

**MODIFICA INSTRUCCIONES SOBRE EL CIERRE DEFINITIVO DE
SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

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

I. OBJETIVO

Fijar las condiciones que deben cumplir las Instituciones de Salud Previsional para proceder al cierre definitivo de alguna sucursal, agencia u oficina de atención de público, con el propósito de cautelar el acceso de los beneficiarios a los servicios que proporcionaba la oficina que se cierra, resguardando que no se vean afectados sus derechos, y que el costo adicional para los usuarios afectados, tanto en términos económicos, como de tiempo empleado para acceder a otra oficina, no constituya una dificultad seria o un impedimento real para el ejercicio de sus derechos.

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

Modifícase, en el Capítulo VI sobre "Procedimientos Operativos de las Isapres", el Título VII relativo al "Funcionamiento de sucursales, agencias u oficinas de atención de público", como se señala a continuación:

1) Reemplázase el numeral 2 del punto I del referido Título VII por el siguiente:

"2. Cierre definitivo de oficinas, sucursales o agencias de atención de público

En el caso de que una isapre pretenda proceder al cierre definitivo de una oficina, deberá informar a esta Superintendencia, con un mínimo de tres (3) meses de anticipación, su propósito, debiendo indicar las razones de tal decisión y acompañar los antecedentes que la justifiquen, señalando además, las oficinas cercanas que tienen capacidad para absorber la mayor afluencia de público que implicará dicho cierre, demostrando que ha adoptado las medidas adecuadas para dotarlas de los medios necesarios para otorgar una atención satisfactoria a los usuarios.

Los antecedentes que, como mínimo deberán presentarse junto con la solicitud de cierre que será objeto de evaluación, son los siguientes:

- a) Cantidad de beneficiarios que, a la fecha de envío de la información, se verían afectados por el cierre de la sucursal, agencia u oficina que se pretende cerrar.
- b) Estadísticas de a lo menos el año calendario anterior a la fecha de la solicitud de cierre, respecto a la cantidad de atenciones que se han otorgado en la sucursal, agencia u oficina de atención de público que se pretende cerrar, desglosando lo que corresponde a atención presencial, virtual, telefónica u otro canal e identificando, además, el tipo de transacción realizada (cambios contractuales, reembolsos en efectivo, GES, presentación de licencias médicas, etc.).
- c) Informe correspondiente al año calendario anterior a la solicitud de cierre, sobre la conectividad o cobertura del servicio de Internet en la zona en que se ubica la sucursal, agencia u oficina que se pretende cerrar.

Además, es recomendable que se presente un estudio de satisfacción usuaria en relación a canales virtuales, realizado por una empresa externa.

La Intendencia evaluará los antecedentes aportados y/u otros adicionales, en la eventualidad de que sean necesarios para mejor resolver.

En ningún caso procederá el cierre definitivo de una oficina de atención de público cuando ésta sea la única que existe en la ciudad. Tampoco procederá el cierre cuando la Intendencia determine su improcedencia, fundada esencialmente en que, de concretarse la medida, habrá beneficiarios que verán seriamente afectado su derecho a una oportuna atención por parte de la isapre por las distancias que deberán recorrer para acceder a sus oficinas. Para adoptar su decisión, la Intendencia tendrá en especial consideración, entre otros antecedentes, el número de oficinas que se mantendrán abiertas en la respectiva ciudad, en particular, si la oficina cuyo cierre se pretende, está ubicada en una gran ciudad o macrozona y la distancia que existe entre las oficinas que permanecerán abiertas al público, tanto respecto de aquella que se pretende cerrar como respecto de aquellas que operan en las ciudades más próximas.

Si fuere autorizado por la Intendencia el cierre definitivo de una oficina de atención de público, la isapre deberá comunicar al menos durante el período de un mes- dependiendo del medio de que se trate- dicha circunstancia a los afiliados, empleadores y público general, a través de su sitio Web; avisos difundidos por medios de comunicación social; avisos ubicados en lugares visibles de la sucursal que cerrará definitivamente; correo electrónico, respecto de los afiliados que lo tengan registrado en la isapre, y otros medios idóneos que la institución disponga al efecto. En tal comunicación deberá indicar las oficinas y mecanismos alternativos de atención de público puestos a disposición de los usuarios.

La isapre deberá entregar una orientación adecuada, suficiente y oportuna a los beneficiarios y empleadores, para la realización de gestiones y trámites, a través de todos los mecanismos antes mencionados.”.

2) Reemplázase el numeral 3 del punto I, por el siguiente:

“3. Suspensión de atención de público en una oficina, sucursal o agencia.

La suspensión de la atención de público en una determinada oficina a consecuencia de su destinación a otros fines, se considerará equivalente al cierre definitivo, por lo que la isapre deberá ajustarse a las condiciones señaladas en el numeral 2 precedente, de modo de permitir el oportuno ejercicio de los derechos por parte de los beneficiarios.”.

3) Incorpóranse al numeral 6 del punto I del Título VII, cuyas disposiciones están derogadas, las siguientes normas:

“6. Autorización de horario reducido para el funcionamiento de las oficinas de atención de público, sucursales y agencias.

Las isapres podrán solicitar, con la misma anticipación instruida en el numeral 3, la autorización para establecer un horario reducido de atención en sus oficinas de atención de público, acompañando los antecedentes en que funden la solicitud.

La Intendencia, tras analizar los antecedentes acompañados, podrá denegar la solicitud o autorizar la fijación de un horario reducido en las condiciones que determine.

Una vez autorizada por la Intendencia la reducción horaria para una oficina, la isapre deberá comunicar dicha circunstancia a los afiliados, empleadores y público general, a través de los medios de difusión contemplados en el párrafo sexto del punto número 2 de la presente instrucción.

4) Reemplázase en el primer párrafo del numeral 7.3, la frase "la propia sucursal afectada", consignada a continuación de "avisos publicados en", por "el mismo recinto".

5) Agrégase en el primer párrafo del numeral 7.3, una coma y seguidamente la frase "el sitio Web institucional" antes de la expresión "y por los demás medios que sean idóneos".

IV. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su notificación. Sin perjuicio de ello, las solicitudes de cierre que hayan sido presentadas con anterioridad, se regirán por las instrucciones vigentes a la época de su presentación.



MANUEL RIVERA SÉPULVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD


KBM/SAQ/RTM/MPO

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Fiscalización de Beneficios
- Subdepto. de Regulación
- Oficina de Partes

