
LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.089

Jueves 28 de Octubre de 2021

Página 1 de 10

Normas Generales

CVE 2032712

MINISTERIO DE SALUD

Fondo Nacional de Salud

ESTABLECE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR Y RESOLVER CONDONACIÓN DE COPAGOS POR PRESTACIONES EN MODALIDAD DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL QUE INDICA, DELEGA FACULTAD DE CONDONAR QUE INDICA, Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN N° 3E/ 5.488 EXENTA DE 2021 DEL FONASA Y RESOLUCIÓN N° 3E/4.618 EXENTA DE 2010 DEL FONASA Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES

(Resolución)

Núm. 3G/9.430 exenta.- Santiago, 19 de octubre de 2021.

Vistos:

El decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, del Ministerio de Salud; en el decreto supremo N° 27, de 15 de marzo de 2018, del Ministerio de Salud; en la resolución exenta 4A/N° 28, de 2019, del Fondo Nacional de Salud, que establece la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y determina los cometidos que corresponden a sus Divisiones y Direcciones Zonales, y delega facultades que indica en las jefaturas de las dependencias internas que señala; así como lo establecido en las resoluciones N° 7 y N° 8, de 2019 y N° 16 de 2020, todas de la Contraloría General de la República; y

Considerando:

1. Que el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que depende del Ministerio de Salud, para los efectos de someterse a la supervigilancia de éste en su funcionamiento y a cuyas políticas, normas y planes deberá someterse en el ejercicio de sus actividades.

2. Que en ese contexto el inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, establece que es atribución del Director del Fondo Nacional de Salud, en casos excepcionales y por motivos fundados, condonar total o parcialmente el copago de cargo del afiliado, y que corresponde a la diferencia entre el valor asignado por arancel a la prestación, y la bonificación con que concurre el Fondo Nacional de Salud.

3. Que, el correcto ejercicio de esta facultad exige uniformar el procedimiento de condonación y hacer lo más objetivo posible, los criterios y requisitos a considerar para resolver las solicitudes que en este sentido presenten los titulares, beneficiarios y terceras personas debidamente acreditadas.

4. Que lo anterior, justifica la medida de establecer un procedimiento que recoja los objetivos señalados en el considerando precedente el que debe ser aprobado por el respectivo acto administrativo.

5. Que del mismo modo, dado que los Directores Zonales del Fondo Nacional de Salud disponen de los antecedentes necesarios para dar una adecuada y oportuna respuesta a las

solicitudes de condonación de los copagos de prestaciones otorgadas en la Modalidad de Atención Institucional, resulta altamente conveniente delegar esta facultad en los Directores Zonales, lo que permitirá agilizar la tramitación administrativa, y optimizar los recursos institucionales.

6. Que, por razones de buen servicio y en el uso de mis facultades legales, dicto la siguiente:

Resolución:

1° Apruébase el siguiente procedimiento con arreglo al cual deberán tramitarse y resolverse las solicitudes de condonación de copagos por prestaciones otorgadas en la Modalidad de Atención Institucional, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

PROCEDIMIENTO DE CONDONACIÓN COPAGO MAI

I. Introducción.

De acuerdo al inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se faculta al Director del Fondo Nacional de Salud, en casos excepcionales y por motivos fundados, condonar total o parcialmente, el copago de cargo del afiliado y que corresponde a la diferencia entre el valor asignado por arancel a la prestación, y la bonificación con que concurre el Fondo Nacional de Salud a través de la Modalidad de Atención Institucional.

Este proceso podrá ser realizado a través de dos vías:

a) Vía Presencial:

A través de esta modalidad se podrán presentar las solicitudes de condonación de deuda por copagos MAI en cualquiera de las sucursales del Fonasa desplegadas a lo largo del país. Para optar a la condonación de las deudas por copagos MAI, el solicitante deberá cumplir con los requisitos señalados en el Título II de este procedimiento y presentar los antecedentes necesarios indicados en el Título III.

Una vez presentada la solicitud, será evaluada por el encargado de Condonación Copago del Fonasa y respondida en los plazos establecidos en el numeral 8 del Título III.

b) Vía Web:

A través de esta modalidad se podrán presentar las solicitudes de condonación de deuda por copagos MAI al portal web del Fonasa, donde además podrá conocer y revisar su cuenta, conocer su deuda por copagos MAI, e informarse de las opciones que dispone el Fonasa para regularizar dicha deuda y presentar la solicitud de condonación de deuda por copago MAI cumpliendo con los requisitos señalados en el Título II de este procedimiento y presentar los antecedentes necesarios indicados en el Título III.

Una vez presentada la solicitud, será evaluada por el encargado de Condonación del Fonasa, respondida en los plazos establecidos en el numeral 8 del Título III.

II. Requisitos para la condonación de copagos MAI.

1. Los requisitos que se deben considerar para resolver una Solicitud de Condonación, son los siguientes:

1.1 Requisitos Generales:

a) El solicitante debe ser afiliado o beneficiario del Régimen de Prestaciones de Salud del Libro II del DFL N° 1 de 2005, estar o haber estado calificado en los tramos C y D, al momento de recibir la prestación de salud por la cual se solicita la condonación.

b) Haber recibido prestaciones de salud en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), por parte de los prestadores de la Red Asistencial de acuerdo al artículo 17 del DFL N° 1 de 2005.

c) Cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria.

d) Para aquellos casos en que se conceda una condonación parcial del total de las deudas por copagos MAI, el pagador de la deuda deberá pagar previamente al hospital o Fonasa el monto no condonado.

e) Finiquito del titular solicitante, o certificado AFC en caso de cesantía, o cualquier otro documento que acredite su situación laboral.

1.2 Requisitos exclusivos Vía Presencial:

a) Afiliados o beneficiarios titulares del Fonasa, fallecidos que registren o hayan adquirido una deuda hospitalaria en la MAI, Fonasa condonará automáticamente esta deuda.

b) Cuenta o factura emitida y timbrada por el establecimiento hospitalario de la red pública. En caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.

c) Poder simple. Para casos que la solicitud sea tramitada por un tercero, el afiliado o beneficiario titular del Fonasa deberá otorgar un poder simple que faculte a tramitar la solicitud con la identificación completa del representante, dirección y adjuntando copia simple de cédula de identidad del solicitante y de su representante.

d) Certificado médico, debidamente firmado, que acredite el o los problemas de salud, que afectan al afiliado y sus cargas familiares. En caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.

1.3. Requisitos exclusivos Vía Web Fonasa:

a) Contar con Clave Única del Estado.

b) Estar inscritos en Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social (Mideso).

c) Contar con medio de pago electrónico.

III. Antecedentes y tramitación para evaluación y resolución de condonación MAI.

1. SOLICITUDES DE CONDONACIÓN MAI.

i. Vía Presencial:

La solicitud de condonación de copagos de forma presencial se efectuará a través del llenado del "Formulario de Solicitud de Condonación Deuda MAI", disponible en cualquier sucursal del Fonasa, el cual será ingresado y numerado por el Sistema Gestión Garantía Protección Financiera (GGPF), debiendo el ejecutivo de atención del Fonasa registrar los siguientes datos:

a. Nombre completo del afiliado.

b. Número de cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria.

c. Dirección del domicilio del afiliado.

d. Número de teléfono de red fija o celular del solicitante.

e. Correo electrónico del solicitante. (Opcional).

f. Nombre del establecimiento asistencial donde el paciente fue atendido, fecha de ingreso y fecha de egreso, monto de la deuda (copago) expresada en pesos. (Sólo casos Resto MAI)

g. En caso de representantes, acompañar el poder simple de acuerdo al literal c) del numeral 1.2 del Título II.

ii. Vía Web:

La solicitud de condonación de copagos MAI a través de la web se efectuará ingresando a través del portal institucional www.fonasa.cl mediante el uso de la Clave Única, donde se registrará ingreso de la solicitud y numerada por el Sistema Gestión Garantía Protección Financiera (GGPF), en el citado portal se desplegará la siguiente información, que podrá ser actualizada por el solicitante de corresponder:

a. Nombre completo del afiliado. (No editable).

b. Número de cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria. (No editable).

c. Dirección del domicilio del afiliado.

d. Número de teléfono de red fija o celular del solicitante.

