



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

OFICIO CIRCULAR IF/N° 21¹

- ANT:** 1. Decreto N°4, de 08 de febrero de 2020, del Ministerio de Salud.
2. Oficio Circular IF/N° 10, de 19 de marzo de 2020.
- MAT:** Complementa Oficio Circular IF/N° 10, de 19 de marzo de 2020 en lo relativo a la presentación de cartas de desafiliación.

Santiago, 09 ABR 2020

DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A: GERENTES GENERALES DE ISAPRES

Atendida la emergencia de salud pública de importancia internacional por brote de Covid-19, la alerta sanitaria establecida en Decreto N°4, de 8 de febrero de 2020, del Ministerio de Salud, y el Oficio Circular IF/N°10 de 19 de marzo de 2020, se ha estimado procedente complementar esta instrucción, en relación al procedimiento de desafiliación.

Como es de vuestro conocimiento, la normativa vigente sobre la materia se encuentra contemplada en las letras b) a la d), del Título VI "Reglas en materia de terminación de contratos", del Capítulo I "Procedimientos Relativos al Contrato de Salud", del Compendio de Procedimientos, que en lo fundamental señala que: "La carta de desafiliación y sus respectivas copias, podrán presentarse en cualquiera de las oficinas de atención de público de la isapre, durante su horario habitual de funcionamiento. La carta podrá ser presentada personalmente por el afiliado o afiliada, por un agente de ventas de isapre, remitirse por correo certificado o a través de otros medios que la isapre disponga para ello".

Sin perjuicio de la atención presencial y dada la realidad nacional y la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del Covid-19 y la cuarentena decretada en algunas comunas del país, así como los cordones sanitarios que ha establecido la autoridad,

¹ Texto Actualizado

se hace necesario disponer de las siguientes medidas excepcionales en lo relativo a la tramitación de la desafiliación por parte de los afiliados de isapre: ²

I.- PROCEDIMIENTO DE DESAFILIACIÓN PARA LOS AFILIADOS

- 1.- El afiliado que tenga la intención de terminar su contrato de salud, debe realizar una comunicación escrita (carta de desafiliación) que exprese inequívocamente su voluntad, además de contener su nombre completo, el número de su cédula de identidad, su número de teléfono, su domicilio actual, la Institución de Salud a la que se trasladará, la fecha y su firma. La citada comunicación debe ir acompañada de una copia digitalizada ³ y legible de la cédula de identidad del afiliado. Esta comunicación deberá enviarla a través del correo electrónico que el afiliado tiene registrado en la isapre⁴, para estos efectos, la referida carta de desafiliación debe ser digitalizada en formato PDF u otro programa o en su caso en una imagen fotográfica. En el caso que la carta sea tramitada por un agente de ventas, la isapre receptora (de nueva afiliación), será la responsable de continuar el proceso o tramitación del documento, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- 2.- La isapre debe certificar la recepción de la carta de desafiliación (acuse de recibo) al mismo correo electrónico mediante el cual recibió el documento de parte de su afiliado, de manera que quede respaldo de la fecha de presentación de la misma (solicitud de desafiliación).
- 3.- La isapre debe recibir la carta de desafiliación digitalizada, por correo electrónico. En el documento impreso, debe colocar la fecha de recepción y un timbre que indique la aceptación de la desafiliación o bien el rechazo, con todas las formalidades que se han dispuesto para ello, esto es, consignar el mes y el año al que corresponderá la última remuneración o pensión que estará afecta a descuento, si la persona afiliada mantiene excesos y cuenta de excedentes, señalando el monto acumulado de estos últimos, cuando corresponda. En el caso de rechazo de la desafiliación, la isapre deberá registrar la concurrencia de la causal de rechazo antes señalada. Una vez completada toda esta información, debe devolver el documento escaneado al afiliado por correo electrónico, a la misma dirección electrónica desde donde la isapre recibió el documento.

Si el personal a cargo del proceso antes descrito, a causa de las condiciones especiales de trabajo a distancia, no tiene acceso a los recursos necesarios para imprimir el documento y, así, registrar toda la información que se requiere-más el timbre respectivo- podrá usar en su reemplazo, un correo tipo diseñado por la isapre a modo de declaración jurada simple, de manera que certifique la fecha de recepción del documento e individualice su razón social, y RUT, en reemplazo de la formalidad del timbre institucional. Tal comunicación deberá consignar expresamente toda la información referida en el párrafo precedente. La isapre deberá devolver esta "declaración" al afiliado, por correo electrónico, a la misma dirección electrónica desde donde la isapre recibió el documento. ⁵

- 4.- La isapre debe habilitar un correo electrónico para recibir las cartas de desafiliación que le presenten sus afiliados e informar este mecanismo excepcional a través de su página web y/u otros medios.

² Párrafo modificado por la Resolución Exenta IF N°330, de 29.05.2020.

³ Requisito agregado por la Resolución Exenta IF N°330, de 29.05.2020.

⁴ Requisito agregado por la Resolución Exenta IF N°330, de 29.05.2020.

⁵ Procedimiento alternativo incorporado por la Resolución Exenta IF N°330, de 29.05.2020, a causa de las condiciones especiales de trabajo a distancia.

Asimismo,⁶ deberá comunicar por los medios de que disponga y de manera destacada, que las solicitudes de desafiliación recibidas fuera del horario de funcionamiento de la isapre serán tramitadas al día hábil siguiente.

- 5.- La isapre, mediante el servicio de atención telefónica 24/7 debe orientar a sus afiliados sobre el procedimiento de digitalización y envío de la carta de desafiliación.

II.- NOTIFICACIÓN DE LAS DESAFILIACIONES CURSADAS A LOS EMPLEADORES

Respecto de la obligación de notificar la desafiliación de los cotizantes a las entidades encargadas del pago de la cotización, se debe indicar, que, si ella no puede efectuarse personalmente o por correo certificado, en razón de las medidas de aislamiento o cuarentena decretadas por la Subsecretaría de Salud Pública (MINSAL) -u otro organismo- podrá llevarse a cabo de manera excepcional empleando un medio electrónico de notificación. Ello, considera la posibilidad del uso del repositorio o Sistema de Notificación Electrónica que utiliza la isapre para notificar documentos como el F.U.N.

Para estos efectos, la isapre previamente, deberá advertir al empleador, mediante correo electrónico u otro medio disponible que le permita alertar a este último, respecto de la notificación especial de la carta de desafiliación que se llevará a cabo.

Se debe señalar, que, una vez superada la contingencia, la isapre deberá cumplir con el envío de la carta de desafiliación, de acuerdo a la normativa vigente (personalmente o por correo certificado), para regularizar tal proceso. Dicha información, también deberá comunicarse al empleador en la advertencia de la que trata el párrafo precedente.

Finalmente, es necesario agregar que el tratamiento de datos personales que se desarrolle en el contexto de la desafiliación por medios electrónicos alternativos, en período de excepción, deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley 19.628, sobre protección de la vida privada, de manera tal que se resguarde la confidencialidad de la información utilizada durante todo este proceso.

Las disposiciones del presente oficio, regirán a contar del día siguiente a su notificación.

Saluda atentamente a usted,

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

AMAW/CPF/MPO

DISTRIBUCIÓN

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Superintendencia de Salud
- Oficina de Partes.

⁶ Párrafo agregado por la Resolución Exenta IF N°330, de 29.05.2020, para referirse al horario de atención