

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores de Salud

Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en Salud
Unidad de Regulación

OFICIO CIRCULAR IP/Nº 2

ANT:

- 1) Oficio Circular IP Nº5, de 19 de marzo de 2020, que dicta instrucciones sobre la forma de notificación y recepción de antecedentes en los procedimientos administrativos que señaló;
- 2) Decreto Nº4, de 2020, del Ministerio de Salud, sobre Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19, publicado el 8 de febrero de 2020;
- 3) Ley 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
- 4) Ley Nº21.180, de Transformación Digital del Estado. -

MAT.: Dicta nuevas instrucciones sobre notificaciones y envío de antecedentes a esta Intendencia en los procedimientos administrativos que señala, y deja sin efecto el Oficio Circular IP/Nº5, de 19 de marzo de 2020.-

SANTIAGO, 06 AGO. 2021

DE : INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD

A : SRES(AS) DIRECTORES(AS), REPRESENTANTES LEGALES DE PRESTADORES INSTITUCIONALES DE SALUD Y MEDIADORES PRIVADOS INSCRITOS EN EL REGISTRO DE ESTA SUPERINTENDENCIA

Considerando la necesidad de preparar el debido cumplimiento a la Ley Nº21.180, de Transformación Digital del Estado, lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Nº19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado, y la necesidad de dar oportuna y debida respuesta a las exigencias del Estado de Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19, declarado por el Decreto Nº4, de 2020, del Ministerio de Salud, esta Intendencia ha dispuesto **un período de transición y adaptación en cuanto a las tecnologías que actualmente se utilizan** para lo cual se ha estimado pertinente sustituir y dejar sin efecto el Oficio Circular IP Nº5, dictado el 19 de marzo de 2020, reemplazándolo por las presentes instrucciones **sobre notificaciones y envío de antecedentes a esta Intendencia** en la tramitación de los procedimientos administrativos de reclamos.

Se aclara a Uds. que las diferencias entre las presentes instrucciones que por esta acto se dictan, y las que disponían el antedicho Oficio Circular IP/Nº5, de 2020, sólo inciden en la tramitación de **los procedimientos administrativos de reclamos** por eventuales vulneraciones a la Ley Nº 20.584 que regula derechos y deberes de

las personas en su atención de salud, así como a la Ley N° 20.394 que prohíbe el condicionamiento en la atención de salud y a la Ley N° 21.030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales. Por tanto, **estas nuevas instrucciones no introducen cambios** a lo que el Oficio Circular IP N°5, de 2020, antes señalado, instruía respecto de la tramitación de los **procedimientos administrativos relativos a las solicitudes de mediación** con prestadores privados de salud.

En consecuencia, **DEJASE SIN EFECTO**, el Oficio Circular IP/N°5, dictado por esta Intendencia el 19 de marzo de 2020.

Asimismo, **DÍCTANSE LAS SIGUIENTES NUEVAS INSTRUCCIONES** sobre las **notificaciones y envío de antecedentes a esta Intendencia en los procedimientos administrativos que señala**

I. En cuanto a los procedimientos administrativos de reclamo por eventual vulneración de la Ley N° 20.584 que regula derechos y deberes de pacientes, de la Ley N° 20.394 que prohíbe el condicionamiento en la atención de salud y de la Ley N° 21.030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, se dispone lo siguiente:

1. Sobre la notificación de oficios y resoluciones que emita este organismo a fin de dar curso progresivo a su tramitación y conclusión:

a) Los reclamantes serán notificados, preferentemente vía electrónica, a la dirección de correo electrónico que hubieren señalado en su primera presentación; en caso contrario, se notificará a la dirección postal que hubieren designado, en tanto, las circunstancias actuales de alerta sanitaria aludida lo permitan;

b) Los representantes legales de los prestadores institucionales de salud serán **notificados** mediante correo electrónico emitido desde **una** de las dos casillas que señalan a continuación, saber:

i. Desde la casilla reclamosip@superdesalud.gob.cl; o

ii. Desde la casilla reclamosSURIP@superdesalud.gob.cl.

Mediante dicha notificación se les remitirá copia íntegra del acto administrativo respectivo, en archivo digitalizado, en formato PDF, no editable, a la casilla que cada prestador institucional de salud designe según lo dispuesto en los literales siguientes;

c) El representante legal de cada prestador institucional deberá informar a esta Intendencia, **dentro del plazo máximo de 5 días hábiles**, desde la notificación del presente Oficio, **la única casilla de correo electrónico institucional que se encontrará destinada a recibir tales notificaciones**;

d) Los prestadores institucionales que, a la fecha de notificación del presente Oficio Circular modificatorio, hubieren informado con anterioridad a esta Intendencia **una única** casilla de correo electrónico institucional asignada para recibir tales notificaciones, no deberán volver a hacerlo.