- e. Registros de correo electrónico (opcional).
- f. Tramo Registro Social de Hogares entregado por el Ministerio de Desarrollo Social (Mideso). (No editable).

2. ANTECEDENTES.

Los antecedentes para el ingreso de las solicitudes de condonación de copagos MAI, corresponden a los siguientes:

I. Vía Presencial:

El solicitante al concurrir a la sucursal a presentar la solicitud de condonación deberá acompañar la siguiente documentación en fotocopia:

- a) Cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria.
- b) Poder simple, para los casos que la solicitud sea tramitada por un tercero, con la copia de las cédulas de identidad del afiliado o beneficiario y representante.
- c) Cuenta y/o factura emitida por el establecimiento asistencial. Este documento debe tener el timbre del establecimiento de salud correspondiente. En el caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.
- d) Certificado médico del afiliado solicitante y/o de sus cargas familiares, debidamente firmado por médico responsable; donde acrediten problemas de salud. En el caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.
- e) Para los casos de afiliado o beneficiario titular fallecido, un tercero debe acompañar copia simple cédula identidad, certificado de defunción y dirección del representante.
- f) Informe Social (Opcional).

II. Vía Web:

El solicitante debe ingresar al portal www.fonasa.cl y acreditar su ingreso, su cédula de identidad y la clave única.

3. PROCEDIMIENTO CONDONACIÓN DE COPAGOS DEUDA MAI.

3.1 Vía Presencial:

I. El Asesor de Salud de Sucursales.

El funcionario de la sucursal del Fondo Nacional de Salud, donde se presente la solicitud de condonación deberá orientar al solicitante de sus opciones respecto a la regularización de su deuda MAI, así como también indicar que el trámite de solicitud de condonación de deuda por copago MAI, puede ser realizado a través de web www.fonasa.cl., en caso de que el solicitante opte por continuar trámite vía presencial, las acciones que el funcionario deberá realizar son:

- a) Orientar e informar al solicitante sobre su deuda, y las opciones que tiene para pagar; Pago directo al Banco, a través de la web o préstamos médicos. O regularizar su deuda a través de la condonación total o parcial de su deuda de copago MAI.
- b) Deberá revisar y validar la completitud de los antecedentes presentados por el solicitante.
- c) Para las solicitudes de condonación de deuda de copago Resto MAI, deberá revisar y validar la cuenta que el solicitante desea solicitar para la condonación total o parcial.
- d) Para las solicitudes de condonación de deuda de copago MAI GES, deberá revisar e informar la deuda al solicitante que desea solicitar para condonar total o parcialmente.
- e) Ingresar la Solicitud de Condonación deuda MAI al GGPF, Módulo de Condonación Resto MAI o MAI GES, según corresponda,
- f) El Asesor de Salud entregará al solicitante copia impresa de la Solicitud de Condonación Deuda MAI.

ii. Jefe(a) de sucursal.

a) El Jefe(a) de sucursal revisará y validará los antecedentes recepcionados y adjuntados por el Asesor de Salud.

b) En el caso de faltar antecedentes, el Jefe(a) podrá solicitar adicionalmente al solicitante dentro del plazo de 20 días hábiles. Al no presentar estos dentro de este plazo, el evaluador rechazará la solicitud de condonación y cerrará el caso.

c) Creará un expediente a través del gestor documental Cero Papel del Fonasa y subirá la solicitud de condonación MAI con los antecedentes correspondientes.

d) En el caso de una deuda No GES, esta solicitud de condonación debe ser derivada al encargado zonal correspondiente, de acuerdo con la ubicación del establecimiento donde recibió la atención el afiliado del Fonasa o sus cargas.

e) Las solicitudes que correspondan a la Región Metropolitana y Sexta Región deberán derivarse a través de Cero Papel a los encargados de condonación del Sub-Departamento de Protección Financiera y para las otras Direcciones Zonales al encargado de condonaciones zonal respectivo.

3.2. Vía Web:

i. Para solicitar la condonación de copagos, a través de la web, el solicitante deberá:

a) Ingresar a través del portal fonasa.cl con su número de cédula de identidad y Clave Única.

b) En el Portal Beneficiario, acceder a Mi deuda MAI, Deuda MAI, el solicitante podrá conocer su deuda y seleccionar el o los folios a pagar.

c) El o los folios seleccionados podrán ser regularizados inicialmente a través la opción Pago vía Web.

> El pago Vía Web implica pagar los folios seleccionados, regularizándose en forma automática la cuenta MAI.

d) Si no cuenta con los ingresos disponibles necesarios para el pago a través de la web, puede declarar responsablemente su incapacidad de pago, con lo anterior, podrá acceder a solicitar condonación de deuda por copagos MAI a través de la web.

e) Ingresada la solicitud condonación de deuda por copagos MAI Web, podrá seleccionar los folios que desea condonar.

f) El aplicativo Web de condonación de deuda por copagos MAI, ofrecerá una propuesta de porcentaje de condonación de deuda por copagos MAI, basada en información del Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social (Mideso) a saber:

f.1 Condonación 100% de la deuda.

Si la propuesta presentada por el aplicativo Web es de la condonación del 100% de la deuda y el solicitante acepta la propuesta, se generará una solicitud de condonación Web, bloqueando los folios seleccionados, procediendo a registrar condonación aceptada y regularizando la deuda MAI en el Sistema de Gestión Garantías Protección Financiera (GGPF).

Se generará una resolución exenta de condonación de la deuda por copagos MAI total, que será registrada en el GGPF, para posteriormente ser despachada al solicitante a través de correo electrónico o de carta certificada si no cuenta con este medio electrónico.

f.2 Condonación parcial de la deuda.

Si la propuesta presentada por el aplicativo Web es menor al 100%, de la deuda, y el solicitante acepta dicha propuesta, el sistema generará una solicitud de condonación Parcial Web, bloqueando los folios seleccionados, procediendo a registrar condonación aceptada.

Se generará una resolución exenta de condonación parcial, procediendo a registrar condonación aceptada y regularizando la deuda MAI en el Sistema de Gestión en Garantías Protección Financiera (GGPF), para posteriormente ser despachada al solicitante a través de correo electrónico o de carta certificada si no cuenta con este medio electrónico.

