

ORDINARIO CIRCULAR N°123

ANT.: No Hay.

MAT.: INSTRUYE DESIGNAR REPRESENTANTE.

SANTIAGO, 12 de enero de 1994.

DE : SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL

A : SRES. GERENTES GENERALES DE ISAPRE

Esta Superintendencia, se encuentra empeñada en fortalecer sus funciones de atención de consultas personales y escritas planteadas por los diversos usuarios del Sistema ISAPRE, especialmente por los cotizantes y sus beneficiarios.

En consideración a que los problemas que aquejan a los referidos usuarios generalmente requieren de soluciones expeditas, se ha estimado necesario solicitar la colaboración de esas Instituciones para que designen formalmente un representante que se relacionará directamente con el Subdepto. de Atención de Público de esta Superintendencia, posibilitando el logro de la condición recién planteada.

La designación de este representante deberá cumplir con las siguientes características:

- 1.- Deberá contar con el patrocinio y compromiso de la máxima autoridad de la ISAPRE.
- 2.- Por ende, deberá contar con la autoridad y responsabilidades necesarias para cumplir el objetivo ya señalado.
- 3.- Deberá nombrarse un representante titular y un reemplazante, que asuma integralmente la función en ausencia del primero.
- 4.- Deberá garantizar un contacto inmediato, ante el requerimiento del Jefe del Subdepto. Atención de Público o en quien(es) este último delegue ese procedimiento.
- 5.- Deberá enviar todos los documentos y antecedentes que se le soliciten y garantizar la atención en la ISAPRE de las personas que se le deriven, previo acuerdo con el responsable de esta Superintendencia.
- 6.- En caso de reemplazo del representante titular o su sustituto, deberá comunicarse a esta Superintendencia con cinco días hábiles de anticipación a la materialización del cambio.

Sin perjuicio de la designación que, en definitiva, resuelva cada ISAPRE, se estima recomendable que ella recaiga en las mismas personas responsables del cumplimiento de lo instruido en la Circular N°20, del 19.10.92, de esta Superintendencia.

Cuando el desempeño del representante lo amerite, esta Superintendencia podrá exigir su reemplazo, sin perjuicio de la eventual aplicación de las sanciones que contempla el artículo 45 de la Ley N°18.933, ante las eventuales omisiones y/o incumplimientos en que pudiera incurrir quien obre en representación de la respectiva ISAPRE.

Finalmente, las ISAPRE deberán comunicar por escrito a esta Superintendencia la designación solicitada, en el plazo de 5 días hábiles contado desde la recepción del presente oficio, de acuerdo al siguiente detalle:

- Nombre del representante titular

- Dirección, fono y fax de su ubicación física
- Cargo que desempeña
- Nombre del representante suplente
- Dirección, fono y fax de su ubicación física
- Cargo que desempeña

Saluda atentamente a usted.,

CESAR OYARZO MANSILLA
SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL