

# **Informe de Análisis Técnico sobre Mejoras a Condiciones de Cumplimiento de Planes de Pago y Ajustes**

Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales de Salud

20 de marzo de 2025

# I. INTRODUCCIÓN

El Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales de Salud, en adelante e indistintamente el "Consejo", fue establecido en 2024 en el marco de la Ley N° 21.674. Dicha norma, conocida como la "Ley Corta de Isapres", modificó el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, creando un nuevo modelo de atención en el Fondo Nacional de Salud (FONASA), otorgando nuevas facultades a la Superintendencia de Salud y modificando las normas relativas a las Instituciones de Salud Previsional (Isapres).

En ese contexto, la Ley N° 21.674 estableció al Consejo como un organismo técnico con la función de asesorar a la Superintendencia de Salud en el proceso de presentación, evaluación y aprobación de los planes de pago y ajustes de las Isapres para la restitución de cobros realizados en exceso por la aplicación de tablas de factores distintas a la Tabla Única de Factores establecida por la Superintendencia de Salud.

De conformidad con el mandato legal, las opiniones, pronunciamientos, estudios y propuestas del Consejo no tienen carácter vinculante y deben ser remitidos a la Superintendencia de Salud. Asimismo, deben ponerse a disposición del público a través de la página web institucional de la Superintendencia, en un plazo máximo de treinta días corridos desde dicha remisión.

A lo largo de su desempeño, el Consejo ha emitido diversos informes relacionados con la aplicación de la Ley N° 21.674 y específicamente respecto a los Planes de Pago y Ajuste. Sin embargo, tras su implementación, surgieron diversas inquietudes y reclamos de los afiliados respecto de los montos de devolución de los cobros en exceso. En particular, se ha constatado que algunas devoluciones han resultado ser de montos extremadamente bajos, lo que ha generado insatisfacción y cuestionamientos sobre la equidad y efectividad del mecanismo de restitución.

Ante esta situación, la Comisión de Salud del Senado convocó al Consejo a una sesión de trabajo, realizada el 9 de diciembre de 2024 en la sede del Senado en Santiago, con el objeto de conocer las asesorías que ha realizado el Consejo Consultivo a la Superintendencia de Salud en el proceso de evaluación y aprobación de los planes de pago y ajustes de las Isapres. En dicha sesión, se reportó el trabajo realizado por el Consejo, desde su rol técnico y asesor, y se expusieron las principales inquietudes derivadas de la implementación de la Ley N° 21.674 y la necesidad de revisar los criterios aplicados en la determinación de los montos de devolución.

Posteriormente, mediante Oficio N°5749, de fecha 17 de diciembre de 2024, el Superintendente de Salud, en virtud de lo dispuesto en el artículo 130 octies del DFL N°1 de 2005 de Salud que establece que, el Superintendente de Salud: *"Podrá también convocar al Consejo a sesiones extraordinarias cuando existan circunstancias que así lo requieran"*, convocó al Consejo a sesión extraordinaria, a fin de analizar futuras propuestas de regulación y fiscalización, para eventuales y sucesivas mejoras en las condiciones de pago que realicen las Isapres a sus cotizantes, en virtud de lo dispuesto en la ley N°21.674.

Para llevar a cabo este encargo, el Consejo adoptó una metodología de trabajo basada, en primer lugar, en el requerimiento de información estandarizada a las Isapre, la cual fue remitida a dichas instituciones, a través del Oficio IF N°44101, de fecha 20 de diciembre de 2024. Además, se contempló la realización de reuniones formales, efectuando un análisis de los antecedentes normativos y técnicos de la Ley N° 21.674, la revisión de los planes de pago presentados por las Isapres y la evaluación de propuestas alternativas de mejora. Este proceso incluyó reuniones con el Superintendente de Salud, equipos técnicos y una sesión especial de audiencia con representantes de las Isapres para la exposición de la información solicitada.

Finalmente, en sesión extraordinaria del 6 de febrero de 2025, el Superintendente de Salud (s) Jorge Dip Calderón, informó al Consejo sobre la propuesta de Circular que la Superintendencia se encuentra preparando en el marco de este trabajo, relativa a mejorar las condiciones de los pagos que dichas instituciones deben realizar en virtud de la Ley N°21.674; sobre lo cual se requirieron comentarios y/o sugerencias.

El presente informe tiene por objeto exponer las principales conclusiones del trabajo realizado por el Consejo, así como formular recomendaciones orientadas a mejorar la implementación del sistema de devoluciones, con miras a garantizar un proceso más equitativo y transparente para los afiliados del sistema de salud previsual.

## II. DIAGNÓSTICO Y MEDIDAS PRESENTADAS

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 21.674, las Isapre presentaron propuestas de restitución de las cantidades percibidas en exceso, que se enmarcaron dentro del plazo máximo *de 13 años*. Dos Isapre contemplaron plazos menores, 10 años en el caso de Colmena y 8 años en el de Fundación. La Isapre Esencial, por su parte, planteó realizar las devoluciones en una única cuota, al contado y en efectivo, sin una tasa de descuento en el pago. Las propuestas aprobadas en los respectivos PPA, también consideraron los plazos máximos establecidos para las personas mayores de 80 años, para quienes no se podía superar los 24 meses, y de 60 meses, si eran mayores de 65 años. Asimismo, los planes aprobados consideraron que si durante su ejecución, alguno de los beneficiarios de la deuda alcanzase las edades antes señaladas, a saber, 65 y 80 años respectivamente, las cuotas insolutas deberían recalcularse y acelerarse, a efectos de dar cumplimiento a los plazos legales.

En cuanto a los mecanismos de devolución, de conformidad a lo establecido en la ley N° 21.674, las Isapre plantearon realizar las devoluciones correspondientes en forma de excedentes, devengando la deuda en cuotas mensuales reconocidas en una cuenta corriente individual creada para ese fin. Finalmente, algunas de las Isapre dejaron abierta la posibilidad de realizar pagos anticipados y compensaciones de deuda.

Así, desde el mes de diciembre de 2024, las Isapre comenzaron el *pago* de las deudas por cobros en exceso (salvo Isapre Esencial, que saldó su deuda a partir del mes de octubre). Con el inicio de la implementación de este proceso, surgieron reclamos por parte de los afiliados respecto de los montos de devolución, los que llegaban a valores extremadamente bajos. Esto generó cuestionamientos sobre la equidad y efectividad del mecanismo de restitución.

La Tabla 1 a continuación resume los reclamos ingresados a la Superintendencia de Salud en el marco de la ley corta de Isapre durante 2024. De un total de 10.495 reclamos, 39% se debió al alza del precio producto de la prima extraordinaria y 22% a la disconformidad con el monto o forma de pago. Asimismo, 8% de los reclamos se fundó en que la Isapre no informaba la devolución por la Ley N° 21.674.

**Tabla 1: Reclamos ingresados por Ley Corta de Isapre en 2024, según estado y tipo**

Codigo - Submatéria	Total reclamos ingresados Ley corta	% de participación	Ingresado	Pendiente	Terminado
1708 - Alza Excepcional Ley N° 21.647	25	0%		7	18
1710 - Ajuste precio al 7% Ley 21.674	1.912	18%	2	367	1543
1711 - Ajuste precio por Tabla Única Factores Ley 21.674	450	4%		62	388
1712 - Ajuste precio en Planes Compensados Ley 21.674	218	2%		41	177
1713 - Ofrecimiento beneficios por Ajuste precio al 7% Ley 21.674	690	7%		90	600
1714 - Alza precio por Prima Extraordinaria Ley 21.674	4.046	39%		403	3643
1715 - Disconformidad con el monto o con la forma de pago por Ley 21.674	2.334	22%		299	2035
1716 - Isapre no informa devolución por Ley 21.674	820	8%		31	789
<b>Total reclamos Ingresados año 2024</b>	<b>10.495</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>1300</b>	<b>9193</b>

Fuente: SIS.

Por su parte, la Tabla 2 resume los reclamos ingresados en 2025, al 31 de enero de dicho año. De un total de 1.565 reclamos, 47% se debió a la disconformidad con el monto o forma de pago y 11% a que la Isapre no informaría la devolución por la Ley N° 21.674. Es decir, más de la mitad de los reclamos de enero de 2025 correspondieron a los montos y procedimientos de devolución de los cobros en exceso. Con todo, el aumento producido entre 2024 y 2025 en los reclamos asociados a las devoluciones de la deuda, puede explicarse en parte por un mayor conocimiento del proceso, dado que estas devoluciones comenzaron a fines de 2024.