3.3. Encargado de Condonación de Copago.

i. Vía Presencial:

Se definen las siguientes funciones para el funcionario que revisa y evalúa la solicitud de condonación, y aplica el procedimiento y ponderación correspondiente.

a) Recepcionará, a través del Gestor documental del Fonasa Cero Papel las solicitudes de condonación ingresadas en las sucursales, según dirección zonal correspondiente.

b) Rechazará y devolverá solicitudes mal ingresadas o con falta de antecedentes establecidos en la presente resolución.

c) Evaluará cada solicitud de condonación de forma manual, entregando una propuesta de porcentaje de condonación, según criterio de tabla de condonación y Registro Social de Hogares.

d) Utilizará tabla de evaluación adjunta en este procedimiento descrito en el numeral 4 de este Título, considerando cinco dimensiones:

- 1) Casos especiales;
- 2) Situación laboral del afiliado Titular;
- 3) Situación de salud del afiliado y sus cargas;
- 4) Composición etario del afiliado y sus cargas y
- 5) Relación renta y deuda del afiliado solicitante.

e) Para aquellos casos donde la propuesta de porcentaje de condonación de la deuda sea parcial, se informará al solicitante el porcentaje condonado emitiendo la resolución exenta parcial respectiva. Para el diferencial de la deuda no condonado, se informará al afiliado o beneficiario solicitante del Fonasa que dicho monto se mantiene como deuda y que debe ser pagada. Para el caso de las deudas MAI No GES, se indicará que su pago debe ser realizado directamente en el establecimiento de salud, donde se generó la deuda.

f) La emisión de la resolución exenta de condonación parcial para los casos Resto MAI, será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como Encargado o la unidad de cobranza o recaudación del Hospital, donde se otorga atención de salud, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de Contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de Partes. En casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

g) Emitirá resolución exenta de condonación total, para la propuesta de porcentaje de condonación del 100% de la deuda, para los casos Resto MAI, que será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como Encargado o la unidad de cobranza o recaudación del Hospital donde se otorga atención de salud, al solicitante, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de Contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de Partes, y en casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

h) Para los casos MAI GES, se emitirá resolución exenta de condonación total, la que será enviada al solicitante, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de Contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de Partes, y en casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

i) Resguardar toda la documentación que recibe de forma digitalizada, en caso de futuras auditorías.

j) Ingresará los datos del afiliado o beneficiario del Fonasa en sistema Front Integrado del Fonasa, así como en el aplicativo Registro Social de Hogares (RSH), donde obtendrá los datos necesarios para aplicar los porcentajes de condonación establecidos en tabla parametrizada.

ii. Vía Web:

Para solicitudes de condonación copagos Web, el Encargado de Condonación tendrá las siguientes funciones:

> Podrá ingresar datos del solicitante en sistema Front Integrado del Fonasa (Condonaciones), donde obtendrá la información necesaria para los fines requeridos, como consulta, estadísticas, etc.

4. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONDONACIÓN MAI.

4.1. Evaluación solicitudes condonación MAI afiliado inscrito Registro Social de Hogares (RSH).

Para las evaluaciones de solicitudes de condonación de copagos MAI a través de la web y presencial, se utilizarán los siguientes parámetros de acuerdo a la clasificación socio-económica en la que se encuentra inscrito el afiliado solicitante en el Registro Social de Hogares (RSH).

Tramo RSH	% Condonación
40	100%
50	100%
60	100%
70	100%
80	100%
90	60%
100	0%

Para aquellas solicitudes de condonación tramitadas a través de la web y si el solicitante no estuvo de acuerdo con el porcentaje propuesto de condonación de deuda por copagos MAI, podrá solicitar la condonación de forma presencial, cumpliendo con los requisitos y presentando los antecedentes dispuestos en el numeral 4.2 de este procedimiento.

4.2 Evaluación solicitudes condonación MAI afiliado No inscrito Registro Social de Hogares (RSH).

Aspectos considerados en la Tabla de Evaluación.

- a) Casos especiales. (Fallecidos, pensionados y tramo A).
- b) Situación laboral del afiliado titular: Otorga porcentaje de condonación considerando si el titular de la deuda está activo, con licencia médica o desempleado.
- c) Situación de salud del afiliado y sus cargas: Consideran todas las enfermedades, sean clasificadas de alto costo o no, que afecten al afiliado y sus cargas, incluida la que da origen a la solicitud de condonación.
- d) Composición etaria del afiliado y sus cargas: Evalúa el porcentaje de integrantes del grupo familiar menores de 18 años y mayores de 60 años. Se considerarán menores de 18 años a los integrantes del grupo familiar que se encuentren cursando estudios regulares en cualquiera de los niveles de enseñanza y vivan a expensas del afiliado.
- e) Relación entre la deuda que solicita condonar y la renta disponible acreditada del titular (D/RDAT): Representa las veces que la deuda es mayor a la renta disponible acreditada del titular. La RDAT corresponde al equivalente al 80% de la renta bruta total del afiliado.

Tabla de evaluación.

CÁLCULO CONDONACIÓN

MONTO DEUDA SOLICITADO DE CONDONACIÓN			
TRAMO AFILIADO FONASA			
RENTA PROMEDIO COTIZANTE			
NOMBRE TITULAR:		Rut:	
CRITERIOS		Pond.	% OBTENIDO
A.- CASOS ESPECIALES (Solo se evaluará en esta condición)			
FALLECIDOS		100	
PENSIONADO		100	
TRAMO A SIN COTIZACIONES POR UN AÑO		100	
B.- SITUACIÓN LABORAL DEL AFILIADO TITULAR			
DESEMPLEADO		60	
ACTIVO CON LICENCIA MEDICA IGUAL O MAYOR A TRES MESES		40	
ACTIVO CON LICENCIA MEDICA MENOR A TRES MESES		20	
ACTIVO		0	
C.- SITUACIÓN DE SALUD DEL GRUPO FAMILIAR			
UNA O MÁS ENFERMEDADES DE ALTO COSTO EN INTEGRANTES DEL GRUPO		60	
DOS O MÁS ENFERMEDADES EN INTEGRANTES DEL GRUPO		40	
UNA ENFERMEDAD EN INTEGRANTES DEL GRUPO		10	
SIN ENFERMEDADES EN INTEGRANTES DEL GRUPO		0	
D.- COMPOSICIÓN ETAREA DEL GRUPO FAMILIAR			
50% O MÁS DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		30	
MÁS DEL 30% Y MENOS DEL 50% DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		20	
MENOS DEL 30% DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		10	

E.- RELACIÓN ENTRE LA DEUDA CUYA CONDONACIÓN SE SOLICITA Y LA RENTA ACREDITADA DEL TITULAR	
IGUAL O MAYOR A 4	60
IGUAL O MAYOR A 2,5 Y MENOR A 4	40
IGUAL O MAYOR A 1 Y MENOR A 2,5	20
MENOR A 1	10
PORCENTAJE A CONDONAR SEGÚN TABLA	
CIRCUNSTANCIAS ADICIONALES A CONSIDERAR	
DIRIGENTE VECINAL TITULAR (Presidente, Secretario, Tesorero o 1er o 2do Director)	Titular de la Cuenta debe acreditar ser Dirigente Vecinal Vigente (Presidente, Secretario, Tesorero o 1er o 2do Director), de así ocurrir se bonificará con 50 puntos.
OTRAS CAUSAS	Otros antecedentes acreditados no considerados en tabla y relevantes para la evaluación. (0 a 50 puntos)
PORCENTAJE FINAL A CONDONAR (Si suma de Items es > a 100, se debe corregir a = 100.)	
OBSERVACIONES	

4.3 Vigencia del resultado de la evaluación.

El resultado final de la evaluación conforme con los procedimientos señalados en los numerales 4.1 y 4.2, podrá ser considerado como fundamento suficiente para resolver nuevas solicitudes de condonación de copagos, presentadas por el mismo afiliado o beneficiario del Fonasa hasta el plazo máximo de un año contado desde la fecha de la primera resolución que la tuvo como fundamento.

5. CASOS ESPECIALES:

i. Vía Presencial:

a. Afiliado Titular Fallecido:

Para aquellos casos de afiliados del Fonasa fallecidos, se otorgará un 100% de condonación de su deuda MAI. Para casos de Deuda MAI GES trámite será realizado directamente por el Fonasa. Para los casos Resto MAI, quien represente al afiliado fallecido, deberá presentar copia simple de cédula identidad, certificado de defunción y dirección del representante.

