

ORD. CIRCULAR N°028

ANT.: Ordinario Circular N°123 del 12.01.94, de esta Superintendencia.

MAT.: INSTRUYE CUMPLIMIENTO AL TENOR DE LA SITUACIÓN EXPUESTA.

SANTIAGO, 20 de julio de 1995.

DE : SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL

A : SRES. GERENTES GENERALES DE ISAPRE

Este Organismo Fiscalizador, a través del Ord. Circular citado en el Ant., instruyó a las ISAPRE que con el objeto de atender los requerimientos de los usuarios del Sistema en forma expedita, debían designar formalmente un representante que contaría con el patrocinio y compromiso de la máxima autoridad de la ISAPRE, para relacionarse directamente con el Subdepartamento Atención de Público de esta Superintendencia para posibilitar el logro de la condición señalada.

En el referido Ord. Circular, se instruyó expresamente en su numerando 3, que la ISAPRE deberá nombrar un representante titular y un reemplazante, éste último que asuma integralmente la función en ausencia del primero. A su vez, el numerando 4, señala que el representante deberá garantizar un contacto inmediato ante el requerimiento del jefe del Subdepartamento Atención de Público o en quien(es) este último delegue ese procedimiento.

Sobre el particular, esta Superintendencia ha detectado que algunos de los representantes designados por las ISAPRE, en ocasiones no son habidos frente a los requerimientos efectuados por nuestro Subdepartamento Atención de Público, siendo reiterativa esta situación específicamente, en el horario comprendido entre las 13:00 a las 15:30 horas, provocándose un real entorpecimiento en la prestación de servicios a los usuarios, que por la naturaleza de la reclamación o consulta planteada, serían susceptibles de solucionar en forma inmediata.

En este contexto, se hace necesario solicitar nuevamente la colaboración de esas Instituciones conforma a perfeccionar la situación precitada, velar permanentemente por la accesibilidad inmediata con los representantes de las ISAPRE durante la jornada de trabajo en forma continua, y dar pleno cumplimiento a lo instruido en el Ordinario Circular N°123, del 12.01.94, de esta Superintendencia.

Cabe reiterar que, las omisiones y/o incumplimientos en que pudiera incurrir quien obre en representación de la respectiva ISAPRE, constituirá su reemplazo sin perjuicio de la eventual aplicación de las sanciones que contempla el artículo 45° de la Ley N°18.933.

Saluda atentamente a usted,

**MARÍA ELENA ETCHEBERRY COURT
SUPERINTENDENTE DE INSTITUCIONES
DE SALUD PREVISIONAL**