**Tabla 2: Reclamos ingresados por Ley Corta de Isapre en 2025, según estado y tipo**

Codigo - Submatéria	Total reclamos ingresados Ley corta	% de participación	Ingresado	Pendiente	Terminado
1708 - Alza Excepcional Ley N° 21.647		0%			
1710 - Ajuste precio al 7% Ley 21.674	194	12%		182	12
1711 - Ajuste precio por Tabla Única Factores Ley 21.674	54	3%	2	51	1
1712 - Ajuste precio en Planes Compensados Ley 21.674	34	2%	1	32	1
1713 - Ofrecimiento beneficios por Ajuste precio al 7% Ley 21.674	74	5%		70	4
1714 - Alza precio por Prima Extraordinaria Ley 21.674	293	19%		273	20
1715 - Disconformidad con el monto o con la forma de pago por Ley 21.674	737	47%	4	646	87
1716 - Isapre no informa devolución por Ley 21.674	179	11%	3	154	22
<b>Total reclamos Ingresados año 2025</b>	<b>1.565</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>1408</b>	<b>147</b>

Fuente: SIS, al 31 de enero de 2025.

En virtud de los reclamos recibidos y de los cuestionamientos que estos generaron, la SIS se reunió con las Isapre, quienes presentaron mejoras a sus Planes de Pago y Ajuste, las que fueron aprobadas por la Superintendencia y se resumen a continuación<sup>1</sup>:

- Cruz Blanca (Resolución exenta IF/N°17123, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó para efectuar en enero de 2025, la devolución en una sola cuota, a todas aquellas personas cuya deuda total es igual o inferior a \$120.000. En total, las personas afectas a esta devolución ascienden a 12.962, lo que significa un monto total de devolución anticipada de \$722.040.464.

<sup>1</sup> Las cifras reportadas fueron informadas por las respectivas Isapre.

Dicha medida se sumó a la aprobada previamente en la resolución exenta IF/Nº17086, de 12 de diciembre de 2024, que facultó a la Isapre para efectuar la devolución en una sola cuota, a un universo de 7.567 personas, cuya deuda era igual o inferior a \$60.000.

- Colmena (Resolución exenta IF/Nº17124, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó para efectuar la devolución anticipada, en una sola cuota, en el mes de enero de 2025 y en la forma de excedentes, de todos aquellos afiliados y ex afiliados con deudas de hasta \$120.000, lo que favorece a alrededor de 8.512 personas.

Dicha medida es adicional a la aprobada por resolución exenta IF/Nº16.327, de 22 de noviembre de 2024, en que se facultó a la Isapre a restituir montos menores a cierta cantidad (dependiendo de la holgura de caja de diciembre), en una sola cuota a devengar en diciembre de 2024 y ser pagados, de una sola vez, en enero de 2025.

- Consalud (Resolución exenta IF/Nº17122, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó para acelerar el pago de las cuotas de aquellas deudas de hasta \$120.000, para que los afiliados y ex afiliados que se encuentren en dicha condición reciban en una sola cuota, durante el mes de enero de 2025, el total del monto adeudado en sus cuentas especiales de excedentes. Esta medida beneficia a un total de 16.025 personas.

- Nueva Masvida (Resolución exenta IF/Nº17125, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó para efectuar una devolución anticipada de un monto a restituir que sea igual o menor a UF 10,71 (en torno a \$411.000), que beneficia a 19.056 personas, correspondiente al 33,3% del total de devoluciones a realizar.

Esta medida beneficia a todos los afiliados y ex afiliados en dicha condición y consiste en disponibilizar el monto completo a restituir en la cuenta 2 de excedentes, en 2 cuotas consecutivas, una primera cuota en el mes de diciembre de 2024, y una segunda cuota correspondiente a todo el saldo remanente, a ser disponibilizada el 10 de enero de 2025.

- Vida Tres (Resolución exenta IF/Nº17118, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó para implementar las siguientes medidas adicionales para avanzar en el cumplimiento del plan de devolución:

- i. Efectuar a la totalidad de los acreedores el pago de una cuota mínima en diciembre de 2024, por un monto de \$40.000, o el monto total de su restitución si éste fuera inferior al señalado. Este pago corresponde a un adelanto de todas las primeras cuotas que se generen hasta completar el monto de \$40.000. Esta medida favorece a un universo aproximado de 37.000 personas, correspondiente al 98% de los acreedores, y equivale a un adelanto de, al menos, las primeras 12 cuotas del plan de devolución de la Isapre, respecto del 88% de los acreedores.
- ii. Efectuar a los acreedores cuyo monto total a restituir sea mayor a \$40.000 y menor o igual a \$115.000, un pago anticipado en diciembre de 2024, por el monto total de su devolución. Esta medida favorece a un universo aproximado de 1.300 personas, lo que,

sumado a la medida anterior, permite alcanzar un número de más de 2.300 acreedores, equivalente a 6% del total, los que verán saldada la totalidad de su acreencia -en una sola cuota- en diciembre de 2024.

- iii. Efectuar durante el primer trimestre del año 2025, una propuesta de prepago por el total del monto a restituir, a las personas cuya acreencia total sea menor o igual a \$550.000. La Isapre indica que está evaluando la ejecución de esta tercera medida, con la que se busca extender el pago total de los montos de devolución a aproximadamente a un 17% del total de acreedores.

- Banmédica (Resolución exenta IF/Nº17117, de 13 de diciembre de 2024):

Se le facultó implementar las siguientes medidas adicionales para avanzar en el cumplimiento del plan de devolución:

- i. Efectuar a la totalidad de los acreedores el pago de una cuota mínima en diciembre de 2024, por un monto de \$24.000, o el monto total de su restitución si éste fuera inferior al señalado. Este pago corresponde a un adelanto de todas las primeras cuotas que se generen hasta completar el monto de \$24.000. Esta medida favorece a un universo aproximado de 140.000 personas, correspondiente al 95% de los acreedores, y equivale a un adelanto de, al menos, las primeras 12 cuotas del plan de devolución de la Isapre, respecto del 65% de los acreedores.
- ii. Efectuar a los acreedores cuyo monto total a restituir sea mayor a \$24.000 y menor o igual a \$115.000, un pago anticipado en diciembre de 2024, por el monto total de su devolución. Esta medida favorece a un universo aproximado de 11.000 personas, lo que, sumado a la medida anterior, permitiría alcanzar un número de más de 16.000 acreedores, equivalente a un 11% del total, los que verán saldada la totalidad de su acreencia -en una sola cuota- en diciembre de 2024.
- iii. Efectuar durante el primer trimestre del año 2025, una propuesta de prepago por el total del monto a restituir, a las personas cuya acreencia total sea menor o igual a \$550.000. La Isapre indica que está evaluando la ejecución de esta tercera medida, con la que se busca extender el pago total de los montos de devolución a aproximadamente un 25% del total de acreedores.

### III. SITUACION FINANCIERA DE LAS ISAPRE

En la presente sección se analiza la situación financiera del sistema Isapre, elemento que debe tenerse en consideración para el análisis de las medidas extraordinarias.

En los últimos años, la situación financiera del sistema de Isapre ha estado marcada por los efectos de la pandemia -que significó un alza importante en los costos operacionales y por subsidio de incapacidad laboral-, así como por la implementación de los fallos de la Excelentísima Corte Suprema. Dichos fallos tuvieron diversos efectos financieros en el sistema, los que se resumen a continuación:

- (i) Los fallos de agosto 2022 dejaron sin efecto el proceso ajuste de precios base de ese año, luego de lo cual se incorporó, mediante la Circular IF/N°409, de 6 de septiembre de 2022, un proceso de verificación según lo ordenado por la Excma. Corte Suprema, con lo que las Isapre pudieron adecuar sus precios base.
- (ii) Los fallos de noviembre y diciembre de 2022, dieron origen a la suspensión del cobro del precio por cargas no natas y menores de dos años (diciembre 2022), seguido por la adecuación del precio final (septiembre de 2024) y la restitución de las cantidades recibidas en exceso por la aplicación de tablas de factores distintas a la Tabla Única de Factores (desde octubre/diciembre de 2024).
- (iii) Los fallos de agosto de 2023 dejaron sin efecto el alza de las primas GES comunicadas en octubre de 2022 -con la entrada en vigencia del decreto GES 87 en septiembre del mismo año- manteniendo así para las Isapre la prima GES 85, o el costo esperado por beneficiario promedio, determinado en el Estudio de Verificación de Costos elaborado por la Facultad de Economía de la Universidad de Chile<sup>2</sup>, si este resultaba ser mayor.