Si el prestador institucional **nunca hubiere informado** a esta Intendencia, con anterioridad a la notificación del presente Oficio, una única casilla electrónica destinada a los efectos antes señalados, o **quisiere cambiar** la que ya hubiere designado con anterioridad, **deberán así informarlo a esta Intendencia, dentro del plazo señalado en el literal anterior**;

e) Asimismo, si con anterioridad a la fecha de este Oficio, el prestador institucional hubiere designado ante esta Intendencia **más de una casilla electrónica** para los efectos de recibir las notificaciones antes señaladas **deberá, dentro del plazo señalado en el literal c)**, informar cuál será **la única** casilla de correo electrónico institucional que

se encontrará destinada a recibir tales notificaciones a partir de la notificación del presente Oficio;

- f) Con el fin de mantener una coordinación fluida con el prestador institucional respecto de la tramitación de los reclamos respectivos, se deberán informar a esta Intendencia, junto con la información requerida en los literales anteriores, los datos identificatorios de **la persona que ejerza las funciones de Encargado de la Gestión de Reclamos** en el respectivo prestador, a saber: Nombre completo, RUT, profesión, teléfono y su correo electrónico;
- g) En todos los casos anteriores, **el representante legal** del prestador institucional respectivo, o la persona que ésta haya designado formalmente al efecto, **deberá enviar la información requerida en los literales anteriores a la casilla de correo electrónico reclamosip@superdesalud.gob.cl**, dentro del plazo máximo de 5 días hábiles desde la notificación del presente Oficio, como se ha señalado precedentemente;
- h) **TÉNGASE PRESENTE** que es deber principal del representante legal del prestador institucional respectivo o, en su caso, la identidad de la **persona en quien se hubiere delegado** formalmente la función de proporcionar la información requerida en los literales precedentes, **mantener siempre actualizada** ante esta Intendencia la información y los datos precedentemente señalados, especialmente, los relativos a:
- i. La identidad de su **representante legal** o, en su caso, la identidad de la **persona en quien se hubiere delegado** formalmente la función de proporcionar la información requerida en los literales precedentes, **inmediatamente** después que se produzca cualquier cambio de tales personas;
 - ii. **La única casilla institucional** informada en cumplimiento de lo dispuesto en los literales anteriores. Siempre que se desee efectuar un cambio de dicha casilla única, se deberá informar **previamente** a esta Intendencia, **indicándose la fecha** a partir de la cual podrá utilizarse esa nueva casilla para los efectos de las notificaciones precedentemente señaladas; y
 - iii. La persona que ejerza las **funciones de Encargado de la Gestión de Reclamos** en el respectivo prestador institucional señalados en el literal f) precedente, lo que se deberá informar **inmediatamente** a esta Intendencia.

Los cambios en los datos señalados precedentemente, y sus antecedentes fundantes, deberán ser informados y remitidos a la casilla **reclamosip@superdesalud.gob.cl**, en las oportunidades señaladas en los numerales **i., ii. y iii.** precedentes.

- i) **PREVIÉNESE** a los prestadores en el sentido que, en tanto no cumplan con su deber de mantención actualizada y oportuna de todos los datos antes señalados ante esta Intendencia, en la forma señalada en el literal h) precedente, se presumirá que los datos vigentes y válidos para todos los efectos legales, serán siempre los últimos que se hubieren informado a esta Intendencia de la forma antes señalada, **bajo apercibimiento que todas las notificaciones que se hagan en base a tales datos se tendrán por válidamente efectuadas.**

2. **Sobre el envío a esta Intendencia de los antecedentes o informaciones que les sean requeridos** mediante los actos administrativos señalados en el numeral **1.** precedente, de los **complementarios** a ellos, así como sobre su debida recepción por esta Intendencia, se dispone:

a) Dichos antecedentes o informaciones deberán ser remitidos **a la casilla de correo electrónico mediante la cual hubiere sido notificado, en cada caso**, el prestador institucional, esto es, desde alguna de las casillas de correo electrónico señaladas en el literal **b)** del numeral 1. Precedente.

