



RESOLUCIÓN EXENTA SS N° 965

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA
SS/N°47 DE ESTA SUPERINTENDENCIA.**

Santiago, 20 JUN. 2011

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°93, de 2010, de Salud; y lo previsto en la Resolución 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que por resolución Exenta SS N° 47, de 12 de enero de 2011, publicada en el Diario Oficial el 2 de febrero de 2011, se estableció la estructura y organización interna de la Superintendencia de Salud y se derogaron las resoluciones SS N° 453 de 2009 y N° 451, de 2010.

2. Que, luego de un período de evaluación de la estructura propuesta, se revisó el funcionamiento del modelo de gestión de conflictos, arribándose a la conclusión que es necesario hacer modificaciones para lograr una mejor gestión, creándose un subdepartamento al interior de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales que administre, de forma integral, el proceso de resolución de reclamos, de manera que exista una jefatura común para todas las unidades que intervienen en el negocio estratégico de gestión de conflictos entre el Fonasa y las isapres y sus cotizantes o beneficiarios, que defina los procesos y oriente la definición de criterios institucionales, brindando a los usuarios una atención de excelencia que dé lugar a la solución más óptima y en el más breve plazo de aquellos conflictos que se sometan a conocimiento de esta institución.
3. Que, el nuevo modelo permitirá una mejor definición de la vía de tramitación que requiere cada caso, estableciéndose diferentes procedimientos de acuerdo a la envergadura y complejidad de los reclamos formulados, fortaleciéndose una instancia de resolución rápida para aquellos asuntos simples que no requieran una tramitación extensa, propendiendo a la coherencia institucional respecto de los criterios y la manera en que serán resueltos, mejorando, en definitiva, la oportunidad y la calidad de las respuestas entregadas a los usuarios.
4. Que, por otra parte, en la citada Resolución SS N°47, al individualizar al Departamento de Estudios y Desarrollo, no se consignó su denominación completa, omitiéndose la frase "y Desarrollo", lo que debe ser subsanado.

RESOLUCIÓN:

1.- **MODIFÍCASE** la Resolución Exenta SS N°47, de enero de 2011, de esta Superintendencia, del siguiente modo:

- a) **ELIMÍNASE** el numeral 9º, del acápite I, que creó la "Unidad de Gestión Integral de Atención de Usuarios".

b) **REEMPLÁZANSE** los puntos 1.-; 2.-; 3.-; 5.- y 6.- del numeral 2º, del acápite I, por los siguientes:

1.- Subdepartamento de Resolución de Conflictos, el que tendrá a su cargo las siguientes áreas:

a. Área de Gestión y Resolución de Reclamos: Será el área encargada de gestionar por la vía administrativa, la solución de conflictos entre el Fonasa y las isapres y sus cotizantes o beneficiarios.

b. Área de Arbitraje: Será el área encargada de la tramitación de las controversias que se susciten 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.

c. Área de Recursos de Reposición: Será el área encargada del análisis y resolución de los recursos de reposición interpuestos ante lo resuelto por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, ya sea en la tramitación de un reclamo administrativo o un reclamo arbitral.

2.- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios: Será el subdepartamento encargado de fiscalizar el correcto otorgamiento de los beneficios y prestaciones a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa en la modalidad de Libre Elección y de las isapres de acuerdo al contrato de salud y de fiscalizar el cumplimiento de los indicadores legales mínimos de las isapres.

3.- Subdepartamento de Fiscalización GES: Será el subdepartamento encargado de fiscalizar el correcto cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud a que tienen derecho los beneficiarios del Fonasa e isapres, así como el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva por parte de dichas entidades.

5.- Unidad de Análisis Operacional: Será la unidad encargada de administrar los sistemas y generar información relevante para la toma de decisiones en relación con la gestión operacional de la Intendencia y sus unidades.

6.- Unidad de Coordinación Legal y Sanciones: Será la unidad encargada de realizar las acciones de coordinación legal que le encomiende el Intendente entre las unidades de la Intendencia y respecto de las demás unidades de la institución, así como de llevar adelante los procesos sancionatorios en contra de las personas y entidades fiscalizadas, y de los agentes de ventas de isapre que incumplan con la normativa.

c) **REEMPLÁZANSE** los puntos 1.- y 2.- del numeral 3º, del acápite I, por los siguientes:

1.- Subdepartamento de Coordinación Legal y Registro de Prestadores: Será el subdepartamento encargado de administrar los registros de prestadores institucionales acreditados, de prestadores individuales inscritos y certificados en su caso, así como los registros de entidades acreditadoras y certificadoras de especialidades. Asimismo, le corresponderá la tramitación de los procedimientos sancionatorios en contra de los prestadores de salud ante la denuncia de incumplimientos de la prohibición de condicionar las atenciones de salud según lo dispuesto en los artículos 121 N°11; 141; 141 bis; 173 y 173 bis del DFL N° 1, de 2005, de Salud.

Además, este subdepartamento será el encargado de dar soporte jurídico a los procesos que se lleven a cabo en la Intendencia y de asesorar jurídicamente al Intendente en todas aquellas materias que éste le encomiende, en el marco de sus atribuciones.

2.- Subdepartamento de Acreditación de Prestadores: Será el subdepartamento encargado de administrar los procesos de acreditación, dando a los prestadores institucionales el soporte y la asistencia técnica que sea necesaria en el marco de dichos procesos, así como de llevar a cabo la fiscalización del cumplimiento de los estándares de los prestadores acreditados.

Asimismo, se encargará de fiscalizar a las entidades acreditadoras de acuerdo con sus atribuciones legales y de fiscalizar a los prestadores de salud con la finalidad de verificar el cumplimiento de la prohibición de condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo.

Por otra parte, tendrá como función la evaluación de las solicitudes de personas jurídicas que requieran del Intendente de Prestadores de Salud

la autorización para operar como Entidades Acreditadoras y de llevar a cabo el procedimiento de mediación de la Ley N°19.966.

- d) **ELIMÍNASE** el punto 3.- del numeral 3°, del acápite I, que creó la "Unidad de Asistencia a Prestadores", la que pasará a integrar las funciones que desempeña el Subdepartamento de Acreditación, antes citado.
- e) **REEMPLÁZASE** el numeral 11°, del acápite I, por el siguiente:

"11°.- DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS REGIÓN METROPOLITANA Y COORDINACIÓN DE AGENCIAS REGIONALES, la que tendrá a su cargo:

a. Área de Atención de Usuarios Región Metropolitana:

Será el área encargada de responder las consultas personales, telefónicas, escritas y aquellas formuladas a través de la página web institucional, así como los requerimientos de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública y de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas.

b. Área de Coordinación de Agencias Regionales:

Será el área encargada de organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global 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.

Las Agencias Regionales ejercerán las funciones que se les encomienden mediante resoluciones que dicte el Superintendente y/o los Intendentes, las que dependerán de su condición de Agencias Regionales o Zonales y que consisten, fundamentalmente en proporcionar orientación al público, resolver reclamos administrativos, tramitar juicios arbitrales, 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 de la región, colaborar en la fiscalización de las normas de la Ley N°20.394 y mantener actualizado el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.

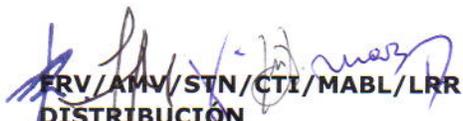
f) **REEMPLÁZASE** el título del numeral 5º, del acápite I, por el siguiente:
"DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y DESARROLLO".

2.- **DÉJASE** establecido que los cambios en la dependencia de las unidades y en las denominaciones de las mismas, en ningún caso implican modificaciones en la escala de remuneraciones, ni en la remuneración que corresponda a los funcionarios que formen parte de las referidas unidades.

3.- **DÉJASE** establecido, asimismo, que la Resolución SS N°47, de enero de 2011, mantiene plena vigencia en todo lo que no ha sido modificado por la presente resolución.

Anótese, comuníquese, publíquese en el portal web institucional y archívese.


LUIS ROMERO STROOY
SUPERINTENDENTE DE SALUD


FRV/AMV/STN/CTI/MABL/LRR
DISTRIBUCIÓN

- Señor Director del Fondo Nacional de Salud
- Señores Gerentes de isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Fiscalía
- Departamento de Estudios
- Departamento de Administración y Finanzas
- Unidad de Desarrollo Corporativo
- Unidad de Gestión Integral de Atención de Usuarios
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Asesoría Médica
- Unidad de Coordinación de Agencias