Paralelamente, la ley N° 21.674, de 2024, conocida como “*ley corta de Isapre*”, estableció un marco para viabilizar el cumplimiento de los fallos de la Corte Suprema, resguardando la sostenibilidad financiera del sistema. Así, en septiembre de 2024, junto con el ajuste de todos los contratos a la Tabla Única de Factores, comenzaron a verificarse mayores ingresos por los planes que dejaron de generar excedentes, por el piso de cotización de 7% establecido en el artículo 9° de la ley N° 21.674. Por último, la aplicación de la prima extraordinaria, contemplada en dicha norma, comenzó a descontarse de las remuneraciones de octubre de 2024, para la mayoría de las Isapre<sup>3</sup>.

En este contexto, entre 2020 y el tercer trimestre de 2024, se han acumulado pérdidas en el sistema de Isapre por un total de \$299.826 millones de pesos a septiembre de 2024 (Gráfico 1). Las cifras muestran que el sistema privado todavía enfrenta un contexto de alta inestabilidad financiera. Por su parte, los efectos de la ley corta de Isapre comenzarán a verse reflejados más plenamente, recién a partir de las cifras de los estados financieros del último trimestre de 2024.

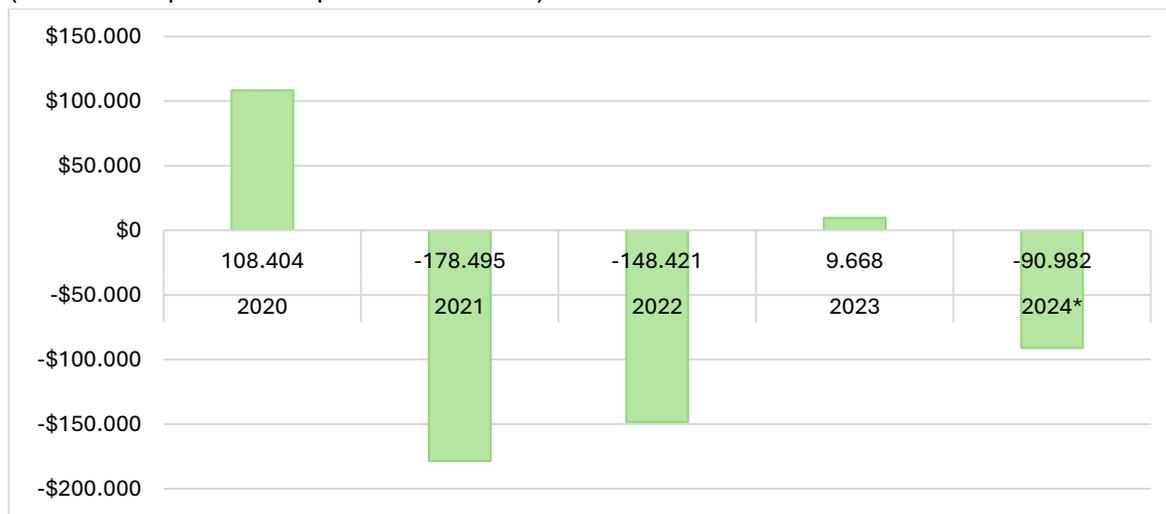
---

<sup>2</sup> Dicho estudio se utiliza como insumo para la fijación del monto de la prima para el período 2022-2025.

<sup>3</sup> Para Isapre Nueva Masvida se aplicó a partir de noviembre de 2024 y para Isapre Fundación en febrero de 2025.

### Gráfico 1: Ganancias (pérdidas) sistema Isapre 2020-2024(\*)

(Millones de pesos de septiembre de 2024)



(\*) Datos de 2024 corresponden al periodo enero-septiembre.

Fuente: elaboración propia en base a datos de la SIS.

La situación deficitaria del sistema Isapre registrada en los tres primeros trimestres de 2024, se verifica también a nivel de cada una de las Isapre abiertas, aunque con diferencias importantes en su magnitud, como puede observarse en la Tabla 3.

### Tabla 3: Ganancias (pérdidas) sistema Isapre al 30 de septiembre de 2024, según Isapre

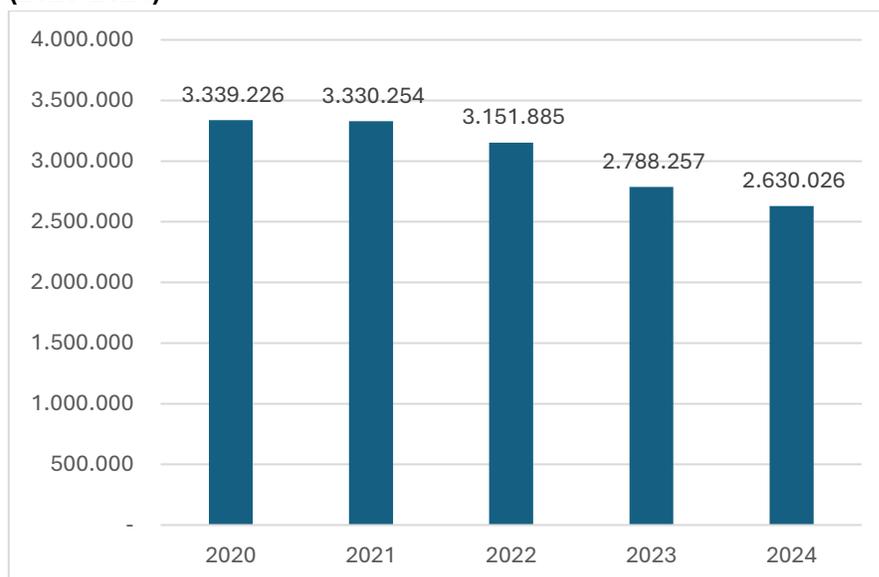
(Millones de pesos)

Isapre	Ganancia (pérdida)
Colmena Golden Cross	-711
Cruz Blanca	-27.636
Vida Tres	-3.622
Nueva Masvida	-8.779
Isapre Banmédica	-17.891
Consalud	-28.901
Esencial	-4.245
<b>Total isapres abiertas</b>	<b>-91.786</b>
Isalud	341
Fundación	429
Cruz del Norte	33
<b>Total isapres cerradas</b>	<b>803</b>
<b>Total sistema</b>	<b>-90.982</b>

Fuente: elaboración propia en base a datos de la SIS.

A su vez, el proceso de ajuste de precios que ha acompañado la aplicación de la Tabla Única de Factores, con el establecimiento del piso de cotización de 7%, la aplicación de una prima extraordinaria y las alzas en los precios base, sumado a la inestabilidad que ha experimentado el sistema, han significado una importante migración de beneficiarios. Como se muestra en el Gráfico 2, la caída en el número de beneficiarios del sistema Isapre entre 2020 y 2024 acumula un total de 709.200 personas.

**Gráfico 2: Número de beneficiarios del sistema Isapre a diciembre de cada año (2020-2024)**



Fuente: elaboración propia en base a datos de la SIS.

Por otro lado, los indicadores legales que deben cumplir las Isapre, en varios casos, reflejan un margen estrecho. Estos indicadores incluyen un estándar de patrimonio que las Instituciones deben mantener igual o superior a 0,3 veces sus deudas totales. El cálculo del referido estándar se determina de acuerdo a lo siguiente:

$$\text{Estándar de Patrimonio} = \frac{\text{Patrimonio total neto}}{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente}}$$

Donde el Patrimonio Total Neto corresponde al Patrimonio Total menos los Activos que no constituyen inversión efectiva (corrientes y no corrientes).

A su vez, las instituciones deben mantener un indicador de liquidez no inferior a 0,8 veces la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente.

$$\text{Estándar de Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente Neto} + \text{Instrumentos de largo plazo y de fácil liquidación} + (\text{Garantía constituida} - \text{las boletas de garantía incluidas en ella})}{\text{Pasivo corriente}}$$

Donde el Activo Corriente Neto corresponde al Activo Corriente menos los Activos Corrientes que no constituyen inversión efectiva.

Por último, las Isapre deben mantener una garantía equivalente a las obligaciones con los cotizantes, beneficiarios y los prestadores de salud.

$$\text{Garantía} = \text{Deuda con cotizantes y beneficiarios} + \text{Deuda con prestadores}$$

Así, con los datos al 30 de septiembre de 2024 (Tabla 4), se observa que el estándar de patrimonio de Isapre Banmédica se encuentra ajustado al mínimo. En tanto, para las Isapre Cruz Blanca, Banmédica y Consalud, el indicador de liquidez se encuentra en los mínimos

regulatorios. A su vez, el indicador de garantía de Colmena, Nueva Masvida y Consalud, también se encuentra cercano al límite.

