

ORD. CIRCULAR N° 5

ANT.: Oficios Circulares N° 3936 de 1994, N° 14, N° 18 y N° 47 de 1999, todos de esta Superintendencia.

MAT.: Instruye sobre formalidades de las presentaciones de las isapres y el Fondo Nacional de Salud ante esta Superintendencia y sobre plazos y procedimientos que deben observarse para el cumplimiento de las instrucciones y resoluciones que indica. Deroga los Oficios Circulares individualizados en el ANT.¹

Santiago, 6 de febrero de 2004.

DE: SUPERINTENDENTE DE ISAPRES (S)

**A: SRES. GERENTES GENERALES ISAPRES
SR. DIRECTOR FONDO NACIONAL DE SALUD²**

Esta Superintendencia, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 3° números 2 y 4 de la Ley N° 18.933, ha resuelto impartir las siguientes instrucciones:

1.- Formalidades de las presentaciones escritas efectuadas ante esta Superintendencia:

a) Toda presentación escrita que envíen las isapres a esta Superintendencia deberá señalar, en el encabezado del documento, la materia sobre la que versa. De esta manera, para una mejor identificación de su contenido, deberá emplearse en la suma, alguno de los siguientes términos:

¹ Texto modificado por Ordinario Circular IF N°26 de fecha 7 de abril de 2006

² Introducido por Ordinario Circular IF N°26 de fecha 7 de abril de 2006.

- Remite copia de respuesta a afiliado;
- Remite expediente;
- Remite informe y acompaña documento;
- Acompaña documento;
- Complementa información;
- Solicita prórroga;
- Téngase presente;
- Solicita aclaración;
- Informa cumplimiento;
- Interpone recurso de reposición, u
- Otro que, asimismo, facilite su identificación.

b) Las presentaciones que las isapres envíen a esta Superintendencia para dar respuesta a requerimientos de información, deberán, cuando corresponda, hacer referencia en el encabezado referido en la letra precedente, al Número de Ingreso en la Oficina de Partes de este Organismo, del caso que origina el requerimiento y al número y la fecha de emisión del oficio al que se da respuesta.

c) Si la presentación que efectúa la Isapre tiene por objeto informar el cumplimiento de instrucciones emitidas por esta Superintendencia, que recaigan en un reclamo conocido por ésta, la institución deberá hacer referencia, en el encabezado referido en la letra a), al número y la fecha de emisión del oficio o la resolución que contiene las instrucciones cuyo cumplimiento se informa.

Asimismo, deberá enviar copia del documento en que conste dicho cumplimiento, junto con la respectiva nómina de correo que acredite que éste fue puesto en conocimiento del afiliado.

2.- Notificación de las instrucciones o resoluciones que dicte la Superintendencia:

Las instrucciones o resoluciones emitidas por esta Superintendencia serán notificadas a quienes corresponda por carta certificada, excepto a aquellas isapres que se acojan al régimen de notificación personal implementado para la ciudad de Santiago y para las ciudades asiento de Agencias Regionales, consistente en poner en conocimiento de aquellos funcionarios especialmente delegados por las Instituciones, las instrucciones que imparta este Organismo.

Para estos efectos, las isapres establecerán formalmente un domicilio en la ciudad de Santiago y en las ciudades asiento de Agencias Regionales que corresponda, comisionando para el efecto a dos o más funcionarios para que reciban la documentación en representación de la Institución, lo que se efectuará estampando su firma, cédula de identidad, fecha y hora de la diligencia.

Las isapres que ya se hayan sometido a esta modalidad de notificación antes de la entrada en vigencia del presente Oficio Circular, se entenderá que persisten en ella.

3.- Forma de computar los plazos contenidos en las instrucciones o resoluciones que dicte la Superintendencia:

a) Los plazos de días contenidos en los documentos emitidos por esta Superintendencia serán de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos.

b) Los plazos se contabilizarán desde el día hábil siguiente a la notificación de que se trate.

c) En atención a que por disposición de la ley, esta Superintendencia desarrolla sus labores dentro de un determinado horario de funcionamiento, las presentaciones de documentos y la entrega de antecedentes sujetos a un plazo, deberán realizarse antes del término del horario de atención del último día de dicho plazo. Dicho horario es el siguiente: lunes a jueves de 9:00 horas a 17:00 horas y viernes de 9:00 horas a 16:00 horas.

d) Las notificaciones de instrucciones o resoluciones efectuadas por carta certificada, que emanen de las oficinas de esta Superintendencia ubicadas en una región y estén destinadas a las oficinas de una isapre ubicadas en otra distinta, se entenderán practicadas una vez transcurridos los plazos suplementarios de días corridos, que se señalan a continuación, contados desde la fecha de recepción de la carta en la Oficina de Correos respectiva.

