



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/N° 261
Santiago, **29 ENE. 2016**

IMPARTE INSTRUCCIONES RESPECTO DEL REGISTRO DE CONSULTAS EN LAS SUCURSALES, AGENCIAS U OFICINAS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

Esta Intendencia, en ejercicio de sus facultades legales, en especial, las previstas en los artículos 110, número 2 y 172 del DFL N°1, de Salud, de 2005, viene en impartir las siguientes instrucciones.

I.- OBJETIVO

Velar por la completa y oportuna entrega de información a los beneficiarios, estableciendo la obligación de las isapres de llevar un registro de las consultas recibidas.

II.- MODIFICA LA CIRCULAR IF/N°131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS

Agrégase un numeral III, nuevo, al título VII "Funcionamiento de sucursales, agencias u oficinas de atención de público", del Capítulo VI "Procedimientos operativos de las Isapres", con el siguiente contenido:

"III. Sobre el registro de la atención de público

1. Las isapres deberán contar con un registro de las consultas que sean atendidas en forma presencial en todas sus sucursales, agencias u oficinas de atención de público, debiendo capturar en forma inmediata los antecedentes básicos del requerimiento planteado, y entregar un comprobante de atención al interesado, con la información que se señala más adelante.

2. Las solicitudes de atenciones a que se refiere el punto anterior corresponden a consultas de los beneficiarios que digan relación con beneficios, mecanismos y procedimientos asociados al contrato de salud.


Se excluyen de las presentes instrucciones los reclamos de que trata el Título I del Capítulo V del Compendio de Procedimientos de esta Superintendencia -que se rigen por tales instrucciones-, así como los trámites y solicitudes cuando éstos generen un comprobante o respaldo por sí mismos al momento de efectuada la solicitud, tales como compra de bonos, reembolsos, tramitación de licencias médicas, suscripción, modificación y término de contrato, entrega de presupuestos y pago de cotizaciones, entre otros.


3.- La información mínima que debe quedar registrada y que debe contener el comprobante de atención que debe ser entregado al requirente, es la siguiente:

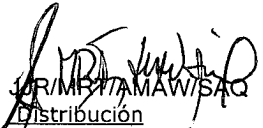
- a) Nombre, rut y datos de contacto del requirente
- b) Fecha y hora de atención
- c) materia consultada
- d) Plazo de respuesta, que defina la isapre, en caso de ser procedente
- e) Nombre del funcionario de la isapre que efectuó la atención

III.- VIGENCIA

Las instrucciones contenidas en esta circular regirán a contar del 1 de junio de 2016.


NYDIA CONTARDO GUERRA
INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD




DISTRIBUCIÓN
Gerentes Generales de isapres
Superintendencia
Asociación de Isapres de Chile
