

**OFICIO CIRCULAR IF/N°**

**52**

**ANT.:** Circular IF N°409, de 6 de septiembre de 2022; Decreto Supremo N°72, de 8 de septiembre 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda, publicado en el Diario Oficial con fecha 1 de octubre de 2022; Circular IF/N°412, de 5 de octubre de 2022 y; Oficio Circular IF/N°46, de 4 de octubre de 2022.

**MAT.:** Comunica ampliación de plazo para la presentación de reclamos por las razones que indica.

**SANTIAGO,** 30 NOV 2022

**DE : INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD (S)**

**A : GERENTES GENERALES DE ISAPRE**

Como es de su conocimiento, de acuerdo a las normas citadas en el ANT. el plazo de los afiliados para reclamar tanto por las comunicaciones por alza de precio base de los planes de salud como por el aumento de la prima GES vence hoy 30 de noviembre de 2022.

La plataforma más utilizada por las personas para el ingreso de sus reclamos es a través del sitio web de esta Superintendencia, que permite realizar en línea el trámite, evitando que las personas tengan que concurrir presencialmente a nuestras oficinas de atención de público, lo que disminuye la posibilidad de aglomeraciones y reduce los tiempos de espera, pues no hay que olvidar que todavía el país se encuentra en pandemia.

Sin embargo, se ha podido establecer un aumento significativo en el ingreso de reclamos, muy por sobre el promedio las últimas horas, lo que ha afectado e imposibilitado el acceso a la plataforma, por lo que, y sin perjuicio de los esfuerzos de nuestra área de TI, para subsanar la contingencia, se trata de una situación de fuerza mayor que evidentemente afecta a los afiliados para poder ejercer legítimamente sus derechos.

Por lo anterior, ante el entorpecimiento que la inhabilitación del sistema implica, se ha resuelto, ampliar hasta la medianoche del día 1 de diciembre de 2022, el plazo para que las personas puedan ingresar sus reclamos, lo que incluye a los que finalmente se puedan ingresar a través del sitio web, como a aquellos que se presenten presencialmente y nuestras oficinas de Santiago y regiones.

Saluda atentamente,

  
**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD (S)**



Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos
- Subdepartamento de Regulación
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Gestión de Reclamos
- Oficina de Partes