Lo anterior refleja una estrecha capacidad de las entidades para poder responder a sus compromisos de corto plazo y que el sistema Isapre enfrenta aún una situación financiera frágil.

**Tabla 4: Estándares legales por Isapre al 30 de septiembre de 2024**

<b>Isapre</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>Liquidez</b>	<b>Garantía</b>
Colmena Golden Cross	0,8	0,9	100,6%
Cruz Blanca	0,4	0,8	102,7%
Vida Tres	0,4	1,0	121,2%
Nueva Masvida	0,5	0,9	100,0%
Isapre Banmédica	0,3	0,8	110,6%
Consalud	0,6	0,8	100,3%
Esencial	1,0	1,0	122,5%
<b>Total isapres abiertas</b>	<b>0,6</b>	<b>0,9</b>	<b>104,5%</b>
Isalud	0,5	1,7	102,0%
Fundación	0,8	1,5	121,9%
Cruz del Norte	0,3	1,5	115,3%
<b>Total isapres cerradas</b>	<b>0,6</b>	<b>1,6</b>	<b>113,0%</b>
<b>Total sistema</b>	<b>0,6</b>	<b>0,9</b>	<b>104,7%</b>

Fuente: Superintendencia de Salud, Ficha Económica Financiera de Isapres al 30/09/2024

(\*) El plazo para enterar la garantía por las deudas registradas al 30 de septiembre de 2024 venció el día 20 de noviembre del presente año.

Estándar mínimo de Patrimonio  $\geq$  0,3 veces

Estándar mínimo de Liquidez  $\geq$  0,8 veces

Estándar mínimo de Garantía  $\geq$  100%

## IV. RECOMENDACIONES PREVIAS Y ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS

En el contexto de los informes de revisión de los PPA, emitidos por el Consejo, se realizaron diversas recomendaciones relacionadas con el proceso de restitución de los cobros en exceso, a saber:

- Respecto de la determinación del monto de la deuda, se recomendó que determinadas Isapre ajustaran su plan de pago para cumplir con los requisitos de la Ley N° 21.674 y la Circular IF/470, asegurando que cualquier compensación de deudas se realice con el acuerdo expreso de los afiliados y preferentemente dentro del régimen de excedentes.
- Aunque las Isapre no contemplaran inicialmente la opción de ofrecer un pago acelerado de la deuda (sin perjuicio de poder realizarlo posteriormente), se recomendó que la Superintendencia normara la forma en que este se puede implementar el futuro. Esto debería incluir criterios claros de elegibilidad y procedimientos específicos para que los afiliados puedan solicitar esta modalidad de pago.
- Se recomendó a la Superintendencia de Salud que autorice la posibilidad de establecer un monto mínimo de pago mensual de la deuda a los afiliados, para generar un proceso eficiente y que los beneficie.
- Se sugirió a la Superintendencia de Salud normar uniformemente los requisitos de información y transparencia para todas las Isapre, garantizando así un estándar mínimo, incluyendo detalles específicos sobre la información que se comunicará a los afiliados.

En ese contexto, el Consejo recomendó emitir una circular basada en el consenso técnico que instruyera a las Isapre a establecer montos mínimos de devolución, alineados con principios de equidad y sostenibilidad. Se sugirió además que dicha circular estableciera los criterios para la adecuada fiscalización del proceso de implementación de la ley y de mejora continua de las condiciones de cumplimiento (marco de no retiro de utilidades). A su vez, se recomendó que dicha circular recogiera las demás recomendaciones regulatorias formuladas previamente por el Consejo referidas a:

- ✓ Normar una adecuada comunicación y entrega de información a los afiliados.
- ✓ Normar la forma en que puede implementarse la opción de pago acelerado, incluyendo criterios claros de elegibilidad y procedimientos específicos para que los afiliados puedan solicitar esta modalidad de pago.

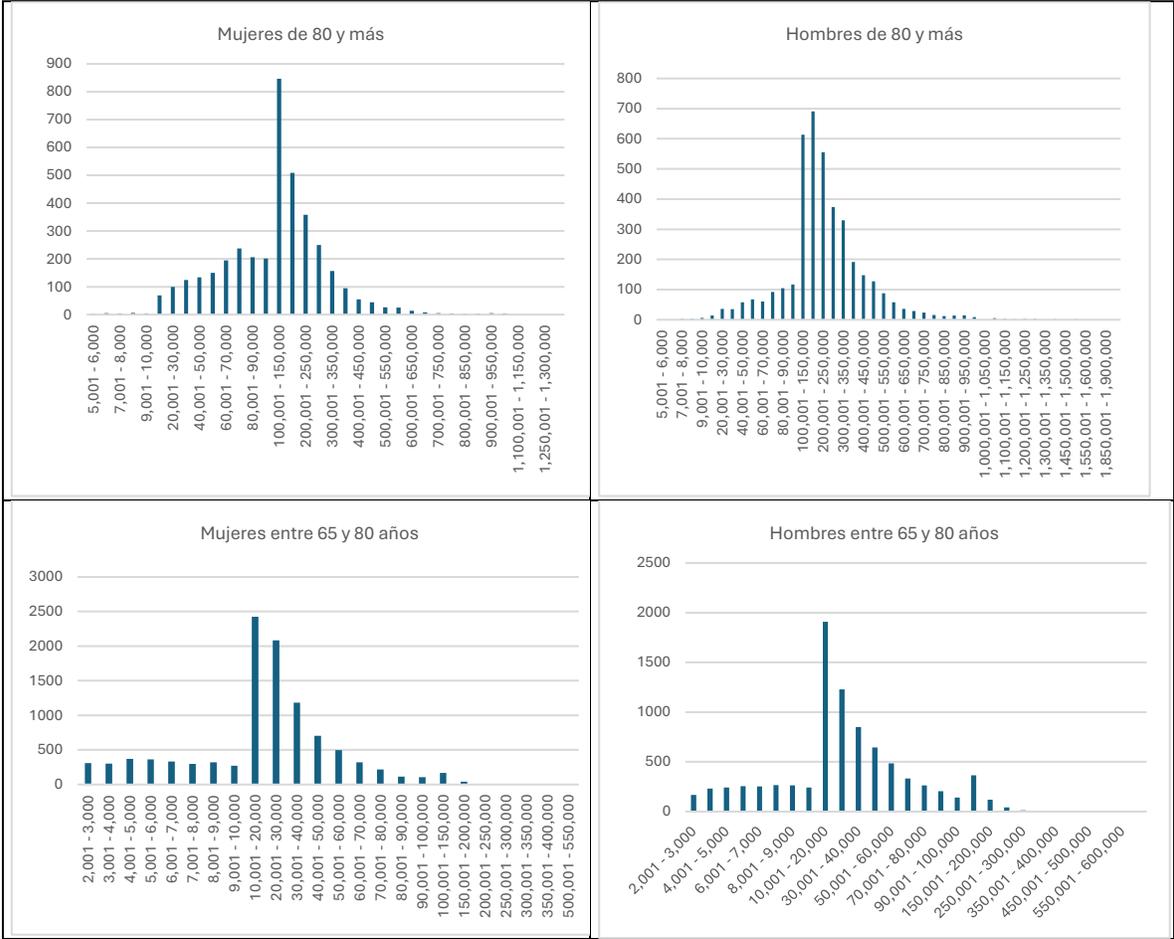
Asimismo, el Consejo ha sugerido que se contemplen consideraciones técnicas y financieras en beneficio de los afiliados, para establecer mínimos razonables que no comprometan la estabilidad del sistema, evaluando el impacto financiero de dichos montos mínimos y priorizando a los beneficiarios según criterios a definir.