La condonación será resuelta a través de una resolución exenta que será enviada a través de correo electrónico o carta certificada si no cuenta con este medio electrónico. Regularizando la deuda en el sistema GGPF por el 100% de aquella.

b. Afiliado Titular Pensionado:

Para los afiliados del Fonasa pensionados (Siempre que no cuente con otros ingresos) con un ingreso promedio de los últimos tres meses menor al ingreso mínimo, se les otorgará un 100% de condonación de su Deuda MAI.

c. Afiliado Titular clasificado en tramo de ingreso A:

Para beneficiarios del Fonasa que al momento de la evaluación estén clasificados en tramo de ingreso A, pero las prestaciones fueron efectuadas cuando estos pertenecían a los tramos B, C y D, se les otorgará un 100%, de condonación de su deuda MAI, siempre y cuando no registren cotizaciones por un año anterior al momento de la evaluación.

d. Afiliado Titular que ejerce como dirigente vecinal activo:

Para afiliados que son parte del directorio de una Junta de Vecinos constituida conforme a la ley N° 19.418 y detente en dicha calidad los cargos de presidente, secretario, tesorero, primer o segundo director, todos ellos titulares, lo que se acreditará con certificado emitido por la municipalidad respectiva, se bonificará su postulación con 50 puntos adicionales.

e. Por orden del Director Nacional o Recomendación del Evaluador:

El Director Nacional o los funcionarios que ejerzan la facultad de condonación por delegación, podrán bonificar la postulación hasta en 50 puntos cuando existan circunstancias

adicionales a las señaladas en la tabla que, debidamente acreditadas, justifiquen el otorgamiento de dicha bonificación. Los fundamentos de esta decisión deberán quedar expresados en la resolución respectiva.

6. ANTECEDENTES ADICIONALES.

Para las Solicitudes de Condonación Presencial:

En el caso que el encargado de condonación de copago requiera antecedentes adicionales, se procederá de la siguiente manera:

a) Los antecedentes deben ser requeridos vía contacto telefónico, correo electrónico o a través de cualquier sucursal del Fonasa.

7. REGISTRO EN SISTEMA GGPF.

Todas las acciones realizadas en el proceso de evaluación y resolución de las solicitudes de condonación, en forma presencial y vía web, serán registradas en el Sistema de Gestión de Garantía de Protección Financiera (GGPF), Módulo de Condonación Resto MAI o Gestión Cuenta GES, o en la aplicación que disponga el Fonasa para estos efectos.

8. PLAZO.

i. Vía Presencial:

Las solicitudes de condonación de copagos presenciales deberán responderse por el encargado de condonación zonal respectiva, mediante oficio ordinario y/o resolución exenta según corresponda, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de recepción conforme de todos los antecedentes detallados en el presente procedimiento. En casos justificados se considerarán 10 días hábiles adicionales.

ii. Vía Web:

Para solicitudes de condonación de copagos Vía Web, la respuesta será entregada de forma automática por el aplicativo Web.

9. NOTIFICACIÓN Y CONTROL DE ORDINARIO Y RESOLUCIÓN DE CONDONACIÓN.

i. Vía Presencial.

a. Notificaciones de resoluciones de condonación de copagos de forma presencial.

1. Para las notificaciones de resultados de solicitudes de condonación de forma presencial, se harán a través de las resoluciones de condonación respectivas, deberán notificarse al afiliado deudor a través de carta certificada al domicilio registrado en la respectiva solicitud, adjuntando la copia del documento.

2. Cada resolución exenta será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como lo son: la unidad de cobranza o recaudación del Hospital (para caso Resto MAI), donde se otorga atención de salud, al Jefe de Sucursal de origen donde se recibió la solicitud de condonación, al Departamento de Contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de Partes.

ii. Vía Web.

a. Notificaciones de resoluciones de condonación de copagos a través de la web.

1. La notificación de las condonaciones de copagos web total o parcial, será de forma automática al correo electrónico registrado por el afiliado titular de la cuenta, aceptando este medio como forma de notificación, de no contar con correo electrónico se enviará a través de carta certificada.

2. Para todos los efectos legales, la notificación se entenderá practicada al tercer día desde la fecha en que la carta es recibida por la oficina de correos, para su despacho, debiendo dejarse constancia de ello en el expediente administrativo originado por la solicitud de Condonación Deuda MAI.

10. RECURSOS DE REPOSICIÓN.

Contra la propuesta de condonación notificada al solicitante a través de resolución exenta que rechacen la condonación solicitada o la otorguen de forma parcial, se podrá interponer recurso de reposición o de reconsideración para ante el Director Nacional o Directores Zonales, según corresponda, dentro del plazo de 20 días hábiles, contado desde su notificación.

Dicho recurso debe presentarse en cualquiera de las sucursales del Fonasa, y deberá acompañarse antecedentes que avalen las circunstancias socio-económicas del afiliado o beneficiario titular del Fonasa o cualquier otro antecedente que permita modificar el criterio adoptado al rechazar u otorgar parcialmente la condonación y que justifiquen la condonación solicitada, como por ejemplo Formulario de Informe Social.

IV. Presupuesto.

Las condonaciones de deudas MAI que son autorizadas por el Director Nacional y Directores Zonales serán imputadas al ítem Otros (imprevistos) N° 22 12 999 del presupuesto vigente del respectivo Servicio de Salud.

V. Anexos.

Son parte integrante del procedimiento los siguientes anexos:

- a) Anexo N° 1: Formulario de solicitud de Condonación Deuda MAI.
- b) Anexo N° 2: Formatos de resoluciones: Resolución de Condonación Total - Resolución de Condonación Parcial - Resolución de rechazo de solicitud Condonación.
- c) Anexo N° 3: Tabla de evaluación presencial.
- d) Anexo N° 4: Tabla de evaluación parametrizada.

VI. Vigencia.

El procedimiento comenzará su vigencia desde la fecha de publicación en el Diario Oficial de la resolución que la aprueba.

No obstante lo anterior, se podrá enviar una copia para conocimiento y fines pertinentes a las autoridades y organismos que se señalan en la distribución una vez totalmente tramitada la presente resolución.

2° Delégase, en el Director Zonal Norte; en el Director Zonal Centro Norte; en el Director Zonal Centro Sur; en el Director Zonal Sur; sus subrogantes o suplentes, según corresponda, la facultad prevista en el inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, de condonar total o parcialmente, en casos excepcionales y por motivos fundados, la diferencia de cargo del afiliado, por concepto de pago de prestaciones médicas otorgadas en la Modalidad Institucional, en los casos que se presenten en el respectivo territorio de su jurisdicción; y en el Jefe Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera, su subrogante o suplente, según corresponda, respecto del territorio correspondiente a la Región Metropolitana y a la VI Región.

3° Derógase a contar de esta fecha la resolución exenta 3E/N° 4.618, de 2010, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores y la resolución exenta N° 3G N° 5.488, de 2021, del Fondo Nacional de Salud.

4° Ordénase la publicación de la presente resolución exenta en el Diario Oficial con el fin de cumplir con la normativa aplicable.

Anótese, comuníquese, publíquese y archívese.- Marcelo Mosso Gómez, Director Nacional, Fondo Nacional de Salud.



**FONASA NIVEL CENTRAL
DIVISIÓN FISCALÍA
DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA**



RESOLUCIÓN EXENTA 3G N° 9430 / 2021

MAT.: ESTABLECE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR Y RESOLVER CONDONACIÓN DE COPAGOS POR PRESTACIONES EN MODALIDAD DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL QUE INDICA, DELEGA FACULTAD DE CONDONAR QUE INDICA, Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 3E/ 5488 DE 2021 DEL FONASA Y RESOLUCIÓN EXENTA N° 3E/ 4618 DE 2010 DEL FONASA Y SUS MODIFICACIONES POSTERIORES SUS MODIFICACIONES POSTERIORES.

