

RESOLUCIÓN EXENTA SS N° 451

MODIFICA RESOLUCIÓN SS N°
453, DE 2009, DE ESTA
SUPERINTENDENCIA Y DEROGA
RESOLUCIÓN SS N° 440, DE
2010.

SANTIAGO, 30 MAR 2010

Visto: lo dispuesto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se estableció por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; las facultades que me confieren los numerales 1, 2, 4 y 5 del artículo 109, del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, de Salud; el nombramiento contenido en el Decreto Supremo N° 58, de 2009, de Salud; y lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

Considerando:

1.- Que por Resolución Exenta SS N° 453, de 2009, publicada en el Diario Oficial el 6 de abril de 2009, se estableció la estructura y organización interna de la Superintendencia de Salud;

2.- Que la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, luego de un proceso de revisión de su modelo de gestión de conflictos, arribó a la conclusión que era menester modificar su estructura interna para desarrollar un modelo de excelencia; acorde a las nuevas exigencias de las personas usuarias de esta Superintendencia;

3.- Que el nuevo modelo permitirá mejorar el análisis de los puntos críticos que afectan al proceso de reclamos, realizar mejoras al mismo, optimizar los tiempos involucrados en la resolución de los conflictos, contar con información disponible para las personas usuarias y la Institución en forma permanente, aumentar la satisfacción de las mismas, mejorar la coordinación entre las áreas resolutoras y entre Santiago y las regiones, mejorar el clima laboral de nuestros funcionarios a través de su desarrollo y reconocimiento laboral y, finalmente, establecer un proceso para un monitoreo sistemático de criterios interpretativos para su transformación en regulación general.

4.- Que, por otro lado, el Departamento de Gestión de Clientes ha propuesto transformar la actual Unidad de Gestión Regional en Subdepartamento, fundamentalmente debido al aumento de la dotación del equipo regional, alcanzando actualmente a 49 personas, uno de los más grandes de la Superintendencia; así como por el estratégico rol de las Agencias en cada región y la multifuncionalidad de las mismas, lo que implica replicar en cada región las principales funciones de la Superintendencia, por lo que en uso de mis atribuciones, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1.- **MODIFÍCASE** la Resolución N° 453, de 2009, de esta Superintendencia, del siguiente modo:

a) **SUSTITÚYASE** el ordinal 2°, del numeral I, por el siguiente:

"2°.- DE LA INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud le corresponde la supervigilancia y control de las Instituciones de Salud Previsional, en adelante isapres, en los términos que señala el DFLN°1, de 2005, de Salud y demás disposiciones que le sean aplicables y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen.

Asimismo, la referida Intendencia ejerce la supervigilancia y el control del Fondo Nacional de Salud, en adelante FONASA, en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios del referido Fondo en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud se organiza internamente a través de las siguientes unidades:

1.- **Subdepartamento de Regulación**, encargado de elaborar, sistematizar, actualizar y difundir, la normativa que rige a las isapres y al FONASA.

2.- **Subdepartamento de Reclamo Arbitral**, encargado de la tramitación de las controversias que se suscitan entre el FONASA y las isapres y sus afiliados o beneficiarios, cuyo conocimiento y resolución compete al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, actuando en calidad de árbitro arbitrador.

3. **Subdepartamento de Reclamo Administrativo**, encargado de tramitar y resolver, por la vía administrativa, los reclamos que se interponen en contra de las respuestas que el FONASA y las isapres emiten frente a las presentaciones formales derivadas de conflictos particulares suscitados entre aquellos y sus afiliados o beneficiarios.

4.- **Subdepartamento Médico**, encargado de incorporar y fortalecer el objetivo sanitario en todos los procesos y funciones de la intendencia; así como otorgar el fundamento técnico para la resolución de los conflictos de carácter médico y entregar la interpretación técnica para la aplicación de las normas sanitarias, particularmente aquellas relativas a las Garantías Explícitas en Salud. Encargado, además, de tramitar y resolver, por la vía administrativa, los casos que determine el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

5.- **Subdepartamento de Gestión y Análisis de Reclamos**, encargado de revisar, analizar y gestionar los ingresos de la Intendencia, determinando la forma más eficiente de resolución y favoreciendo formas alternativas de solución a través del contacto directo con los beneficiarios y sus aseguradoras (isapres y FONASA).

6.- **Unidad de Control de Gestión Integral**, encargada del Control de Gestión en la Intendencia de Fondos, proporcionar información para la toma de

decisiones, gestionar los proyectos estratégicos asignados y administrar y mantener los sistemas informáticos que son de su competencia.”.

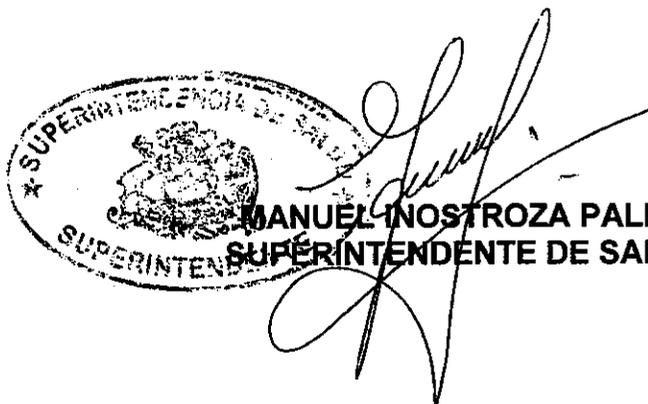
b) **SUSTITÚYASE** el número 2, del ordinal 7°, del numeral I, sobre “Unidad de Gestión Territorial” por el siguiente:

“2.- Subdepartamento de Gestión Regional: encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento global de las Agencias a nivel nacional, así como supervisar los procesos que se ejecuten en regiones referidos a la Atención a Usuarios, Difusión y Resolución de Reclamos y tramitación de consultas por Ley de Transparencia y por Ley de Cheque en Garantía.

2.- DÉJASE establecido que los cambios en las denominaciones de las unidades, en ningún caso implican modificaciones en la escala de remuneraciones de quienes sirven las jefaturas de tales unidades.

3.- DERÓGASE la Resolución N° 440, de 2010, de esta Superintendencia.

4.- PUBLÍQUESE la presente resolución en el Diario oficial
ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


MANUEL NOSTROZA PALMA
SUPERINTENDENTE DE SALUD



DISTRIBUCIÓN

- Señor Ministro de Salud
- Señor Director del Fondo Nacional de Salud
- Señores Gerentes de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores
- Fiscalía
- Comunicaciones
- Auditoría Interna
- Planificación estratégica y Control de Gestión
- Departamento de Control y Fiscalización
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Gestión de Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos
- Departamento de gestión de Clientes
- Agencias Regionales
- Oficina de Partes