



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento de Regulación

OFICIO CIRCULAR IF/Nº

46

ANT: 1.-Decreto N°4, de 08.02.2020, del Ministerio de Salud.

2.- Oficio Circular IF/N°10, de 19.03.2020, de esta Superintendencia.

MAT: Instruye a las isapres la obligación de disponer vías alternativas que permitan facilitar el acceso de un reclamo en forma remota.

SANTIAGO, 25 JUN 2020

DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A: GERENTES GENERALES DE ISAPRES

Como es de su conocimiento, la normativa vigente sobre la tramitación de reclamos ante la isapre se encuentra contenida en el Título I "Tramitación de reclamos ante el Fonasa e Isapres", del Capítulo V "Solución de Conflictos", del Compendio de Procedimientos.

En el punto 2 "Obligaciones frente a un reclamo" se señala que: *"El reclamado recibirá, registrará, formará el expediente respectivo -en su caso- y dará respuesta a los reclamos que se le presenten o que esta Superintendencia le derive"*.

Por su parte, en el punto 3.1. "Recepción del reclamo" se establece que: *"El reclamado deberá gestionar tanto los reclamos presentados directamente por los reclamantes como los derivados por la Intendencia"*. Asimismo, en el punto 3.1.1. "Recepción de reclamos presentados por los reclamantes": *"El reclamado deberá recibir formalmente todos los reclamos que le presenten directamente los reclamantes. Los reclamos podrán ser presentados en cualquiera de las oficinas, agencias o sucursales del reclamado en que se atienda público, dentro del horario habitual de atención. También podrá enviarse el reclamo por correo, medios electrónicos u otros que el reclamado utilice como medio de comunicación con sus beneficiarios. Para formalizar la recepción del reclamo, el reclamado deberá adoptar algún mecanismo tendiente a que el reclamante cuente con una constancia de la interposición del mismo y de su fecha"*.

Al respecto, esta Intendencia ha tomado conocimiento de múltiples problemas que han tenido los reclamantes para interponer reclamos ante la isapre, a través de vía remota, básicamente porque la aplicación o mecanismo dispuesto para ello en las páginas web de las instituciones no es de fácil acceso, como tampoco el formulario correspondiente, lo que dificulta la utilización de esta vía para formular un reclamo.

Atendida la realidad nacional y la emergencia sanitaria que ha generado la propagación del Covid-19 y la cuarentena decretada en algunas comunas del país, así como los cordones sanitarios que ha establecido la autoridad, es imperativo que las instituciones de salud previsual faciliten el acceso a través de canales remotos, de manera expedita, debiendo relevar para ello, el concepto de usabilidad de la web y, ejecutando medidas concretas que otorguen la debida facilidad y rapidez para que los reclamantes puedan acceder al contenido relativo a la presentación de un reclamo.

En consecuencia, y para facilitar la presentación de reclamos por parte de sus beneficiarios, las isapres deberán disponer de algunas de las siguientes medidas de carácter informativo que se indican a continuación: a) incorporar de manera destacada la opción de presentar un reclamo, en el cuerpo de la página web como parte del contenido principal, o bien en la barra lateral de la misma, para acceder expeditamente al Formulario de Reclamos o mecanismo a fin diseñado por la isapre; b) implementar el uso de alguna ventana emergente que dé cuenta en forma detallada de cómo acceder a la sección que permite la presentación de un reclamo o; c) cualquier otro mecanismo que tenga a su disposición la isapre para dar cumplimiento estricto al otorgamiento de una solución rápida y efectiva para las personas que reclaman, en términos de la usabilidad de los sitios web que ponen las isapres a su disposición, o la utilización de cualquier otro canal remoto, que permita ejercer el derecho efectivo de reclamar, tales como aplicaciones en teléfonos móviles u otros.

En todo caso, las isapres deberán comunicar a sus afiliados, a las direcciones de correos electrónicos que tengan registradas, la información relevante para reclamar a través de la página web y el respectivo link, para acceder a dicha sección, u otro medio remoto habilitado con el mismo fin.

Las instrucciones contenidas en el presente Oficio Circular, respecto de las medidas informativas a implementar (alternativas a), b) o c)), entrarán en vigencia a más tardar el 1 de julio de 2020, sin perjuicio que el envío del correo informativo a los afiliados con el link para reclamar y la correspondiente explicación para formular un reclamo vía WEB u otro medio remoto, deberá hacerse al tercer día hábil siguiente a la notificación del presente oficio.

Saluda atentamente a usted,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

AMAW/CPF/MPO
DISTRIBUCIÓN

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Superintendencia de Salud
- Oficina de Partes