SANTIAGO , 19/10/2021

VISTOS:

El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469, del Ministerio de Salud; en el Decreto Supremo N° 27, de 15 de marzo de 2018, del Ministerio de Salud; en la Resolución Exenta 4A/N°28, de 2019, del Fondo Nacional de Salud, que establece la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud y determina los cometidos que corresponden a sus Divisiones y Direcciones Zonales, y delega facultades que indica en las jefaturas de las dependencias internas que señala; así como lo establecido en las Resoluciones N°7 y N°8, de 2019 y N° 16 de 2020, todas de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que el Fondo Nacional de Salud (FONASA), es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que depende del Ministerio de Salud, para los efectos de someterse a la supervigilancia de éste en su funcionamiento y a cuyas políticas, normas y planes deberá someterse en el ejercicio de sus actividades.
2. Que en ese contexto el inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, establece que es atribución del Director del Fondo Nacional de Salud, en casos excepcionales y por motivos fundados, condonar total o parcialmente, el copago de cargo del afiliado, y que corresponde a la diferencia entre el valor asignado por arancel a la prestación, y la bonificación con que concurre el Fondo Nacional de Salud.
3. Que, el correcto ejercicio de esta facultad exige uniformar el procedimiento de condonación y hacer lo más objetivo posible, los criterios y requisitos a considerar para resolver las solicitudes que en este sentido presenten los titulares, beneficiarios y terceras personas debidamente acreditadas.
4. Que lo anterior, justifica la medida de establecer un procedimiento que recoja los objetivos señalados en el considerando precedente el que debe ser aprobado por el respectivo acto administrativo.
5. Que del mismo modo, dado que los Directores Zonales del Fondo Nacional de Salud, disponen de los antecedentes necesarios para dar una adecuada y oportuna respuesta a las solicitudes de condonación de los copagos de prestaciones otorgadas en la Modalidad de Atención Institucional, resulta altamente conveniente delegar esta facultad en los Directores Zonales, lo que permitirá agilizar la tramitación administrativa, y optimizar los recursos institucionales.
6. Que, por razones de buen servicio y en el uso de mis facultades legales, dicto la siguiente;

RESOLUCIÓN:

1° APRUÉBASE el siguiente procedimiento con arreglo al cual deberán tramitarse y resolverse las solicitudes de condonación de copagos por prestaciones otorgadas en la Modalidad de Atención Institucional, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

PROCEDIMIENTO DE CONDONACIÓN COPAGO MAI

I. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo al inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se faculta al Director del Fondo Nacional de Salud, en casos excepcionales y por motivos fundados, condonar total o parcialmente, el copago de cargo del afiliado y que corresponde a la diferencia entre el valor asignado por arancel a la prestación, y la bonificación con que concurre el Fondo Nacional de Salud a través de la Modalidad de Atención Institucional.

Este proceso podrá ser realizado a través de dos vías:

a) Vía Presencial:

A través de esta modalidad se podrán presentar las solicitudes de condonación de deuda por copagos MAI en cualquiera de las sucursal del FONASA desplegadas a lo largo del país. Para optar a la condonación de las deudas por copagos MAI, el solicitante deberá cumplir con los requisitos señalados en el Título II de este procedimiento y presentar los antecedentes necesarios indicados en el Título III.

Una vez presentada la solicitud, será evaluada por el encargado de Condonación Copago del FONASA y respondida en los plazos establecidos en el numeral 8 del Título III.

b) Vía Web:

A través de esta modalidad se podrán presentar las solicitudes de condonación de deuda por copagos MAI al portal Web del FONASA, donde además podrá conocer y revisar su cuenta, conocer su deuda por copagos MAI, e informarse de las opciones que dispone el FONASA para regularizar dicha deuda y presentar la solicitud de condonación de deuda por copago MAI cumpliendo con los requisitos señalados en el Título II de este procedimiento y presentar los antecedentes necesarios indicados en el Título III.

Una vez presentada la solicitud, será evaluada por el encargado de Condonación del FONASA, Respondida en los plazos establecidos en el numeral 8 del Título III.

II. REQUISITOS PARA LA CONDONACIÓN DE COPAGOS MAI.

1. Los requisitos que se deben considerar para resolver una Solicitud de Condonación, son los siguientes:

1.1 Requisitos Generales:

- a) El solicitante debe ser afiliado o beneficiario del Régimen de Prestaciones de Salud del Libro II el DFL N° 1 de 2005, estar o haber estado calificado en los tramos C y D, al momento de recibir la prestación de salud por la cual se solicita la condonación.
- b) Haber recibido prestaciones de salud en la Modalidad de Atención Institucional (MAI), por parte de los prestadores de la Red Asistencial de acuerdo al artículo 17 el DFL N° 1 de 2005.
- c) Cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria.
- d) Para aquellos casos en que se conceda una condonación parcial del total de las deudas por copagos MAI, el pagador de la deuda, deberá pagar previamente al hospital o FONASA el monto no condonado.
- e) Finiquito del titular solicitante, o certificado AFC en caso de cesantía, o cualquier otro documento que acredite su situación laboral.

1.2 Requisitos exclusivos Vía Presencial:

- a) Afiliados o beneficiarios titulares del FONASA, fallecidos que registren o hayan adquirido una deuda hospitalaria en la MAI, FONASA condonará automáticamente esta deuda.
- b) Cuenta o factura emitida y timbrada por el establecimiento hospitalario de la red pública. En caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.
- c) Poder simple. Para casos que la solicitud sea tramitada por un tercero, el afiliado o beneficiario titular del FONASA deberá otorgar un poder simple que faculte a tramitar la solicitud con la identificación completa del representante, dirección y adjuntando copia simple de cedula de identidad del solicitante y de su representante.
- d) Certificado Médico, debidamente firmado, que acredite el o los problemas de salud, que afectan al afiliado y sus cargas familiares. En caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.

1.3. Requisitos exclusivos Vía WEB FONASA:

- a) Contar con Clave Única del Estado.
- b) Estar Inscritos en Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO).

c) Contar con medio de pago electrónico.

III. ANTECEDENTES Y TRAMITACIÓN PARA EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONDONACIÓN MAI.

1. Solicitudes de Condonación MAI.

i. Vía Presencial:

La solicitud de condonación de copagos de forma presencial se efectuará a través del llenado del "Formulario de Solicitud de Condonación Deuda MAI", disponible en cualquier sucursal del FONASA, el cual será ingresado y numerado por el Sistema Gestión Garantía Protección Financiera (GGPF), debiendo el ejecutivo de atención del FONASA registrar los siguientes datos:

- a. Nombre completo del afiliado.
- b. Número de cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria -
- c. Dirección del domicilio del afiliado.
- d. Número de teléfono de red fija o celular del solicitante.
- e. Correo electrónico del solicitante. (Opcional).
- f. Nombre del establecimiento asistencial donde el paciente fue atendido, fecha de ingreso y fecha de egreso, monto de la deuda (copago) expresada en pesos. (Solo casos Resto MAI)
- g. En caso de representantes, acompañar el poder simple de acuerdo al literal c) del numeral 1.2 del Título II.

ii. Vía WEB:

La solicitud de condonación de copagos MAI a través de la Web se efectuará ingresando a través del Portal Institucional www.fonasa.cl mediante el uso de la Clave Única, donde se registrará ingreso de la solicitud y numerada por el Sistema Gestión Garantía Protección Financiera (GGPF), en el citado portal se desplegará la siguiente información, que podrá ser actualizada por el solicitante de corresponder:

- a. Nombre completo del afiliado. (No editable)
- b. Número de cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria. (No editable)
- c. Dirección del domicilio del afiliado.
- d. Número de teléfono de red fija o celular del solicitante.
- e. Registros de correo electrónico (opcional).
- f. Tramo Registro Social de Hogares entregado por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO).(No editable)