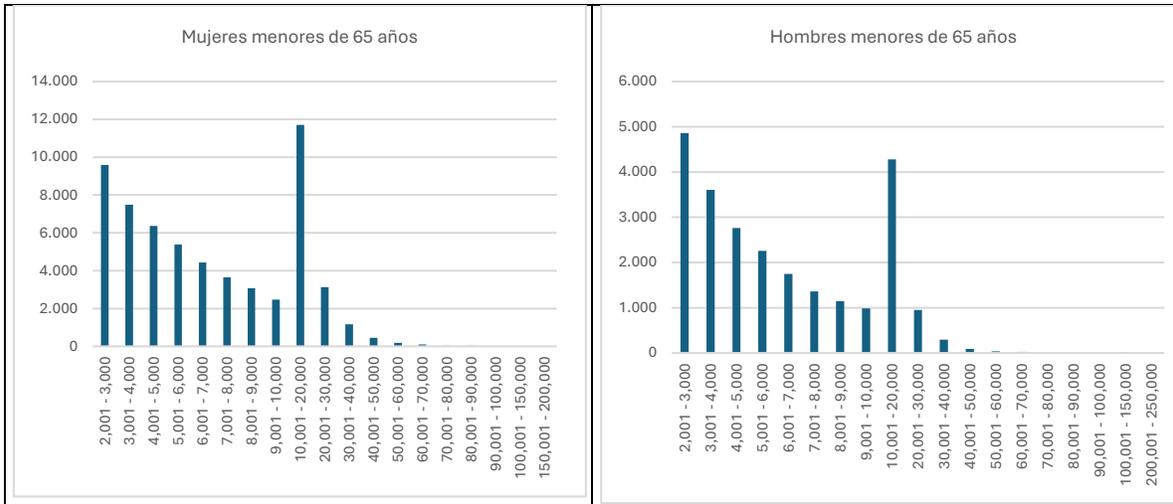
A continuación, se describen los impactos esperados de las propuestas aprobadas por resolución de la Superintendencia de Salud, descritas en la sección anterior.

En el caso de Isapre Colmena, las medidas propuestas significarían que en 2025 no se verifiquen cuotas mensuales menores a \$2.000, según se muestra en el panel de gráficos 3. Cabe señalar que Isapre Colmena, en su presentación al Consejo señaló que en enero de 2025 se disponibilizarían en la forma de excedentes, en una sola vez, todas las cuotas que por PPA correspondan para el año 2025 a los acreedores con cuotas mensuales menores a \$2.000, favoreciendo a alrededor de 31.000 personas (19,2%). Esta medida se aplicaría en enero de 2026 nuevamente, en la medida en que no ponga en riesgo el equilibrio financiero. En este sentido, la mantención de montos mínimos de pago requerirá de monitoreo y medidas continuas.

Como también puede observarse el mayor número de personas con cuotas entre \$2.000 y \$3.000 se da entre los menores de 65 años, lo cual es consistente con los menores plazos de devolución considerados para los mayores de 65 años.

**Gráfico 3: Distribución de beneficiarios de Isapre Colmena, según rango de cuotas a febrero**

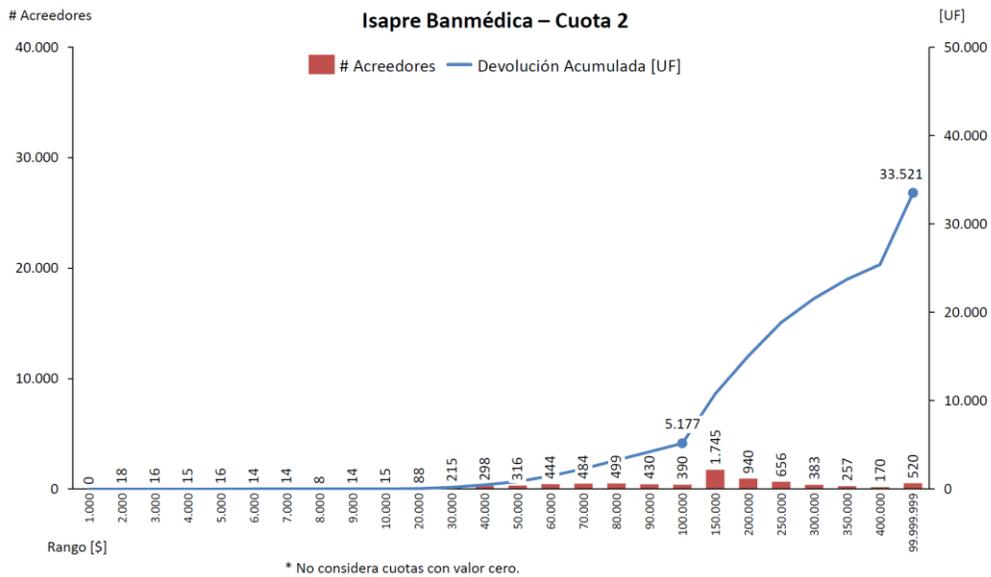


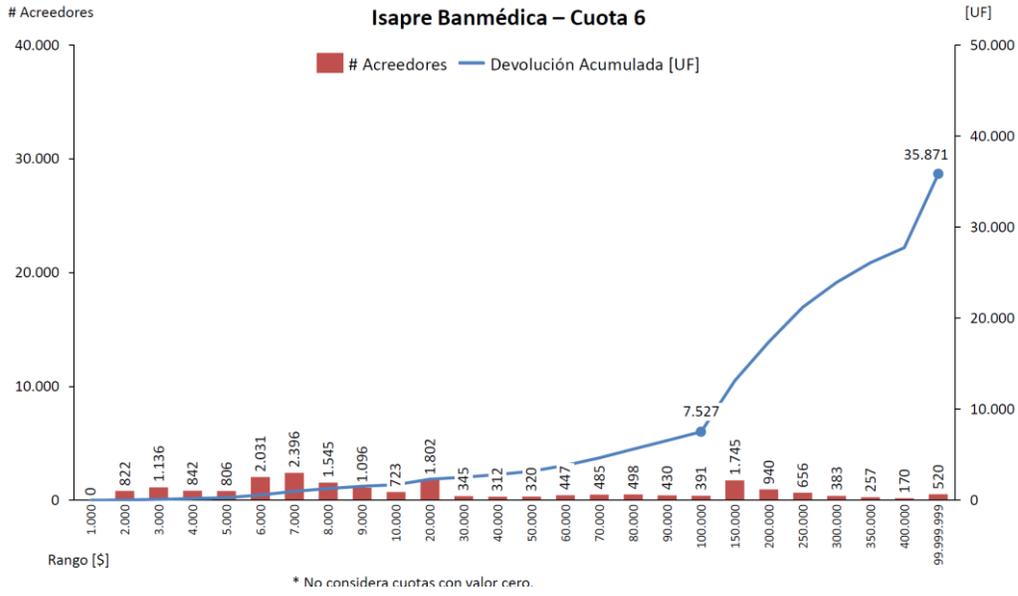


Fuente: elaboración propia en base a datos de la Isapre.

En el caso de las Isapre Banmédica y Vida Tres, las medidas implementadas igualmente llevarían a que en la cuota 2 se minimicen los pagos menores a \$2.000 (Gráficos 4 y 5).

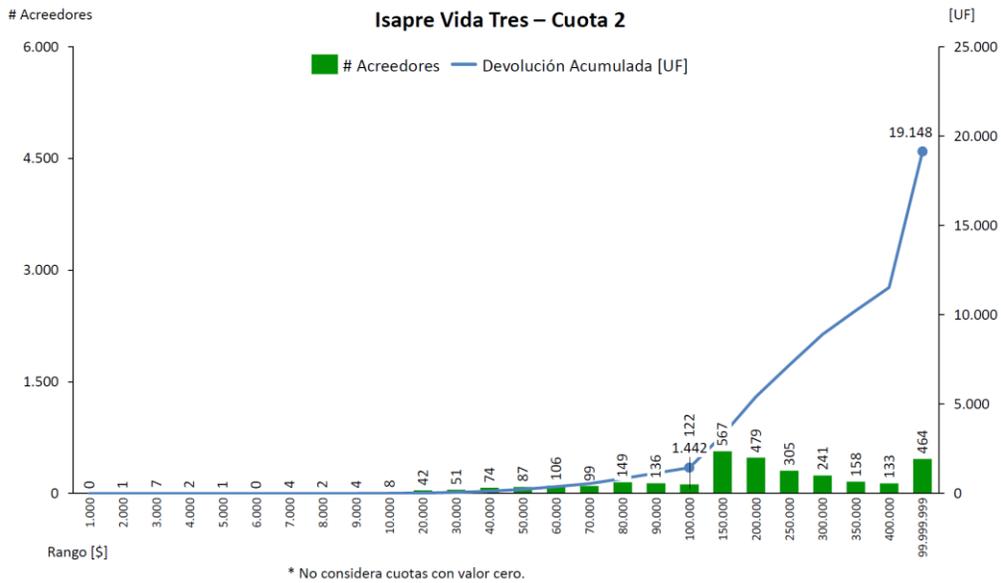
**Gráfico 4: Distribución de beneficiarios Isapre Banmédica, según rango de cuotas**

