



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

OFICIO CIRCULAR IF/Nº 7

MAT: Informa contingencia por falla de los procedimientos electrónicos a cargo de la Intendencia de Fondos e instruye medidas por situación de fuerza mayor

Santiago, 17 FEB 2017

DE: INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

**A: DIRECTORA DEL FONDO NACIONAL DE SALUD
GERENTES GENERALES DE ISAPRES**

1. Por el presente acto se comunica a ustedes que a partir del lunes 6 de febrero de 2017, y hasta la presente fecha, los procedimientos electrónicos que se realizan en la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y de la Fiscalía de la Superintendencia, han presentado fallas y se encuentran funcionando parcialmente. Esta caída parcial afecta los sistemas con enlaces (link) que consultan documentos almacenados electrónicamente, esto es:

- Sistema Único de Reclamo (SUR) Digital, en la consulta del Expediente Electrónico Reservado.
- Sistema de Documentación Nacional, en la consulta de documentos a través de un enlace (link).
- Extranet, en lo que se refiere a la consulta de expedientes por las Isapres y el Fonasa.
- Notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos.

2. La Superintendencia de Salud, se encuentra trabajando para regularizar en el más breve plazo el funcionamiento de los servicios.

Al respecto, se debe tener presente que el Capítulo V del Compendio de Procedimientos de la Superintendencia de Salud, en su Título VI regula el "Expediente Electrónico Reservado y notificación electrónica de resoluciones de juicios arbitrales y reclamos administrativos", cuyo punto 4 trata sobre el caso fortuito o fuerza mayor, y dispone que:



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

“En caso que los procedimientos electrónicos regulados en estas instrucciones no puedan efectuarse por caso fortuito o fuerza mayor fehacientemente acreditados, las partes y el Tribunal Arbitral u Órgano Administrativo, según corresponda, podrán realizar todas las actuaciones que conforman tales procedimientos, a través de los medios tradicionales dispuestos en el Título IV, sobre Procedimiento de Arbitraje y el Título II, sobre reclamos deducidos ante la Superintendencia de Salud por cotizantes y beneficiarios en contra de las isapres o el Fonasa, ambos de este Capítulo”.

3. Esta Intendencia, atendida la normativa expuesta y la situación de fuerza mayor derivada de la falla de los servicios que afecta al SUR Digital, Notificación Electrónica, Sistema de Documentación Nacional y Extranet, ha resuelto impartir las siguientes instrucciones para resguardar los derechos de las personas y de las instituciones fiscalizadas:

a) En lo referente a la tramitación de los juicios arbitrales y reclamos administrativos, en cualquiera de sus instancias ante el Tribunal Arbitral y el Órgano Administrativo, se dispone la suspensión extraordinaria de los plazos fatales y no fatales, cuyo vencimiento estaba pendiente al 6 de febrero de 2017.

La suspensión decretada se mantiene hasta la fecha de notificación del presente acto administrativo, reiniciándose el respectivo plazo al día siguiente hábil de la notificación.

b) A partir del día 16 de febrero de 2017, se comenzó paulatinamente a generar en el SUR y a notificar los reclamos que se encontraban pendientes de tramitación, lo anterior en forma gradual y en la medida que los sistemas vayan transitando hacia su normal funcionamiento. Asimismo, se está aplicando igual consideración con los casos que se encuentran para fallo.

Excepcionalmente se dará curso a la tramitación y resolución de los reclamos administrativos o arbitrales que versen sobre materias sensibles o hechos de extrema urgencia -situaciones que serán calificadas en cada caso por la Intendenta de Fondos o el Superintendente de Salud, según corresponda-, a través de los medios tradicionales dispuestos en el Título II y Título IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos (formato papel).

c) El sistema de notificación electrónica se irá regularizando en forma gradual, sin perjuicio de lo señalado en el segundo párrafo de la letra b).

d) Se dispone que las Isapres y el Fonasa, a contar de la fecha de notificación del presente acto administrativo, en caso que no puedan adjuntar los escritos y/o antecedentes requeridos en la tramitación de los juicios arbitrales y reclamos administrativos, en la etapa de cumplimiento de las sentencias o acto administrativo de término, deberán hacerlo en formato papel a través de la Oficina de Partes o del Reloj-buzón, sujetándose en este último caso a las reglas establecidas en los Títulos II y IV del Capítulo V del Compendio de Procedimientos.

Se hace presente que en caso que las Isapres o el Fonasa, no puedan acceder a los Expedientes Electrónicos para evacuar traslados o cumplir diligencias decretadas en los procedimientos, podrán alegar tal impedimento por escrito ante el Tribunal Arbitral u Órgano Administrativo, el que resolverá lo que proceda en cada caso.



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud

4. Finalmente, se hace presente que la contingencia presentada por la falla de los servicios no afecta el ingreso de reclamos ante la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, por parte de los afiliados o beneficiarios en contra de las Isapres o el Fonasa, ya sea por Oficina de Partes o por el Sistema de Reclamo en Línea, vías que se encuentran plenamente operativas, así como también se mantiene en funcionamiento el servicio que presta el Subdepartamento de Atención de Personas y Participación Ciudadana.

Asimismo, se hace presente que la mencionada contingencia tampoco suspende los plazos pendientes para informar a los reclamantes y al Tribunal Arbitral u Órgano Administrativo, el cumplimiento de las instrucciones impartidas en la sentencia o acto administrativo de término.

Saluda atentamente a Ud.


NYDIA CONTARDO GUERRA
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**




FPV/CTI/RGR/OVS/FGL
DISTRIBUCION

- Directora de Fonasa
- Gerentes Generales de Isapres
- Isapres de Chile A.G.
- Intendencia de Fondos
- Fiscalía
- Oficina de Partes