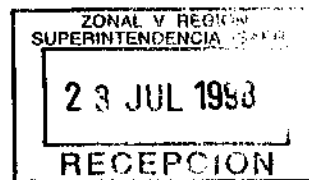


**REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL**



Departamento de Control
EPV/AMS/TAM/MIS

RESOLUCION EXENTA N° 1015

Santiago, **21 JUL 1998**

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 10 letra b) de la Ley N° 18.933; la resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremo N° 611, de 1996, de Salud;

CONSIDERANDO:

- 1.- Que conforme a la política de descentralización y modernización promovida por el Supremo Gobierno tendiente a fortalecer la presencia en las regiones de los distintos organismos públicos, y a lo que expresa la misión de esta Superintendencia en orden a contribuir al perfeccionamiento del Sistema Isapre en términos de equidad, transparencia y estabilidad en el largo plazo; velando por el cumplimiento de las leyes y normas que regulan su funcionamiento e informar y orientar al público, con el objeto de alcanzar las condiciones que permitan el mayor beneficio de sus usuarios, se ha hecho necesario contar con oficinas o agencias de este Organismo Fiscalizador en regiones, para cumplir con sus objetivos.
- 2.- Que teniendo presente lo anterior, y en ejercicio de la facultad establecida en la letra b) del artículo 10 de la Ley N° 18.933, esta Superintendencia cuenta en la actualidad con Agencias Zonales en la Segunda, Quinta y Octava Regiones del país, con asiento en las ciudades de Antofagasta, Viña del Mar y Concepción, respectivamente.
- 3.- Que con el objeto de propender a una mayor eficiencia en la gestión administrativa de las Agencias Zonales, resulta necesario fijar el estatuto jurídico que establezca su ámbito general de atribuciones, para lo cual dicto la siguiente resolución:

RESOLUCION:

1.- Las Agencias Zonales tendrán como tareas prioritarias, la supervigilancia y el control a nivel regional de las Instituciones de Salud Previsional, y en el cumplimiento de su misión se les asignan las siguientes funciones:

a.- Función de atención de Público.

A través de esta función corresponderá a las Agencias Zonales, previa dictación de la resolución correspondiente, orientar y resolver las consultas y reclamos de los usuarios del Sistema Isapre, en conformidad a la normativa y a los procedimientos vigentes, teniendo presentes los criterios y la jurisprudencia administrativa de la Superintendencia en las materias que les corresponda conocer.

b.- Función de fiscalización.

En este ámbito las Agencias Zonales deberán velar porque las instituciones que correspondan, de acuerdo a su zona de competencia, cumplan con las leyes y normas que regulan el Sistema Privado de Salud y con las obligaciones que emanen de los contratos de salud.

c.- Función de Resolución de Controversias.

Corresponderá a los Agentes Zonales sustanciar los juicios arbitrales que se promuevan entre los afiliados o beneficiarios y las isapres, sujetándose a las facultades que se les confieran mediante la resolución correspondiente y ajustándose, en todo, al procedimiento establecido en la Circular N° 007, complementada por la Circular N° 013, ambas de 1991, de esta Superintendencia, o las que las reemplacen.

d.- Función de difusión.

Constituirá, asimismo, función de las Agencias Zonales, contribuir a la difusión de las principales materias y normas que regulan el sistema privado de salud, tanto en sus tareas habituales como a través del "Programa Permanente de Educación de la Superintendencia", tendiente a informar y educar a los usuarios, actuales y potenciales del sistema, acerca de sus derechos y obligaciones emanados de los contratos de salud y de la normativa vigente, con el propósito de facilitarles la toma de decisión, respecto a la elección y utilización de los planes de salud.

En materia comunicacional, a los Agentes Zonales les corresponderá la representación de la Superintendencia a nivel de la región respectiva, ciñéndose a los criterios que en cada caso se definan, y previa consulta con el Superintendente.

2.- Las Agencias Zonales, para el adecuado cumplimiento de sus funciones, contarán con una dotación de personal constituida por los siguientes cargos:

- Jefe de la Agencia Zonal
- Fiscalizadores
- Secretaria.

La disponibilidad de recursos humanos, en lo que se refiere al número de fiscalizadores y secretarias para cada Agencia Zonal, como asimismo, su equipamiento e infraestructura dependerán de las necesidades del Servicio, situación que, en cada caso, evaluará y resolverá el Superintendente, previa proposición al efecto, del Jefe del Departamento de Control de Instituciones.

3.- Las Agencias Zonales dependerán directamente del Jefe del Departamento de Control de Instituciones de la Superintendencia, sin perjuicio de la coordinación operativa y/o administrativa que sea necesaria con otras unidades y áreas del Servicio, para el oportuno y adecuado cumplimiento de las funciones a que se refiere el numerando 1 de la presente resolución.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE


ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI
SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL

DISTRIBUCION:

- Superintendente
- Fiscalía
- Departamento de Control de Instituciones
- Departamento de Apoyo a la Gestión
- Departamento de Estudios
- Departamento de Administración y Finanzas
- Subdepartamento de Atención de Público
- Subdepartamento de Resolución de Controversias
- Subdepartamento de Personal
- Unidad de Fiscalización
- Agencias Zonales
- Of. de Partes