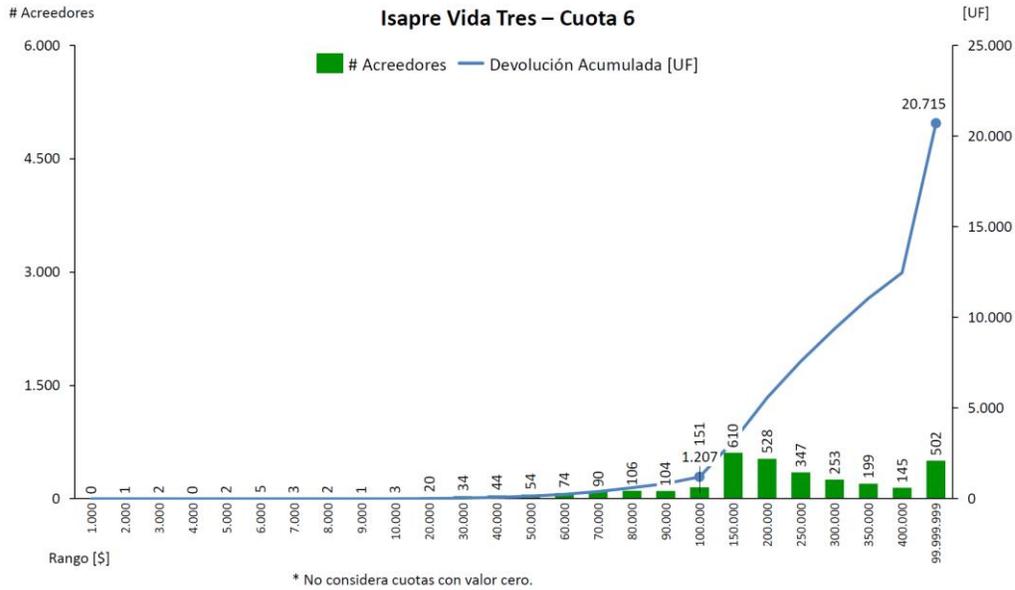




Fuente: Isapre Banmédica.

**Gráfico 5: Distribución de beneficiarios Isapre Vida Tres, según rango de cuotas**





Fuente: Isapre Vida Tres.

Al resultado anterior contribuye la medida de saldar la totalidad de la deuda a aquellos acreedores que tengan una devolución menor o igual a \$115.000, en ambas Isapres, y el pago adelantado de \$24.000 en Banmédica y \$40.000 en Vida Tres. Sin embargo, esta última medida, que tiene por objeto adelantar las cuotas más próximas del plan de pago autorizado, es una medida transitoria, cuyo efecto desaparecerá en el tiempo, razón por la cual con el transcurso de los meses aparecerían nuevamente montos menores a \$2.000. En este sentido, al igual que en el caso anterior, la situación de los montos mínimos de pago requerirá de monitoreo y medidas continuas. Adicionalmente, deberá realizarse un seguimiento a la oferta de prepago a montos de deuda total menores a \$550.000, que se realizaría durante el primer trimestre de 2025.

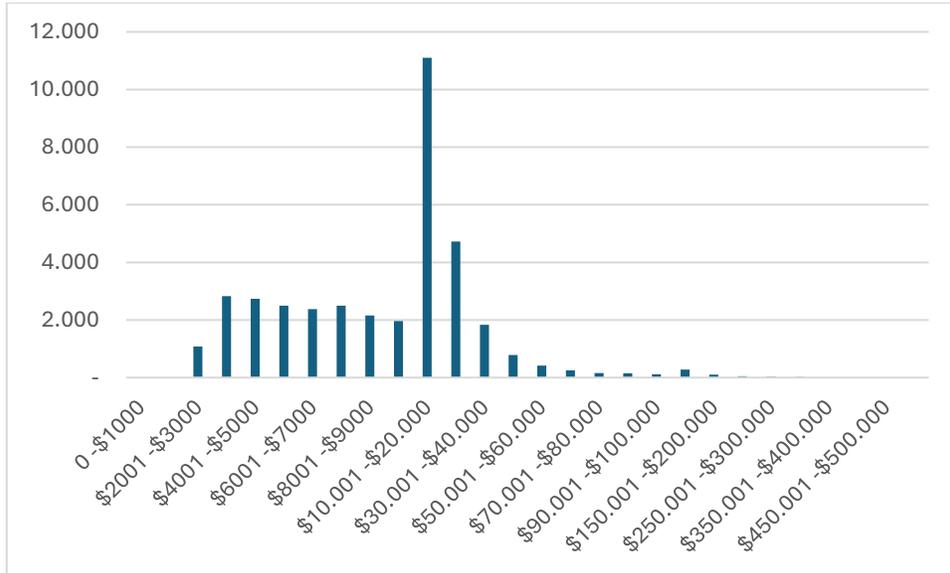
Por su parte, Isapre Nueva Masvida reporta un monto mínimo de devolución, con las mejoras propuestas que quedaría en \$2.640 para menores de 65 años, \$6.864 para personas entre 65 y 79 años, y en \$18.504, para quienes tienen 80 y más años.

**Tabla 5: Montos mínimos de devolución mensual después de mejora propuesta, Isapre Nueva Masvida**

Tramos de Edad	Contratos	Cuota \$ mínima primeros 24 meses
Menor a 65 años	32.350	\$2.640
Entre 65 y 79 años	4.891	\$6.864
80 años y más	902	\$18.504
<b>Total general</b>	<b>38.143</b>	<b>\$2.640</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Isapre Nueva Masvida.

**Gráfico 6: Distribución del número de personas por tramo después de la mejora, Nueva Masvida**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Isapre Nueva Masvida.

A su vez, los datos de Isapre Consalud, que ya contemplaba el establecimiento de un monto mínimo en su PPA aprobado, muestran que este quedaría en 0,066 UF/mes (aprox. \$2500). Así, considerando dicho mínimo y el pago de las deudas de hasta \$120.000, la distribución de la cuota del tercer mes de abono (febrero 2025), con un valor de UF del 12 de diciembre 2024, muestra una alta concentración de las devoluciones entre \$2.000 y \$3.000, con 112.716 casos (Tabla 6).

**Tabla 6: Montos mínimos de devolución mensual después de la mejora propuesta, Isapre Consalud**

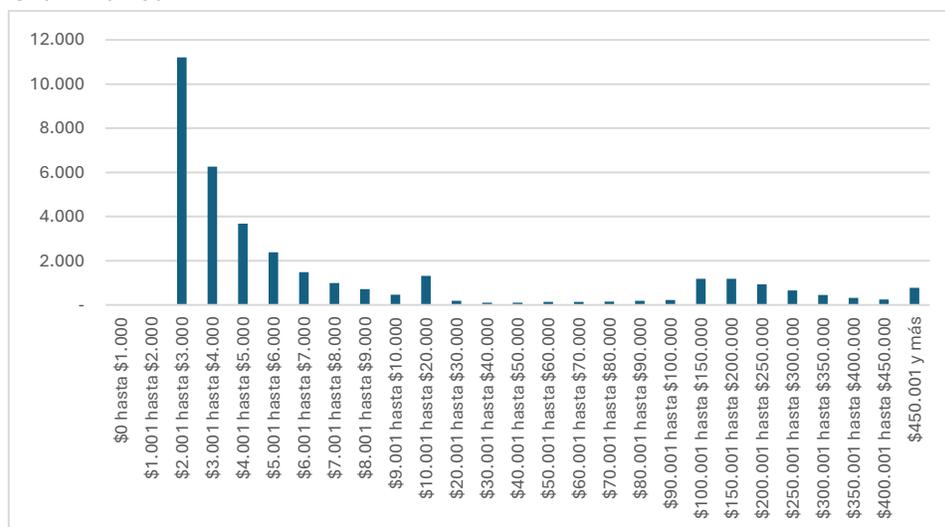
	deuda saldada	2000 - 3000	3000 - 4000	4000 - 5000	5000 - 6000	6000 - 7000	7000 - 8000	8000 - 9000	9000 - 10000	10000 - 20000	20000 - 30000	30000 - 40000	40000 - 50000	50000 - 60000	60000 - 70000	70000 - 80000	80000 - 90000	90000 - 100000	100000 - 150000	150000 - 200000	200000 - 250000	250000 - 300000	300000 - 350000	350000 - 400000	400000 - 450000	450000 - 500000	500000 - 550000	550000 - 600000	600000 - 650000	650000 - 700000	700000 - 750000	750000 - 800000	800000 - 850000	850000 - 900000	900000 - 950000	950000 - 1000000	>= 1.000.000	total		
Femenino	<65	6.034	61.760	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	67.794
	>=65	201	3.938	1.721	1.045	523	283	143	89	52	881	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.084
	>=80	20	-	-	-	1	5	3	9	9	53	31	43	46	5543	64	78	82576	495	299	127	66	33	209	7	2	2	-	-	-	-	3	2	-	-	-	3	2.186		
Masculino	<65	9.280	38.241	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47.521	
	>=65	770	8.777	1.149	775	480	270	192	110	82163	102	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.792	
	>=80	15	-	-	-	1	2	-	-	22	20	60	57	7981	87123	141	772	689	364	225	164	69	42	35	22	25	23	143	6	7	1	2	3	3	203.174					
total	16.320	112.716	2.870	1.820	1.005	560	338	208	153	326	62105	105	134	124	151	201	223	1.3481.184683	352	230	102	62	44	29	27	25	143	6	103	2	3	3	23141.551							

Fuente: Isapre Consalud.

