

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

Fiscalía - Depto. Estudios - Depto. Control

CIRCULAR N° 020 /

SANTIAGO, 19 OCT 1992

IMPORTE INSTRUCCIONES SOBRE TRAMITACION DE RECLAMOS
ANTE LAS INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL

La presente Circular imparte instrucciones sobre la tramitación de reclamos formulados por escrito ante las ISAPRE, sin perjuicio de la facultad del reclamante de recurrir en todo momento a esta Superintendencia ó a la justicia ordinaria.

I. ASPECTOS GENERALES

RECLAMO: Es el planteamiento escrito de cualquier situación que el afiliado y/o beneficiario perciba o reconozca como irregularidad o anomalía y que lo afecte en su relación con una ISAPRE.

Los reclamos podrán presentarse mediante concurrencia personal o remitirse por correo a cualquier agencia u oficina del país donde la ISAPRE atiende público, sin restricción de horarios especiales. En caso que el reclamante sea representado por un tercero éste deberá ser autorizado mediante poder simple o ante Notario Público, a elección del reclamante. Se eximen de esta última exigencia aquellos casos en que el reclamante esté imposibilitado física o mentalmente para otorgar dicho poder.

Las ISAPRE estarán obligadas a certificar la recepción de todos los reclamos.

Asimismo, deberán recepcionar los reclamos de sus ex-afiliados y ex-beneficiarios, al menos durante los dos meses siguientes a la fecha de término de beneficios.

II. TRAMITACION Y SOLUCION DEL RECLAMO.

Luego de ingresado el reclamo se procederá a la apertura del expediente, el cual deberá estar constituido por todos los antecedentes que sean necesarios para resolver el caso, tales como: el reclamo y antecedentes que acompañe el reclamante; antecedentes recopilados internamente; solicitudes de antecedentes formuladas a terceros y respectivas respuestas; copia de las comunicaciones al reclamante, incluyendo la respuesta a su reclamo.

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

Fiscalía - Depto. Estudios-Depto. Control

2..

Los expedientes de los reclamos deben permanecer archivados al menos por un lapso de doce (12) meses contados desde la fecha de emisión de la respuesta. Dicho archivo deberá mantenerse en la casa matriz o sucursal, según donde se haya realizado su tramitación.

Las ISAPRE estarán obligadas a dar una respuesta integral al reclamo, abarcando absolutamente todas las inquietudes planteadas por el reclamante. Asimismo, deberá realizar el estudio y solución de todas aquellas materias que surjan del análisis de la situación, hayan sido o no reclamadas.

En esta respuesta se deben especificar y explicar los antecedentes necesarios que fundamenten la resolución del reclamo, con el objeto de procurar una debida orientación y educación a los afiliados y beneficiarios.

Se explicarán detalladamente las acciones que le corresponda realizar al interesado para concretar la solución del reclamo.

Debe informarse al reclamante que siempre tiene la posibilidad de recurrir a la Superintendencia, solicitando el arbitraje que se estipula en el N° 5 del artículo tercero de la Ley N° 18.933 o a la justicia ordinaria.

Las respuestas deberán remitirse por correo certificado al domicilio indicado en el reclamo o al registrado en el contrato de salud en caso de omitirse tal antecedente, en un plazo máximo de 20 días corridos, contados desde la fecha de recepción del reclamo.

Transcurrido dicho plazo, la agencia u oficina de la ISAPRE en la cual se hubiere realizado la presentación deberá estar en condiciones de informar al interesado de la respuesta a su reclamo, entregando una copia de ella a requerimiento de este último.

III. MATERIAS COMPETENCIA DE LA COMPIN.

Las presentaciones que contengan materias que de acuerdo a la Ley N° 18.933 son reclamables ante la COMPIN, deberán tratarse de la siguiente forma:

1. Si el reclamo se entrega personalmente, la ISAPRE no podrá recepcionarlo, debiendo informar en ese acto al reclamante que debe presentarlo a la COMPIN correspondiente y el plazo que dispone para hacerlo.
2. Si el reclamo se recepciona por correo, la ISAPRE comunicará por escrito, a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha de recepción que debe presentarlo a la COMPIN, informando el plazo que tiene para hacerlo.

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

Fiscalía - Depto. Estudios-Depto. Control

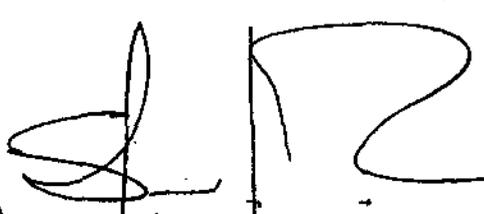
3..

IV. INFORMACION A LOS AFILIADOS Y VIGENCIA DE LA CIRCULAR.

Con el objeto de informar adecuadamente a sus afiliados y beneficiarios sobre la materia que se instruye en la presente Circular, las ISAPRE deberán publicar y mantener en un lugar visible de todas sus oficinas de atención de público, el extracto que se adjunta en el Anexo N° 1 "Información sobre Presentación de Reclamos", que forma parte integrante de esta Circular.

La presente Circular entrará en vigencia a contar de la fecha de su emisión, entendiéndose simultáneamente derogada la Circular N° 11 del 19 de junio de 1991 de esta Superintendencia.




HECTOR SANCHEZ RODRIGUEZ
SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

MBEC/LVV/MAHE/lpl
DISTRIBUCION

- SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE
- Sr. Superintendente de Isapre
- Fiscalía
- Depto. Estudios
- Depto. Control
- Depto. Administración y Finanzas
- Oficina de Partes

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

Fiscalía - Depto. Estudios - Depto. Control

A N E X O N° 1

INFORMACION SOBRE PRESENTACION DE RECLAMOS

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional a través de la Circular N° 20 del 19 de Octubre de 1992, se comunica que las ISAPRE están obligadas a recepcionar, tramitar y dar respuesta a los reclamos que les presenten sus afiliados y beneficiarios.

El ejercicio de este derecho no impide ni sustituye en caso alguno recurrir a la Superintendencia o a la justicia ordinaria, ya sea antes de presentarlo a la ISAPRE, durante su tramitación o con posterioridad a la respuesta.

Con el objeto de procurar un adecuado funcionamiento de este procedimiento, los reclamantes deberán tener en consideración lo siguiente:

1. **RECLAMANTE:** Puede ser el afiliado o beneficiario, los cuales también pueden ser representados por un tercero autorizado mediante poder simple o notarial, a elección del reclamante.
2. **PLAZO DE RESPUESTA:** La ISAPRE debe dar respuesta en un plazo máximo de veinte (20) días corridos contados desde la fecha de recepción del reclamo.
3. **MATERIAS NO RECLAMABLES:** Los reclamos que se refieran a rechazos y modificaciones de licencias médicas, subsidio por incapacidad laboral inferior al que corresponde, o no pago del subsidio, deben presentarse en la COMPIN del Servicio de Salud correspondiente al domicilio que el afiliado haya registrado en su contrato de salud.
 - En el caso de las licencias médicas el plazo para interponer estos reclamos será de 15 días hábiles, contados desde la recepción del pronunciamiento de la licencia.
 - Cuando se trate de subsidios por incapacidad laboral, el plazo para elevar dicho reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el rechazo del pago o de su pago insuficiente.

FIRMA GERENTE GENERAL

FECHA