2. ANTECEDENTES.

Los antecedentes para el ingreso de las solicitudes de condonación de copagos MAI, corresponden a los siguientes:

I. Vía Presencial:

El solicitante al concurrir a la sucursal a presentar la solicitud de condonación deberá acompañar la siguiente documentación en fotocopia:

- a) Cédula de identidad chilena vigente definitiva o provisoria.
- b) Poder simple, para los casos que la solicitud sea tramitada por un tercero, con la copia de las cédulas de identidad del afiliado o beneficiario y representante.
- c) Cuenta y/o factura emitida por el establecimiento asistencial. Este documento debe tener el timbre del establecimiento de salud correspondiente. En el caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.
- d) Certificado médico del Afiliado solicitante y/o de sus cargas familiares, debidamente firmado por médico responsable; donde acrediten problemas de salud. En el caso de las solicitudes de condonación de deudas relativas a prestaciones cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud (GES) no será necesario acompañar este documento.
- e) Para los casos de afiliado o beneficiario titular fallecido, un tercero debe acompañar copia simple cédula identidad, certificado de defunción y dirección del representante.
- f) Informe Social (Opcional)

II. Vía WEB:

El solicitante debe ingresar al portal www.fonasa.cl y acreditar su ingreso su cédula de identidad y la clave única.

3. PROCEDIMIENTO CONDONACIÓN DE COPAGOS DEUDA MAI.

3.1 Vía Presencial:

i. El Asesor de Salud de Sucursales.

El funcionario de la sucursal del Fondo Nacional de Salud, donde se presente la solicitud de condonación deberá orientar al solicitante de sus opciones respecto a la regularización de su deuda MAI, así como también indicar que el trámite de solicitud de condonación de deuda por copago MAI, puede ser realizado a través de WEB www.fonasa.cl, en caso de que solicitante opte por continuar trámite vía presencial, las acciones que el funcionario deberá realizar son:

- a) Orientar e informar al solicitante sobre su deuda, y las opciones que tiene para pagar; Pago directo al Banco, a través de la Web o Préstamos médicos. O regularizar su deuda a través de la Condonación total o parcial de su deuda de copago MAI.
- b) Deberá revisar y validar la completitud de los antecedentes presentados por el solicitante.
- c) Para las solicitudes de condonación de deuda de copago Resto Mai, deberá revisar y validar la cuenta que el solicitante desea solicitar para la condonación total o parcial.
- d) Para las solicitudes de condonación de deuda de copago MAI GES, deberá revisar e informar la deuda al solicitante que desea solicitar para condonar total o parcialmente.
- e) Ingresar la Solicitud de Condonación deuda MAI al GGPF, Módulo de Condonación Resto MAI o MAI GES, según corresponda.
- f) El Asesor de Salud entregará al solicitante, copia impresa de la Solicitud de Condonación Deuda MAI.

ii. Jefe (a) de sucursal.

- a) El Jefe(a) de Sucursal revisará y validará los antecedentes recepcionados y adjuntados por el Asesor de Salud.
- b) En el caso de faltar antecedentes, el jefe (a) podrá solicitar adicionalmente al solicitante dentro del plazo de 20 días hábiles. Al no presentar estos dentro de este plazo, el evaluador rechazará la solicitud de condonación y cerrará el caso.
- c) Creará un expediente a través del gestor documental cero papel del FONASA y subirá la solicitud de condonación MAI con los antecedentes correspondientes.
- d) En el caso de una deuda No GES esta solicitud de condonación debe ser derivada al encargado zonal correspondiente, de acuerdo con la ubicación del establecimiento donde recibió la atención el afiliado del FONASA o sus cargas.
- e) Las solicitudes que correspondan a la Región Metropolitana y Sexta Región deberán derivarse a través de Cero Papel a los encargados de condonación del Sub-Departamento de Protección Financiera y para las otras Direcciones Zonales al encargado de condonaciones zonal respectivo.

3.2. Vía WEB:

i. Para solicitar la condonación de copagos, a través de la Web, el solicitante deberá:

- a) Ingresar a través del portal fonasa.cl, con su número de cédula de identidad y CLAVE UNICA.
- b) En el Portal Beneficiario, acceder a Mi deuda MAI, Deuda MAI, el solicitante podrá conocer su deuda y seleccionar el o los folios a pagar.
- c) El o los folios seleccionados podrán ser regularizados inicialmente a través la opción Pago vía Web.
> El Pago Vía Web, implica pagar los folios seleccionados, regularizándose en forma automática la cuenta MAI.
- d) Si no cuenta con los ingresos disponibles necesarios para el pago a través de la Web, puede declarar responsablemente su incapacidad de pago, con lo anterior, podrá acceder a solicitar condonación de deuda por copagos MAI a través de la WEB.
- e) Ingresada la solicitud condonación de deuda por copagos MAI WEB, podrá seleccionar los folios que desea condonar.
- f) El aplicativo WEB de condonación de deuda por copagos MAI, ofrecerá una propuesta de porcentaje de condonación de deuda por copagos MAI, basada en información del Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO) a saber:

f.1 Condonación 100% de la deuda.

Si la propuesta presentada por el aplicativo Web es de la condonación del 100% de la deuda y el solicitante acepta la propuesta, se generará una solicitud de condonación Web, bloqueando los folios seleccionados, procediendo a registrar condonación aceptada y regularizando la deuda MAI en el Sistema de Gestión Garantías Protección Financiera (GGPF).

Se generará una resolución exenta de condonación de la deuda por copagos MAI total, que será registrada en el GGPF, para posteriormente ser despachada al solicitante a través de correo electrónico o de carta certificada si no cuenta con este medio electrónico.

f.2 Condonación parcial de la deuda.

Si la propuesta presentada por el aplicativo Web es menor al 100% de la deuda, y el solicitante acepta dicha propuesta, el sistema generará una solicitud de condonación Parcial Web, bloqueando los folios seleccionados, procediendo a registrar condonación aceptada.

Se generará una resolución exenta de condonación parcial, procediendo a registrar condonación aceptada y regularizando la deuda MAI en el Sistema de Gestión en Garantías Protección Financiera (GGPF), para posteriormente ser despachada al solicitante a través de correo electrónico o de carta certificada si no cuenta con este medio electrónico.

3.3. Encargado de Condonación de Copago.

i. Vía Presencial:

Se definen las siguientes funciones para el funcionario que revisa y evalúa la solicitud de condonación, y aplica el procedimiento y ponderación correspondiente.

a) Recepcionará, a través del Gestor documental del FONASA cero papel las solicitudes de condonación ingresadas en las sucursales, según dirección zonal correspondiente.

b) Rechazará y devolverá solicitudes mal ingresadas o con falta de antecedentes establecidos en la presente resolución.

c) Evaluará cada solicitud de condonación de forma manual, entregando una propuesta de porcentaje de condonación, según criterio de tabla de condonación y registro social de hogares.

d) Utilizará tabla de evaluación adjunta en este procedimiento descrito en el numeral 4 de este Título, considerando cinco dimensiones:

- 1) Casos especiales;
- 2) Situación Laboral del Afiliado Titular;
- 3) Situación de Salud del Afiliado y sus cargas;
- 4) Composición etario del afiliado y sus cargas y
- 5) Relación renta y deuda del Afiliado solicitante.

e) Para aquellos casos donde la propuesta de porcentaje de condonación de la deuda sea parcial, se informará al solicitante el porcentaje condonado emitiendo la Resolución Exenta parcial respectiva. Para el diferencial de la deuda no condonado, se informará al afiliado o beneficiario solicitante del FONASA que dicho monto se mantiene como deuda y que debe ser pagada. Para el caso de las deudas MAI No GES, se indicará que su pago debe ser realizado directamente en el establecimiento de salud, donde se generó la deuda.

