



RESOLUCIÓN EXENTA SS/N° 626

Santiago, 28 ABR 2011

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 18.834, que establece el Estatuto Administrativo; lo dispuesto en el Artículo 109, del D.F.L N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; el D.S. N° 93, de 2010, del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta SS N° 47, de 12 de enero de 2011; la Resolución Exenta SS/N° 419, de 29 de marzo de 2011; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

- 1.- Que esta Superintendencia debe propender a la desconcentración administrativa de su organización interna, a fin de hacer más eficaz y eficiente su accionar y presencia en las diversas regiones del país.
- 2.- Que, paralelamente, la consistencia en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y control, y su debida coordinación, amerita la adopción de criterios de asignación de responsabilidad y establecimiento de procedimientos uniformes.
- 3.- Que esta Superintendencia cuenta con su Oficina Central en Santiago y Agencias en todas las regiones del país, en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.
- 4.- Que la Resolución Exenta SS N° 47, de fecha 12 de enero de 2011, publicada en el Diario Oficial el 2 de febrero de 2011 estableció la Estructura Interna de la Superintendencia de Salud y, en lo pertinente, señala que corresponderá a la Unidad de Coordinación Regional organizar, gestionar y controlar el funcionamiento de las agencias regionales a nivel nacional,

evaluando su funcionamiento conforme a los lineamientos dados por el Superintendente, a las facultades delegadas y a las funciones encomendadas, que consisten fundamentalmente en proporcionar orientación al público, resolver reclamos administrativos, tramitar juicios arbitrales, proponiendo la correspondiente resolución, cuando corresponda, inspeccionar sucursales, agencias o casas matrices de isapres y Fonasa y colaborar con la difusión de la normativa vigente. Además les corresponderá promover, acompañar y fiscalizar el proceso de acreditación de prestadores institucionales, colaborar en la actualización del registro de prestadores individuales, y participar en la fiscalización de las normas de la Ley N° 20.394.

- 5.- Que mediante Resolución Exenta SS/N° 419, de 29 de marzo de 2011 se establecieron las funciones de la Jefa de la Unidad Coordinadora de Agencias Regionales, Sra. Jessica Salgado Riquelme, Rut. N° [REDACTED].

En mérito de lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

I.- Agencias Regionales, Dependencia, delegación y denominación.

- 1.- Las Agencias Regionales dependerán directamente del Superintendente y se relacionarán funcional y administrativamente con el mismo a través de la Jefa de la Unidad Coordinadora de Agencias Regionales, conforme al punto N° 11, de la Resolución Exenta SS N° 47, de fecha 12 de enero de 2011 y lo señalado en la Resolución Exenta SS/N° 419, de 29 de marzo de 2011.
- 2.- Para implementar la desconcentración administrativa, quien ejerza el cargo de Agente Regional y su subrogante legal, en caso de ausencia o impedimento del titular, actuará en virtud de las atribuciones y facultades delegadas necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- 3.- Las agencias regionales están agrupadas territorialmente por Macrozonas, correspondiendo a las Agencias Zonales de Antofagasta, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt las Macrozonas Norte, Centro, Sur y Austral, respectivamente, de acuerdo al siguiente detalle:

Macrozona Norte: Agencia Zonal Antofagasta y Agencias Regionales de Arica, Iquique y Copiapó.

Macrozona Centro: Agencia Zonal Valparaíso y Agencias Regionales de La Serena y Rancagua.

Macrozona Sur: Agencia Zonal Concepción y Agencias Regionales de Talca, Temuco y Valdivia.

Macrozona Austral: Agencia Zonal Puerto Montt y Agencias Regionales de Coyhaique y Punta Arenas.

Los Agentes Zonales tendrán a su cargo la supervisión técnica de las Agencias Regionales de su macrozona.

II.- Funciones de las Agencias Regionales.

1.- Resolución de Reclamos Administrativos.

Las Agencias Regionales están encargadas de gestionar por la vía administrativa la resolución de los reclamos entre el Fonasa y las Isapres y los cotizantes y beneficiarios correspondientes a su región, sin perjuicio de las reasignaciones que pueda resolver la Coordinadora Regional o el Intendente de Fondos, para el adecuado cumplimiento de las metas institucionales.

2.- Tramitación de Juicios arbitrales.

Las Agencias Zonales de Antofagasta, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt están encargadas de la tramitación de los Juicios Arbitrales iniciados ante la Superintendencia de Salud correspondientes a la jurisdicción de su macrozona, sin perjuicio de las reasignaciones que pueda resolver la Coordinadora Regional o el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, para el adecuado cumplimiento de las metas institucionales.

3.- Atención de Usuarios.

Las Agencias Regionales están encargadas de proporcionar información y orientación al público acerca de la normativa del sistema de salud, público y privado, respondiendo las consultas efectuadas en forma presencial, telefónica, vía web o por medio de consulta escrita. Además, están encargadas de recibir y derivar a la Unidad correspondiente las consultas y reclamos por Ley de Transparencia.

4.- Fiscalización.

Las Agencias Regionales, de acuerdo a las instrucciones y facultades entregadas por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, y sin perjuicio de la función que cumplen en la resolución de reclamos administrativos, están encargadas de fiscalizar, previa coordinación con las Unidades respectivas de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa en las Modalidades Libre Elección e Institucional y de las Isapres, en lo relativo al plan complementario de salud y a la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas. Además, les corresponde fiscalizar el correcto cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud de los beneficiarios de Isapre y Fonasa y el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva por parte de dichas entidades.

5.- Prestadores de Salud y Ley N° 20.394.

Las Agencias Regionales, de acuerdo a las instrucciones y facultades que al efecto otorgue el Intendente de Prestadores están encargadas de promover, acompañar y fiscalizar el proceso de acreditación de prestadores institucionales de la Región; de recibir y derivar las solicitudes de incorporación al Registro de Prestadores Individuales de Salud y colaborar con su actualización. Además, les corresponde participar en el procedimiento de recopilación de la información y antecedentes para la resolución de reclamos por infracciones a la Ley N° 20.394.

6.- Difusión y capacitación.

Las Agencias Regionales están encargadas de realizar actividades educativas y de difusión, que promuevan el conocimiento del sistema de salud chileno, a las organizaciones públicas o privadas que lo requieran.

7.- Representación de la Superintendencia.

Sin perjuicio de las atribuciones y de la delegación de facultades que para el ejercicio de las funciones señaladas precedentemente deban otorgar el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y el Intendente de Prestadores, los Agentes Regionales representarán al Superintendente en las regiones en que desempeñen sus cargos, en el ámbito de atribuciones y competencia de este Organismo, ante las autoridades regionales u otras entidades públicas o privadas.

En virtud de esta representación, los agentes regionales podrán participar en reuniones, seminarios, o en cualquier otro tipo de evento que organicen directamente o concurren como invitados o expositores, previa comunicación a la Coordinadora Regional.

Tratándose de medios de comunicación social los Agentes Regionales deberán ceñirse a las directrices institucionales vigentes, que serán comunicadas y actualizadas por la Coordinadora Regional.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



LUIS ROMERO STROOY
SUPERINTENDENTE DE SALUD


ERV/FUZ/JSR

Distribución:

- Superintendente
- Intendentes
- Fiscal
- Coordinación Regional
- Jefes de Departamento
- Jefes de Subdepartamento
- Agentes Regionales
- Director Nacional y Regionales FONASA
- Gerentes Generales Isapres
- Oficina de Partes