Atendido lo anterior, **SE PREVIENE** a los prestadores en el sentido que, para los efectos del **oportuno y debido cumplimiento de lo instruido en cada caso por esta Intendencia**, deberán poner especial atención en remitir tales antecedentes **solamente al correo electrónico desde el cual hubieren sido notificados**, bajo el **apercibimiento de tenerse por no presentado** el antecedente requerido o cumplido el requerimiento que se le hubiere formulado mediante el acto administrativo respectivo, en cada caso;

b) Tales envíos deberán cumplir, además, con los siguientes requisitos:

- i.** El prestador deberá remitir los antecedentes digitalizados, en un archivo formato PDF, no editable, que no deberá superar los 20 megabytes. En caso que archivo exceda el límite de MB, se sugiere comprimir archivo en 7Zip o WinRar;
- ii.** El archivo PDF deberá ser remitido desde la casilla institucional que designe cada prestador de salud, debiendo informarlo como se indicó en el numeral 1, letra c);
- iii.** El correo electrónico deberá indicar en el Asunto del mensaje, el número de reclamo a que corresponde, señalando número de ingreso y año, anteponiendo la palabra RECLAMO, por ejemplo: Reclamo 3002025-2020;
- iv.** Deberá remitir un mensaje de correo por cada reclamo o caso respecto del cual se remiten antecedentes, no pudiendo remitir correos que contengan información de varios reclamos o de asuntos de distinta naturaleza;
- v.** Los antecedentes originales, en formato físico, a que corresponda el archivo digital, deberán ser resguardados por el prestador institucional reemisor del respectivo mensaje de correo electrónico, debiendo hacer entrega de ellos a esta Intendencia, cuando ésta lo estime necesario y dentro del plazo que se designe en cada caso.

II. Respecto al procedimiento administrativo de solicitud de mediación con prestadores privados de salud, regidos de acuerdo a la Ley N° 19.966, en sus artículos 43 y siguientes, se prevén las siguientes medidas:

1. La notificación de oficios y resoluciones que emita este organismo a fin de dar curso progresivo a la tramitación de solicitudes de mediación referidas:

- a)** Los interesados, serán notificados, preferentemente, vía electrónica, a la dirección de correo electrónico que hubieren señalado en su primera presentación; en caso contrario, se notificará a la dirección postal que hubieren designado, en tanto, las circunstancias actuales de alerta sanitaria aludida lo permitan;
- b)** Los prestadores de salud institucionales e individuales, serán notificados de la solicitud de mediación y de designación de mediador mediante correo electrónico emitido desde la casilla reclamosip@superdesalud.gob.cl, mediante el cual se les remitirá el acto administrativo respectivo en archivo digitalizado, en formato PDF, no editable, a la casilla institucional o correo electrónico que cada prestador institucional o individual de salud designe respectivamente, lo que deberán informar, a la brevedad, a la casilla de correo reclamosip@superdesalud.gob.cl; y

- c) Asimismo, los mediadores designados en cada proceso de mediación, serán notificados por esta misma vía a la dirección de correo registrada en el respectivo Registro Nacional de Mediadores.

2. Para la recepción de antecedentes de parte de prestadores de salud, para la aceptación o rechazo de participar en la instancia de mediación y la designación de mediador, se dispondrá la casilla electrónica reclamosip@superdesalud.gob.cl, de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) El prestador deberá remitir los antecedentes digitalizados, en un archivo formato PDF, no editable, que no deberá superar los 20 megabytes;
- b) El archivo PDF deberá ser remitido desde la casilla institucional que designe cada prestador de salud, debiendo informarlo como se indicó en el numeral 1;
- c) El correo electrónico deberá indicar en el asunto del mensaje, el número de la solicitud de mediación a que corresponde, señalando número de ingreso y año y anteponiendo la palabra MEDIACION, por ejemplo: Mediación 19216-2020:
- d) Deberá remitir un mensaje de correo por cada solicitud o caso respecto del cual se remiten antecedentes, no pudiendo remitir correos que contengan información de varios casos o de asuntos de distinta naturaleza: y
- e) Los antecedentes originales, en formato físico, que sea necesario pertinente agregar al expediente, deberán ser resguardados por el emisor del mensaje, debiendo hacer entrega de ellos a este organismo en cuanto sea pertinente, conforme a las medidas que adopte la autoridad a cargo de la alerta sanitaria actual.

Sin otro particular, les saluda atentamente,



Carmen Monsalve Benavides
CARMEN MONSALVE BENAVIDES
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

MAC
DAC/JNF/CPG/HOG

Distribución:

- Destinatarios
- Gabinete Ministro de Salud
- Subsecretario de Redes Asistenciales
- Sr. Superintendente de Salud
- Fiscal Superintendencia de Salud
- Servicios de Salud del País
- Asociaciones de Prestadores de Salud Privados
- Mediadores con Prestadores de Salud Privados
- Jefe Unidad de Coordinación Regional
- Agentes Regionales
- Jefe Subdepto. Atención de Personas y Participación Ciudadana
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Oficina de Partes
- Archivo