", en el campo "Cotización a descontar a partir de Remuneración/Pensión de", se deberá indicar el mes y año de la primera remuneración, renta o pensión que quedará afecta a la nueva cotización producto de la adecuación (en todos los casos, deberá informarse agosto de 2021) y el nuevo precio, según corresponda.

6.- El FUN tipo 8 que será emitido para las anualidades de julio de 2020 a junio de 2021, deberá, en los casos recién indicados, ser notificado al empleador o entidad encargada del pago de la pensión antes del día 10 de agosto de 2021.

7.- Contenido adicional de la carta de adecuación para las anualidades julio de 2020 a junio de 2021

Además del contenido mínimo de la carta de adecuación que se establece en el Anexo 1 del Título III "Instrucciones sobre procedimientos de adecuación de contratos de salud", del Capítulo I, del Compendio de Procedimientos, las isapres deberán incorporar en ella la siguiente información:

- Informar que el cobro de la variación del precio base del plan de salud es producto de una postergación del aumento que correspondía para aquellos contratos de salud cuyas anualidades vencieron en los meses de julio de 2020 a junio de 2021, dentro del proceso de adecuación de ese período, y los motivos que fundamentaron dicha decisión.
- Señalar el mes específico en que se comenzará a descontar la nueva cotización de su remuneración, renta o pensión (en este caso, independiente de la anualidad, deberá informarse agosto de 2021).
- Señalar el mes específico en que el empleador, entidad encargada de la pensión o trabajador independiente deberá realizar el primer pago de la nueva cotización (en este caso, independiente de la anualidad, deberá informarse septiembre de 2021).
- Se deberá informar a los afiliados la posibilidad de pronunciarse acerca de la adecuación y de la postergación del alza informada, a través de sistemas remotos, tales como correo electrónico, aplicaciones de "teléfonos inteligentes" y/o página web, de manera de evitar que tengan que acudir a una sucursal.
- Adicionalmente, deberá señalarse que, en caso de no aceptar la adecuación, podrá reclamar ante la Superintendencia de Salud o bien podrá poner término al contrato comunicando dicha situación a la isapre por cualquier medio disponible, haciendo referencia al procedimiento establecido mediante Oficio Circular IF/Nº21 de 9 de abril de 2020. Asimismo, deberá informarle los demás derechos que le confiere el inciso 3º del artículo 197 del DFL Nº 1, de 2005, de Salud.

8.- Información a los afiliados

8.1.- En los casos de afiliados a los que las Isapres, con anterioridad a las presentes instrucciones, ya les hubieran enviado la carta de adecuación informando un alza en el precio de su plan de salud para el proceso 2020-2021 (con o sin postergación) aquéllas deberán informarles dentro del presente mes de septiembre, por escrito (correo electrónico u otro), que dicha comunicación ha quedado sin efecto, por la postergación del alza, la que será notificada definitivamente en el mes de abril de 2021. Las referidas comunicaciones serán enviadas a los afiliados cuyas anualidades se cumplen en los meses de **julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, del presente año**. Consecuentemente, los afiliados cuyos contratos de salud tienen

las anualidades antes señaladas y a los cuales no se les envió la carta de adecuación dentro del plazo legal, antes de las presentes instrucciones, no se les aplicará el alza de precio.

8.2.- Si, como consecuencia del envío de la carta de adecuación en la oportunidad fijada por la ley, el afiliado ha aceptado el aumento de precio o el plan alternativo ofrecido, la isapre deberá informarle claramente dentro del presente mes de septiembre, que puede solicitar la invalidación del cambio de precio o de plan, advirtiéndole que la adecuación sólo ha sido postergada y que será nuevamente informada en el mes de abril de 2021.

Si el afiliado optara por realizar la solicitud señalada, ésta deberá ser aceptada por la isapre. Asimismo, dentro de décimo día hábil, deberá restituir al afiliado las diferencias de precio pagadas y, en su caso, reversar el cambio de plan, emitiendo siempre el FUN respectivo y liquidando las diferencias de bonificación que se hubieren producido por el uso del plan alternativo. Además, deberá notificar oportunamente al empleador o entidad pagadora de la pensión para que ajuste el pago de la cotización, según corresponda.

8.3.- Respecto de los afiliados con anualidades desde **diciembre 2020 hasta junio 2021**, las Isapres deberán enviar una comunicación por escrito (correo electrónico u otro) dentro del presente mes de septiembre informando la postergación del alza de precios del proceso de adecuación 2020-2021 hasta el mes de abril de 2021.

9.- Las isapres deberán estar en condiciones de atender todas las consultas relacionadas a este proceso de adecuación con postergación de cobro de la variación del precio base, que formulen los afiliados afectados al mismo, relativas a la forma en que se cobrará, los plazos involucrados, entre otros, mediante los canales de comunicación disponibles, tales como correo electrónico y servicio de atención telefónica 24/7.

10.- Quedan sin efecto, y por tanto se entenderán no enviadas, todas las cartas y comunicaciones que las Instituciones de Salud Previsional hubieren despachado a los afiliados, con posterioridad al 1 de abril de 2020, referidas al proceso de adecuación 2020-2021.

### **III.- DEROGACIÓN**

Derógase, a contar del inicio de vigencia del presente instrumento, el Oficio Circular IF/N°29 de 24 de abril de 2020.

Las instrucciones contenidas en el presente oficio circular entrarán en vigencia a contar de su notificación.

Saluda atentamente,

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

AMAW/KB/RTM/MPA

Distribución:

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