Para Isapre Cruz Blanca, con la información remitida al Consejo se observa que al mes 4 se alcanzarían montos mínimos de pago de \$2.000. No obstante, al igual que en los casos antes

señalados, existen efectos transitorios de forma que a contar del mes 14 nuevamente se verificarían pagos inferiores a dicha cifra.

**Gráfico 7: Distribución del número de personas por tramo después de la mejora (mes 4), Cruz Blanca**



Fuente: elaboración propia en base a datos de Isapre Cruz Blanca.

Como se ha descrito previamente, las medidas extraordinarias analizadas en este informe no contemplan la obligación de establecer montos mínimos de pago, aunque, a través de medidas de pago anticipado de deudas de bajo monto y mediante el pago adelantado de cuotas anuales, avanzan en la dirección de que se materialicen montos mínimos.

La información a la que tuvo acceso el Consejo da cuenta que estos montos de pago mínimo se ubicarían en un rango de \$ 2.000. En el caso de las Isapre Nueva Masvida y Consalud se registrarían montos mínimos en torno a \$2.500. Con todo, Isapre Consalud -que ya contemplaba el establecimiento de un monto mínimo en su PPA aprobado- muestra una alta concentración de las devoluciones entre \$2.000 y \$3.000.

Asimismo, es importante señalar que para las Isapre Colmena, Banmédica y Vida Tres, el efecto de registrar montos mínimos de pago se ha logrado a través del complemento con medidas que tienen un carácter transitorio (adelantamientos). Igual situación se verificaría para Isapre Cruz Blanca donde, a contar del mes 14 nuevamente se verificarían pagos inferiores \$2.000.

En este sentido, el Consejo enfatiza que la evolución de los montos mínimos de pago requerirá de un monitoreo continuo y de medidas que se vayan reevaluando y reiterando en el tiempo. En este sentido, si bien se destacan los avances materializados, no se puede descartar la permanencia de montos reducidos de pago.

## V. ANÁLISIS SOBRE BORRADOR DE CIRCULAR REFERIDA A PAGO ANTICIPADO Y PREPAGO

En virtud del mandato del Consejo Consultivo y en respuesta a los requerimientos planteados por la Superintendencia de Salud, se presenta a continuación un análisis técnico y jurídico del borrador de circular, cuyo objetivo es complementar aspectos fundamentales relacionados con la implementación efectiva de los Planes de Pago y Ajustes (PPA) establecidos por la Ley N°21.674. En particular, este análisis se enfoca en la regulación propuesta sobre los mecanismos de pago anticipado, prepago, la compensación de deudas y las políticas de transparencia e información, orientándose a fortalecer la claridad conceptual, la coherencia normativa y asegurar una implementación equitativa y efectiva del sistema de devoluciones.

### 1.- Clarificación conceptual: pago anticipado, prepago y compensación

El Consejo observa que el borrador de circular debería definir con claridad y precisión conceptos clave como "pago anticipado", "pronto pago" y "compensación". Esto puede derivar en confusión interpretativa, eventuales controversias jurídicas y dificultades operativas, particularmente por la superposición entre las distintas figuras jurídicas.

Se recomienda, por tanto, incorporar definiciones explícitas que permitan distinguir claramente estos mecanismos, evitando confusión tanto en las Isapre como en los afiliados o beneficiarios. Un ejemplo de definiciones podría el siguiente:

- a) Pago anticipado: Corresponde al acto unilateral y voluntario de la Isapre consistente en restituir anticipadamente, total o parcialmente, los montos adeudados al afiliado, ex afiliado o heredero, sin aplicación de descuento financiero, y sin necesidad del consentimiento del acreedor.
- b) Pronto pago: Implica la restitución anticipada y efectiva de la deuda mediante transferencia inmediata de recursos financieros al beneficiario, previo acuerdo de las partes, pudiendo aplicar una tasa de descuento, siempre dentro del marco definido por la Ley N°21.674 (tasa de interés máxima convencional).
- c) Compensación: Es el mecanismo de extinción de obligaciones recíprocas entre Isapre y afiliado, mediante mutuo consentimiento, aplicando las normas generales de los artículos 1655 y siguientes del Código Civil, condicionado a la existencia de un consentimiento explícito del titular.

Esta precisión conceptual es esencial para evitar controversias jurídicas posteriores y asegurar el cumplimiento de los principios de transparencia y certeza jurídica.

### 2.- Análisis del pago anticipado

- a) Receptor del pago anticipado:

Se observa que la propuesta actual restringe el pago anticipado exclusivamente al titular del contrato, aun cuando las cotizaciones hayan sido pagadas por un tercero. Esto podría generar conflictos, especialmente en casos donde existen obligaciones judiciales o contractuales previas.

Se recomienda permitir explícitamente al afiliado designar a otro receptor cuando existan circunstancias fundadas, tales como acuerdos previos documentados o resoluciones judiciales que así lo ordenen.

b) Pago anticipado a herederos:

La circular plantea un procedimiento específico para pago a herederos, pero carece de una remisión explícita al régimen sucesorio establecido por el Código Civil. Para evitar problemas interpretativos o conflictos sucesorios, se sugiere incluir una remisión expresa a estas normas generales, especificando claramente que en ausencia de regulación expresa, prevalecerá el derecho sucesorio común.

Adicionalmente, resulta excesivo exigir a los herederos el uso de una única cuenta bancaria y correo electrónico, lo cual podría dificultar la materialización efectiva del pago anticipado. Se recomienda flexibilizar estos requisitos, permitiendo soluciones alternativas como la distribución del pago en más de una cuenta o la entrega física mediante instrumentos bancarios nominativos.

c) Se recomienda establecer procedimientos claros para que los afiliados puedan solicitar el pago anticipado, incluyendo indicaciones sobre requisitos, tiempos y medios.

d) Incorporar explícitamente obligaciones de reporte periódico a la Superintendencia, incluyendo mecanismos de auditoría y supervisión aleatorios para verificar la efectiva disponibilidad de los pagos anticipados a beneficiarios.

e) Establecer criterios generales que resguarden un funcionamiento no discriminatorio del pago anticipado.

### **3.- Propuesta más amplia del objeto de la compensación:**

Se recomienda reformular el párrafo relativo al alcance y objeto de la compensación, para que se permita expresamente que las compensaciones, además de los usos establecidos en el artículo 188 del DFL N°1 de 2005, puedan cubrir cotizaciones presentes, pasadas o futuras, fundamentado en la autonomía de la voluntad de las partes, principios de eficiencia, equidad y simplicidad operativa, conforme al siguiente modelo sugerido: *“Las Isapre podrán autorizar, previa solicitud y consentimiento expreso del titular, que las cuotas ya devengadas o a devengarse en virtud del Plan de Pago y Ajustes (PPA) sean destinadas al financiamiento total o parcial de cotizaciones presentes, pasadas o futuras del titular o de un tercero, siempre dentro del marco de la autonomía de la voluntad de las partes, eficiencia administrativa, y transparencia regulatoria, sin importar la naturaleza del vínculo entre las partes involucradas, sujeto a las reglas generales sobre compensación contenidas en los artículos 1655 y siguientes del Código Civil”.*

### **4.- Impacto y seguridad de la información:**

La circular contempla el uso preferente de canales electrónicos para notificar pagos anticipados. Esto requiere reforzar la exigencia de cumplimiento estricto de la Ley N°21.719

sobre Protección de Datos Personales. Se recomienda explicitar en la circular que las comunicaciones electrónicas deberán garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información financiera y personal de los afiliados, especificando obligaciones explícitas sobre el cifrado y la seguridad informática.