f) La emisión de la resolución exenta de condonación parcial para los casos Resto MAI, será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como Encargado o la unidad de cobranza o recaudación del Hospital, donde se otorga atención de salud, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de partes. En casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

g) Emitirá resolución exenta de condonación total, para la propuesta de porcentaje de condonación del 100% de la deuda, para los casos Resto MAI, que será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como Encargado o la unidad de cobranza o recaudación del Hospital donde se otorga atención de salud, al solicitante, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y al Oficina de partes, y en casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

h) Para los casos MAI GES, se emitirá resolución exenta de condonación total la que será enviada al solicitante, al Jefe de Sucursal de origen donde se recepcionó la solicitud de Condonación, al Departamento de contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y al Oficina de partes, y en casos de incidencia en la acreditación se informará a la unidad de acreditación si corresponde.

i) Resguardar toda la documentación que recibe de forma digitalizada, en caso de futuras auditorías.

j) Ingresará los datos del afiliado o beneficiario del FONASA en sistema Front integrado del FONASA, así como en el aplicativo Registro Social de Hogares (RSH), donde obtendrá los datos necesarios para aplicar los porcentajes de condonación establecidos en tabla parametrizada.

ii. Vía WEB:

Para solicitudes de condonación copagos Web, el Encargado de Condonación tendrá las siguientes funciones:

> Podrá Ingresar datos del solicitante en sistema Front integrado del FONASA (CONDONACIONES), donde obtendrá la información necesaria para los fines requeridos, como consulta, estadísticas, etc.

4. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONDONACIÓN MAI.

4.1. Evaluación solicitudes condonación MAI afiliado inscrito Registro Social de Hogares (RSH).

Para las evaluaciones de solicitudes de condonación de copagos MAI a través de la Web y presencial, se utilizarán los siguientes parámetros de acuerdo a la clasificación socio-económica en la que se encuentra inscrito el afiliado solicitante en el Registro Social de Hogares (RSH).

Tramo RSH	%
-----------	---

	Condonación
40	100%
50	100%
60	100%
70	100%
80	100%
90	60%
100	0%

Para aquellas solicitudes de condonación tramitadas a través de la Web y si el solicitante no estuvo de acuerdo con el porcentaje propuesto de condonación de deuda por copagos MAI, podrá solicitar la condonación de forma presencial, cumpliendo con los requisitos y presentando los antecedentes dispuestos en el numeral 4.2 de este procedimiento.

4.2 Evaluación solicitudes condonación MAI afiliado NO inscrito Registro Social de Hogares (RSH).

Aspectos Considerados en la Tabla de Evaluación.

a) Casos especiales. (Fallecidos, pensionados y tramo A)

b) Situación laboral del afiliado titular: Otorga porcentaje de condonación considerando si el titular de la deuda está activo, con licencia médica o desempleado.

c) Situación de salud del afiliado y sus cargas: Consideran todas las enfermedades, sean clasificadas de alto costo o no, que afecten al afiliado y sus cargas, incluida la que da origen a la solicitud de condonación.

d) Composición etaria del afiliado y sus cargas: Evalúa el porcentaje de integrantes del grupo familiar menores de 18 años y mayores de 60 años. Se considerarán menores de 18 años a los integrantes del grupo familiar que se encuentren cursando estudios regulares en cualquiera de los niveles de enseñanza y vivan a expensas del afiliado.

e) Relación entre la deuda que solicita condonar y la renta disponible acreditada del titular (D/RDAT): Representa las veces que la deuda es mayor a la renta disponible acreditada del titular. La RDAT corresponde al equivalente al 80% de la renta bruta total del afiliado.

Tabla de evaluación.

CÁLCULO CONDONACIÓN			
MONTO DEUDA SOLICITADO DE CONDONACIÓN			
TRAMO AFILIADO FONASA			
RENTA PROMEDIO COTIZANTE			
NOMBRE TITULAR:		Rut:	
CRITERIOS		Pond.	% OBTENIDO
A.- CASOS ESPECIALES (Solo se evaluará en esta condición)			
FALLECIDOS		100	
PENSIONADO		100	
TRAMO A SIN COTIZACIONES POR UN AÑO		100	
B.- SITUACIÓN LABORAL DEL AFILIADO TITULAR			
DESEMPLEADO		60	
ACTIVO CON LICENCIA MEDICA IGUAL O MAYOR A TRES MESES		40	
ACTIVO CON LICENCIA MEDICA MENOR A TRES MESES		20	
ACTIVO		0	
C.- SITUACIÓN DE SALUD DEL GRUPO FAMILIAR			
UNA O MÁS ENFERMEDADES DE ALTO COSTO EN INTEGRANTES DEL GRUPO		60	
DOS O MÁS ENFERMEDADES EN INTEGRANTES DEL GRUPO		40	
UNA ENFERMEDAD EN INTEGRANTES DEL GRUPO		10	
SIN ENFERMEDADES EN INTEGRANTES DEL GRUPO		0	
D.- COMPOSICIÓN ETAREA DEL GRUPO FAMILIAR			
50% O MÁS DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		30	
MÁS DEL 30% Y MENOS DEL 50% DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		20	
MENOS DEL 30% DEL GRUPO FAMILIAR SON: < 18 o > 60 AÑOS		10	

E.- RELACIÓN ENTRE LA DEUDA CUYA CONDONACIÓN SE SOLICITA Y LA RENTA ACREDITADA DEL TITULAR		
IGUAL O MAYOR A 4	60	
IGUAL O MAYOR A 2,5 Y MENOR A 4	40	
IGUAL O MAYOR A 1 Y MENOR A 2,5	20	
MENOR A 1	10	
PORCENTAJE A CONDONAR SEGÚN TABLA		
CIRCUNSTANCIAS ADICIONALES A CONSIDERAR		
DIRIGENTE VECINAL TITULAR (Presidente, Secretario, Tesorero o 1er o 2do Director)	Titular de la Cuenta debe acreditar ser Dirigente Vecinal Vigente (Presidente, Secretario, Tesorero o 1er o 2do Director), de así ocurrir se bonificara con 50 puntos.	
OTRAS CAUSAS	Otros antecedentes acreditados no considerados en tabla y relevantes para la evaluación. (0 a 50 puntos)	
PORCENTAJE FINAL A CONDONAR (Si suma de Ítems es > a 100, se debe corregir a = 100.)		
OBSERVACIONES		

4.3 Vigencia del resultado de la evaluación.

El resultado final de la evaluación conforme con los procedimientos señalados en los numerales 4.1 y 4.2, podrá ser considerado como fundamento suficiente para resolver nuevas solicitudes de condonación de copagos, presentadas por el mismo afiliado o beneficiario del FONASA hasta el plazo máximo de un año contado desde la fecha de la primera resolución que la tuvo como fundamento.

5. Casos especiales:

i. Vía Presencial:

a. Afiliado Titular Fallecido:

Para aquellos casos de Afiliados del FONASA fallecidos, se otorgará un 100% de Condonación de su deuda MAI. Para casos de Deuda MAI GES trámite será realizado directamente por el FONASA. Para los casos Resto MAI, quien represente al afiliado fallecido, deberá presentar copia simple de cedula identidad, certificado de defunción y dirección del representante.

