

GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

OFICIO CIRCULAR IF/N° 22

ANT. : Circular IF/ N°4 de fecha 6 de mayo de 2005, de esta Superintendencia.

MAT. : Modifica Anexo N°2 de la circular citada en el antecedente, en el sentido que indica.

---

SANTIAGO, 26 MAY 2005

DE : INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A : DIRECTOR DEL FONASA

Este Organismo Fiscalizador, a través de la Circular citada en el antecedente impartió instrucciones a las Isapres y el Fonasa, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de reclamos, en virtud de lo establecido en el artículo 18 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud, contenida en la Ley N°19.937, instructivo que, en su Anexo N°2, presenta un error de transcripción.

En efecto, el referido Anexo, en la parte correspondiente al subtítulo "Definiciones de la Estadística Resumen de Solicitudes Mensuales", en sus letras a) y b), registra lo siguiente:

Letra a) dice:

- a) **Número de reclamos recibidos (cod. 0001) :**  
Se deberá informar el total de reclamos recibidos en el mes, que será la sumatoria de los códigos 0002, 0003 y 0004.

Debe decir:

- a) **Número de reclamos recibidos (cod. 0001) :**  
Se deberá informar el total de reclamos recibidos en el mes, que será la sumatoria de los códigos 0002 y 0003.

Letra b) dice:

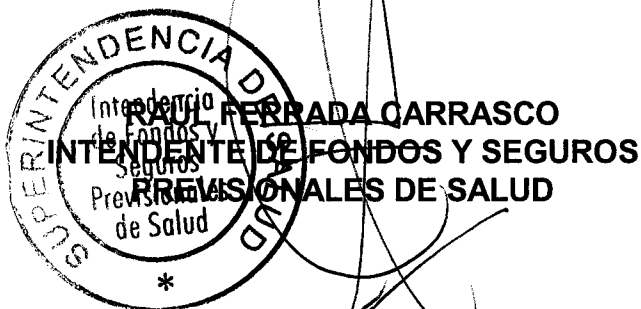
- b) **Núm. de reclamos registrados e ingresados a trámite (cod. 0002)**  
Se considerará sólo el total de solicitudes que sean tramitadas por la Institución, excluyendo los códigos 0003 y 0004.

Debe decir:

- b) **Núm. de reclamos registrados e ingresados a trámite (cod. 0002) :**  
Se considerará sólo el total de solicitudes que sean tramitadas por la Institución, excluyendo el código 0003.

En consecuencia, a fin que esa entidad adopte las medidas tendientes a asegurar que los datos que deba informar, se ajusten al requerimiento instruido por esta Superintendencia, de acuerdo a las especificaciones señaladas en el Anexo N°2 en cuestión, éste se adjunta con las modificaciones antes indicadas, lo que se entenderá incorporado al texto de la Circular IF/N°4 del 6 de mayo de 2005.

Saluda atentamente a usted,



  
AMAW

**DISTRIBUCIÓN**

- Director del Fonasa
- Superintendente
- Intendentes
- Jefes Deptos. Sis
- Jefes Subdeptos. Sis
- Agencias Regionales
- Oficina de Partes.

## ANEXO N° 2

### CLASIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS DE RECLAMOS EN FONASA

Según la definición contenida en el número 1.1 de la presente Circular, los archivos computacionales que contengan estadísticas de reclamos, deberán considerar las características que se indican.

#### 1. Definiciones del Archivo Computacional

La información de Estadísticas de Reclamos, debe ser enviada de acuerdo a la estructura fija que se acompaña en el punto 4 de este anexo, y según las especificaciones para la generación y envío de archivo indicadas en el presente documento.

Los datos del mes deben estar contenidos en la estructura, la cual no debe ser modificada por agregación o eliminación de ítems, correspondiendo a esta Superintendencia la facultad de generar y solicitar una nueva estructura de acuerdo a las necesidades de información.

En los archivos con formato plano, los datos se deben presentar en el orden y contenido de acuerdo a la estructura ya señalada.

#### 2. Reprocesos

En el evento de no ser posible acceder a la información o ésta presente errores o inconsistencias, la Institución dispondrá de dos (2) días hábiles para sustituirla, contados a partir de la fecha en que esta Superintendencia notifique la irregularidad.

#### 3. Respaldo de la información

La Institución deberá mantener a disposición de esta Superintendencia, una copia de los dispositivos que contengan la información de los Archivos de Estadísticas de Reclamos que correspondan a los últimos tres meses remitidos.

4. Estructura de Estadísticas de Reclamos en FONASA

Institución

Mes y Año de los datos

Código	Estadística Resumen de Reclamos Mensuales	Reclamos
0001	Núm. de reclamos recibidos	
0002	Núm. reclamos registrados e ingresados a trámite	
0003	Núm. reclamos remitidos a la Superintendencia de Seguridad Social	
0004	Núm. reclamos resueltos en el mes	
0005	Núm. reclamos pendientes en el mes	

0200	02 Acceso a Beneficios Fonasa	Reclamos
0201	Incorporación al régimen	
0203	Incorporación o eliminación de beneficiarios	
0204	Modificación tipo beneficiarios	
0206	Doble afiliación	
0299	Otras	