#### **5.- Sobre las normas de transparencia y acceso a la información:**

Respecto de esta materia, el Consejo recomendó previamente normar una adecuada comunicación y entrega de información a los afiliados.

En este sentido, la circular propuesta avanzaría en la dirección correcta estableciendo que: *“Para dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad, efectividad, inclusividad y no discriminación consagrados en la Ley N°21.674, conjuntamente con la información disponible en la Sucursal Virtual y los mecanismos encriptados que se hubieran habilitado, las Isapres deberán disponibilizar un link en su página institucional que, de forma libre y destacada, permita conocer sobre la existencia de un plan de pagos en beneficio del titular consultado. Dicho acceso deberá estar operativo hasta el pago total de la deuda reconocida.”*

- Con todo, el Consejo sugiere que una vez implementado el link en los sitios web se considere un proceso de fiscalización de dichos sitios, basado en el principio de accesibilidad universal, y de forma de dar cumplimiento a los principios consagrados en la Ley N°21.674.

Asimismo, la circular establecería que *“El referido link deberá permitir la búsqueda por RUN e indicar, mediante las respuestas “sí” y “no” sobre la existencia de un plan de pagos a nombre del titular que dio origen a las acreencias, con independencia del estado actual de los reintegros, pudiendo agregar una nota explicativa en ese sentido.”*

- El Consejo sugiere mejorar el uso del link disponible en la web institucional de las Isapres considerando que no se limite solo a respuestas binarias (sí/no), sino que permita entregar información adicional básica y útil como estado, montos pendientes de devolución, fechas aproximadas de pago, contacto para consultas específicas, opciones de devolución disponibles para los afiliados y aquellas que pueden solicitar - incluyendo una nota explicativa de cada opción y procedimientos para acceder a éstas, indicando si el monto de devolución es el total o parcial, si el pago es único o en cuotas, si aplica la tasa de descuento o no, si existe posibilidad de compensación de deudas, y la opción que sea el afiliado o heredero quien solicite el pago adelantado de la deuda, mejorando así sustancialmente la efectividad informativa y operativa del mecanismo.
- Se sugiere que la circular norme que para afiliados adultos mayores o con dificultad para acceder a la información disponible en internet, esta deba estar disponible en las sucursales de atención al público a lo largo del país, debiéndose habilitar un trámite en los tótems de otorgamiento de números.
- Se sugiere normar específicamente que se cumplan los estándares sobre protección de datos personales y seguridad de la información, en especial las leyes 19.628 y 21.719, la ISO 27001.

Finalmente, la circular establecería que *“Las isapres deberán dar acceso a la Superintendencia de Salud al archivo que aloja a la totalidad de los titulares que se informan mediante este link abierto para fines de fiscalización.*

*Las isapres deberán responder, de forma completa, fundada y dentro del plazo de 15 días hábiles desde su recepción, cualquier requerimiento de los titulares y/o beneficiarios de las devoluciones vinculado a las materias que regula la presente Circular, a saber, existencia y monto de acreencias, pago anticipado, compensación de deudas, etcétera.”*

- El consejo sugiere evaluar acortar el plazo de respuesta de las Isapre desde 15 días hábiles a 10 días hábiles, favoreciendo una gestión más rápida y efectiva.

#### **6.- Otras recomendaciones específicas:**

- Respecto de la posibilidad de publicar un ranking de cumplimiento de los PPA, este consejo sugiere evaluar la pertinencia de esta medida, dado que las Isapre deben cumplir todas sus obligaciones en el marco de lo establecido en la ley.
- Respecto del deber de informar propuestas de mejora en junio y noviembre de 2025 y posteriormente, al mes de noviembre de cada año, se sugiere que la resolución establezca que dichas propuestas deben procurar la existencia de montos mínimos de devolución adecuados. En caso de que una Isapre no ofrezca propuestas de mejora, esta deberá fundar debidamente su decisión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En virtud de las recomendaciones previamente emitidas y del análisis realizado por el Consejo, se formulan las siguientes recomendaciones:

- *Primero, emitir la circular que complementará aspectos fundamentales relacionados con la implementación efectiva de los Planes de Pago y Ajustes (PPA) establecidos por la Ley N°21.674, considerando las observaciones detalladas en la sección anterior.*
- Segundo, aunque las medidas extraordinarias analizadas en este informe avanzan hacia la materialización de montos mínimos, esto se logra a través de algunas medidas con impacto permanente, como el pago anticipado de deudas de bajo monto, y de otras con efecto transitorio, como el adelanto de cuotas anuales, más no se contempla la obligación de establecer dichos montos mínimos. En este contexto, no se puede descartar que se materialicen montos reducidos de pago a través del tiempo. Por esta razón, *el Consejo considera esencial que se implemente un proceso de monitoreo, evaluación y mejora de los PPA continuo a lo largo del tiempo.*
- Tercero, anteriormente el Consejo ha señalado que la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones regulatorias, tiene la facultad de emitir circulares orientadas a precisar o complementar la aplicación de la normativa vigente, conforme al principio de eficiencia y a la finalidad última de garantizar la justicia y equidad en las relaciones entre las Isapre y los afiliados. Asimismo, si bien la Ley N° 21.674 no establece explícitamente la obligación de fijar montos mínimos de devolución en los PPA, corresponde a la autoridad regulatoria interpretar administrativamente en materias de

su competencia, las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas; impartir instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento. *Bajo este marco, se recomienda que, en junio de 2025, teniendo a la vista la información actualizada de los estados financieros de las Isapre -que a la fecha no incluyen íntegramente los efectos de la ley corta- se evalúen los impactos de las medidas actualmente en implementación, así como nuevas propuestas de mejora. Las propuestas que se deriven de dicha evaluación, contemplando consideraciones técnicas, financieras y de sostenibilidad, en beneficio de los afiliados, deben procurar la existencia de montos mínimos de devolución adecuados<sup>4,5</sup>*

- Cuarto, se sugiere que la Superintendencia de Salud realice la publicación trimestral de un informe de seguimiento integral de la implementación de la ley corta.
- Quinto, se recomienda que el primer informe se publique durante el primer semestre de 2025, y que en él se incluya un análisis detallado del impacto de las medidas de mejora aprobadas e implementadas entre diciembre de 2024 y marzo de 2025.
- Sexto, en el informe mencionado anteriormente, debiera realizarse un seguimiento de las demás medidas comprometidas, como las de Isapre Vida Tres y Banmédica, de efectuar durante el primer trimestre del año 2025, una propuesta sobre el prepago por el total del monto a restituir, a las personas cuya acreencia total sea menor o igual a \$550.000.

---

<sup>4</sup> Además de otras consideraciones y argumentos, en opinión de este Consejo, la Superintendencia de Salud posee facultades para establecer montos mínimos de devolución en los Planes de Pago y Ajustes (PPA), conforme al artículo 3° de la Ley N°21.674, que determina contenidos mínimos no excluyentes, permitiendo condiciones complementarias. Esto se reafirma expresamente en el Mensaje Presidencial, que señala: “Para estos efectos, esta iniciativa define el contenido mínimo que ha de tener la Circular que la Superintendencia de Salud debe dictar para definir el modo de hacer efectiva la adecuación del precio final de todos los contratos de salud previsional, de las ISAPRE, siempre en los términos de lo resuelto por el máximo tribunal y en el marco de nuestro ordenamiento jurídico”, destacando así la atribución regulatoria del órgano supervisor en materia de seguridad social. <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/8298/>

<sup>5</sup> Asimismo, la jurisprudencia respalda la competencia regulatoria de la Superintendencia de Salud en materias relacionadas con la fijación de criterios generales para las Isapres. Así, la Corte Suprema, en el fallo Rol 268-2018, reconoció explícitamente que dicha entidad posee facultades para interpretar administrativamente las normas que regulan a las Isapres, dictar instrucciones de general aplicación y asegurar su cumplimiento. Por su parte, la Corte de Apelaciones de Santiago, en el fallo Rol 59-2020, reafirmó que la Superintendencia tiene la atribución para dictar instrucciones generales obligatorias destinadas a garantizar el cumplimiento efectivo de la normativa especial sobre seguridad social, enfatizando que tales instrucciones no constituyen ilegalidad alguna, sino que reflejan el ejercicio legítimo de su deber regulatorio para proteger adecuadamente los derechos previsionales de los afiliados.