La condonación será resuelta a través de una resolución exenta que será enviada a través de correo electrónico o carta certificada si no cuenta con este medio electrónico. Regularizando la deuda en el sistema GGPF por el 100% de aquella.

b. Afiliado Titular Pensionado:

Para los afiliados del FONASA pensionados (Siempre que no cuente con otros ingresos) con un ingreso promedio de los últimos tres meses menor al ingreso mínimo, se les otorgará un 100% de Condonación de su deuda MAI.

c. Afiliado Titular clasificado en tramo de ingreso A:

Para beneficiarios del FONASA que al momento de la evaluación estén clasificado en tramo de ingreso A, pero las prestaciones fueron efectuadas cuando estos pertenecían a los tramos B, C y D, se les otorgará un 100%, de Condonación de su deuda MAI, siempre y cuando no registren cotizaciones por un año anterior al momento de la evaluación.

d. Afiliado Titular que ejerce como dirigente vecinal activo:

Para Afiliados que son parte del Directorio de una Junta de Vecinos constituida conforme a la ley N°19.418 y detente en dicha calidad los cargos de Presidente, Secretario, Tesorero, primer o segundo Director, todos ellos titulares, lo que se acreditará con certificado emitido por la municipalidad respectiva, se bonificará su postulación con 50 puntos adicionales.

e. Por orden del Director Nacional o Recomendación del Evaluador:

El Director Nacional o los funcionarios que ejerzan la facultad de condonación por delegación, podrán bonificar la postulación hasta en 50 puntos cuando existan circunstancias adicionales a las señaladas en la tabla que, debidamente acreditadas, justifiquen el otorgamiento de dicha bonificación. Los fundamentos de esta decisión deberán quedar expresados en la resolución respectiva.

6. ANTECEDENTES ADICIONALES:

Para las Solicitudes de Condonación Presencial.

En el caso que el encargado de condonación de Copago requiera antecedentes adicionales, se procederá de la siguiente manera:

a) Los antecedentes deben ser requeridos vía contacto telefónico, correo electrónico o a través de cualquier sucursal del FONASA.

7. REGISTRO EN SISTEMA GGPF.

Todas las acciones realizadas en el proceso de evaluación y resolución de las solicitudes de condonación, en forma presencial y vía Web, serán registradas en el Sistema de Gestión de Garantía de Protección Financiera (GGPF), Módulo de Condonación Resto MAI o Gestión Cuenta GES, o en la aplicación que disponga el FONASA para estos efectos.

8. PLAZO.

i. Vía Presencial:

Las solicitudes de Condonación de copagos presenciales, deberán responderse por el encargado de condonación zonal respectiva, mediante oficio ordinario y/o resolución exenta según corresponda, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de recepción conforme de todos los antecedentes detallados en el presente procedimiento. En casos justificados se considerarán 10 días hábiles adicionales.

ii. Vía WEB:

Para solicitudes de Condonación de copagos vía Web, la respuesta será entregada de forma automática por el aplicativo Web.

9. NOTIFICACIÓN Y CONTROL DE ORDINARIO Y RESOLUCIÓN DE CONDONACIÓN.

i. Vía Presencial.

a. Notificaciones de resoluciones de condonación de copagos de forma presencial.

1. Para las notificaciones de resultados de solicitudes de condonación de forma presencial, se harán a través de las resoluciones de condonación respectivas, deberán notificarse al afiliado deudor a través de carta certificada al domicilio registrado en la respectiva solicitud, adjuntando la copia del documento.

2. Cada resolución exente será enviada al solicitante, y a las entidades involucradas en el pago de esta deuda como lo son: la unidad de cobranza o recaudación del Hospital (para caso Resto MAI), donde se otorga atención de salud, al Jefe de Sucursal de origen donde se recibió la solicitud de Condonación, al Departamento de contabilidad del Fondo Nacional de Salud, al Departamento de Cotización y Protección Financiera y a la Oficina de partes.

ii. Vía WEB.

a. Notificaciones de resoluciones de condonación de copagos a través de la Web.

1. La notificación de las condonaciones de copagos Web total o parcial, será de forma automática al correo electrónico registrado por el Afiliado titular de la cuenta, aceptando este medio como forma de notificación, de no contar con correo electrónico se enviará a través de carta certificada.

2. Para todos los efectos legales, la notificación se entenderá practicada al tercer día desde la fecha en que la carta es recibida por la oficina de correos, para su despacho, debiendo dejarse constancia de ello en el expediente administrativo originado por la solicitud de Condonación Deuda MAI.

10. RECURSOS DE REPOSICIÓN.

Contra la propuesta de condonación notificada al solicitante a través de resolución exenta que rechacen la condonación solicitada o la otorguen de forma parcial, se podrá interponer recurso de reposición o de reconsideración para ante el Director Nacional o Directores Zonales, según corresponda, dentro del plazo de 20 días hábiles, contado desde su notificación.

Dicho recurso, debe presentarse en cualquiera de las sucursales del FONASA, y deberá acompañarse antecedentes que avalen las circunstancias socio-económicas del afiliado o beneficiario titular del FONASA o cualquier otro antecedente que permita modificar el criterio adoptado al rechazar u otorgar parcialmente la condonación y que justifiquen la condonación solicitada, como por ejemplo Formulario de Informe Social.

IV. PRESUPUESTO.

Las condonaciones de deudas MAI que son autorizadas por el Director Nacional y Directores Zonales serán imputadas al ítem Otros (imprevistos) Nº 22 12 999 del Presupuesto vigente del respectivo Servicio de Salud.

V. ANEXOS.

Son parte integrante del Procedimiento los siguientes Anexos:

a) Anexo Nº1: Formulario de solicitud de Condonación Deuda MAI.

- b) Anexo N°2: Formatos de resoluciones: Resolución de Condonación Total - Resolución de Condonación Parcial - Resolución de rechazo de solicitud Condonación.
- c) Anexo N°3: Tabla de evaluación presencial.
- d) Anexo N°4: Tabla de evaluación parametrizada.

VI. VIGENCIA.

El procedimiento comenzará su vigencia desde la fecha de publicación en el Diario Oficial de la resolución que lo aprueba.

No obstante lo anterior, se podrá enviar una copia para conocimiento y fines pertinentes a las autoridades y organismos que se señalan en la distribución una vez totalmente tramitada la presente Resolución.

2° DELEGASE, en el Director Zonal Norte; en el Director Zonal Centro Norte; en el Director Zonal Centro Sur; en el Director Zonal Sur; sus subrogantes o suplentes, según corresponda, la facultad prevista en el inciso sexto del artículo 161 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, de condonar total o parcialmente, en casos excepcionales y por motivos fundados, la diferencia de cargo del afiliado, por concepto de pago de prestaciones médicas otorgadas en la Modalidad Institucional, en los casos que se presenten en el respectivo territorio de su jurisdicción; y en el Jefe Departamento de Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera, su subrogante o suplente, según corresponda, respecto del territorio correspondiente a la Región Metropolitana y a la VI Región.

3° DERÓGASE a contar de esta fecha, la Resolución Exenta 3E/N° 4.618 de 2010, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores y la Resolución Exenta N° 3G N° 5488 de 2021 del Fondo Nacional de Salud.

4° ORDÉNASE la publicación de la presente Resolución Exenta en el Diario Oficial con el fin de cumplir con la normativa aplicable.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



**MARCELO MOSSO GOMEZ
DIRECTOR NACIONAL
FONDO NACIONAL DE SALUD**

MMG / LBR / CPI / BPL / JTE / JFD / cbg

DISTRIBUCIÓN:

- DIRECCION NACIONAL
- DIVISIÓN FISCALÍA
- DPTO. GEST. DE COTIZACIONES Y PROTECCIÓN FINANC.
- SUBDPTO. PROTECCIÓN FINANCIERA
- DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA
- SUBDPTO. OFICINA DE PARTES

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en www.fonasa.cl

spb7G2za

Código de Verificación