0400	04 Licencia Médica - Subsidios x Incap. Laboral	Reclamos
0405	Requisitos para pago de subsidio por incapacidad laboral	
0408	Notificación resoluciones	
0409	Plazo para emitir pronunciamiento	
0410	Finiquito laboral	
0412	Cotizaciones previsionales durante incapacidad laboral	
0413	Reintegro corporaciones o empleadores sector público	
0414	Plazo prescripción subsidios	
0417	Plazo para pago de subsidio por incapacidad laboral	
0419	Citación a peritaje	
0420	Procedimiento visita domiciliaria	
0499	Otras	

0600	Cotizaciones de Salud	Reclamos
0601	Cobranza por deuda de cotizaciones	
0602	Cotizaciones mal enteradas	
0603	Deuda de cotizaciones	
0607	Reajustes e intereses penales	
0608	Tope impondibilidad según calidad laboral y régimen previsional	
0699	Otras	

<b>1200</b>	<b>Modalidad Atención Institucional y Libre Elección</b>	<b>Reclamos</b>
1201	Cobertura financiera ( copagos )	
1202	Clasificación grupos de salud	
1203	Otorgamiento préstamos médicos	
1204	Pago asociado a diagnóstico	
1205	Acceso a atenciones de salud	
1206	Calidad de atención	
0148	Atención de urgencia	
0149	Problemas crédito atención de urgencia	
1299	Otras	

<b>1300</b>	<b>Plan Auge ( GES )</b>	<b>Reclamos</b>
1301	Garantía de acceso de atención	
1302	Garantía de oportunidad de atención	
1303	Garantía de protección financiera ( bonificación y copagos )	
1304	Garantía de calidad	
1399	Otras	

<b>1400</b>	<b>Examen de Medicina Preventivo</b>	<b>Reclamos</b>
1401	Garantía de acceso de atención	
1402	Garantía de protección financiera	
1499	Otras	

<b>9900</b>	<b>Otras Materias</b>	<b>Reclamos</b>
9901	Otras	

## **Definiciones de la Estadística Resumen de Solicitudes Mensuales**

- c) Número de reclamos recibidos (cod. 0001) :**  
Se deberá informar el total de reclamos recibidos en el mes, que será la sumatoria de los códigos 0002 y 0003.
- d) Núm. de reclamos registrados e ingresados a trámite (cod. 0002) :**  
Se considerará sólo el total de solicitudes que sean tramitadas por la Institución, excluyendo el código 0003.
- e) Número de reclamos remitidos a la Superintendencia de Seguridad Social (cod. 0003)**  
Se deberá informar el total de reclamos enviados a ese Organismo.
- f) Número de reclamos resueltos en el mes (cod. 0004) :**  
Se deberá consignar el total de reclamos en que la Institución haya emitido su pronunciamiento en el mes que se informa.
- g) Número de reclamos pendientes en el mes (cod. 0005) :**  
Corresponderá indicar el total de reclamos que se encuentren en proceso de tramitación al último día del mes que se informa.

Si en un período (mes) no existen reclamos que informar, al menos se deberá enviar un archivo con el grupo **Estadística Resumen de Solicitudes de Reclamo Mensuales** con ceros (0) en sus campos de cantidad.

**A.- Estructura Computacional del Registro de Estadísticas de Reclamos**

<b>Campo</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Tipo</b>	<b>Largo</b>
1	Código de la Institución	Numérico	3
2	Fecha de los datos	Numérico	6
3	Código de referencia estadística	Numérico	4
4	<i>Cantidad de casos</i>	<i>Numérico</i>	8

**B.- Definiciones del Archivo Computacional**

(1) Código de la Institución	<p>Corresponde al número de identificación asignado por esta Superintendencia, a la institución que envía la información</p> <p>Campo Numérico de largo 3, distinto de cero (0), sin coma ni punto decimal</p> <p><b>Isapres : Código asignado</b></p> <p><b>Fonasa : Código "200"</b></p>
(2) Fecha de los datos	<p>Corresponde al mes y año a que se refiere la información que se envía</p> <p>Campo Numérico de largo 6, distinto de cero (0), sin coma ni punto decimal</p> <p><b>Formato mmAAAA</b></p>
(3) Código de referencia estadística.	<p>Corresponde al código del ítem estadístico según la estructura correspondiente a la institución, formalizada en el anexo N° 2 para las isapres y Fonasa.</p> <p>Campo numérico de largo 4, distinto de cero (0), sin coma ni punto decimal</p>
(4) Cantidad de casos	<p>Es la cantidad de reclamos por código de referencia estadística indicada según (3)</p> <p>Campo numérico de largo 4, sin coma ni punto decimal. Se validará que el contenido sea igual o mayor que cero(0)</p>

### C.- Modalidad de Almacenamiento

- Archivo plano
- Código ASCII
- Un registro por línea
- Largo de registro variable, de acuerdo a la definición en la estructura
- Separador de campos "pipe" ( | )

### D.- Nombre de los archivos

Se debe utilizar el formato **ICCCAAAA . PPT** en donde:

<b>I</b>	Carácter "I" siempre obligatorio
<b>CCC</b>	Código de la institución ( Isapres o FONASA )
<b>AAAA</b>	Año que se informa
<b>PP</b>	Período ( mes ) que se informa, en este caso ... 01 a 12
<b>T</b>	Tipo de archivo ( Carácter "T" siempre obligatorio )

### E.- Modalidad de envío

El envío de la información se debe hacer mediante el uso de la Extranet ubicada en nuestro Portal Web ( [www.superintendenciadesalud.cl](http://www.superintendenciadesalud.cl) ), en un ambiente estructurado que permite la transferencia segura de archivos.