- I
- 3 II
- 3 3 III
- 3 3 3 IV
- 4 4 3 3 V
- 5 5 4 3 3 RM
- 5 5 4 3 3 3 VI
- 6 5 4 4 3 3 3 VII
- 7 6 5 4 3 3 3 3 VIII
- 8 7 6 5 5 4 4 3 3 IX
- 9 8 7 6 5 4 4 3 3 3 X
- 10 10 9 8 7 5 5 4 4 3 3 XI
- 10 10 9 8 7 5 5 4 4 3 3 3 XII

Por su parte, las notificaciones de instrucciones o resoluciones efectuadas por carta certificada, que emanen de las oficinas de esta Superintendencia ubicadas en la misma región en que se hallan las oficinas de la isapre destinataria, se entenderán practicadas una vez transcurrido el plazo de tres (3) días corridos, contados desde la fecha de recepción de la carta en la Oficina de Correos respectiva

e) Las solicitudes de prórroga para responder las instrucciones o resoluciones que dicte la Superintendencia, deberán efectuarse mediante presentación escrita o, de manera excepcional, por fax, excluyentemente, dentro del plazo original concedido a la Institución. En ningún caso, puede ser objeto de ampliación un plazo ya vencido.³

Cuando se trate de una solicitud de prórroga formulada por alguna de las partes de un Juicio Arbitral o un Reclamo Administrativo que se tramite en la oficina central de la Superintendencia de Salud⁴ y que sea presentada por fax, ésta deberá remitirse al N° 56 2 2400800, que corresponde al número asignado a la Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud, en el horario que se indica: de lunes a jueves, de 9.00 a 16.00 horas y los días viernes de 9.00 a 15.00 horas. Las solicitudes que no se remitan al número de fax indicado se tendrán por no presentadas y las que se reciban después del horario señalado se entenderán presentadas sólo al día siguiente hábil.⁵

Las solicitudes de prórroga que se presenten por fax en el curso de Reclamos Administrativos o Juicios Arbitrales que se tramiten en las Agencias Regionales de la Superintendencia de Salud, deben remitirse al número asignado a la correspondiente Agencia, en los horarios indicados precedentemente.⁶

Si la Superintendencia no se pronuncia sobre la solicitud de prórroga presentada dentro de los 2 días hábiles siguientes, se entenderá acogida, por un plazo único de tres días hábiles, contado desde el vencimiento del plazo original.

La denegación de la prórroga, imposibilitará la presentación de nuevas solicitudes para el mismo trámite.

4.- La inobservancia de las formalidades, procedimientos y plazos instruidos precedentemente, dará lugar a la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 45 de la Ley N° 18.933.

5.- Deróganse a contar de esta fecha, los Oficios Circulares citados en el Antecedente, relacionados con las materias que se instruyen en los puntos 2 y 3 del presente acto.

³ Expresión “de manera excepcional” introducida por Ord. Circular N°26 de fecha 7 de abril de 2006.

⁴ El Ord. Circular N°34, de fecha 27 de 2006, introdujo la expresión “que se tramiten en la oficina central de la Superintendencia de Salud”.

⁵ Párrafo introducido por Ordinario Circular N°26 de fecha 7 de abril de 2006.

⁶ Párrafo introducido por Ordinario Circular N°34 de fecha 27 de abril de 2006

6.- Las presentes instrucciones regirán a contar de la notificación del presente Oficio Circular, el que debe entenderse íntegramente aplicable al Fonasa en todo cuanto resulta pertinente.⁷

Saluda atentamente a Ud.,

ULISES NANCUANTE ALMONACID
Superintendente de Isapres(S)

⁷ Modificado como se indica por Ordinario Circular N°26 de fecha 7 de abril de 2006.