

CIRCULAR N° 011 ✓

REF.: INSTRUCCIONES SOBRE TRAMI-
TACION DE RECLAMOS EN LAS
ISAPRE.

SANTIAGO, 19 JUN 1991

DE : SUPERINTENDENTE
INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL.

A : SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE.

La presente Circular imparte instrucciones sobre tramitación de reclamos formulados ante las ISAPRE por afiliados y/o beneficiarios; debiendo las Instituciones ceñirse estrictamente a los procedimientos y plazos que aquí se establecen.

En la solución de un reclamo, las ISAPRE deben ajustarse a lo dispuesto en la Ley N°18.933, al correspondiente contrato de salud, a las instrucciones vigentes de esta Superintendencia y a toda otra normativa relacionada con la materia.

Cabe hacer presente que esta Circular no impide ni sustituye en caso alguno el derecho de los cotizantes y sus beneficiarios a recurrir en todo momento a esta Superintendencia o a la justicia ordinaria para presentar sus reclamos.

I. ASPECTOS GENERALES.

1. RECLAMO.

Reclamo es el planteamiento escrito de cualquier situación que el afiliado y/o beneficiario perciba o reconozca como irregularidad o anomalía y que lo afecte en su relación con una ISAPRE.

2. RECLAMANTE

Reclamante es la persona afectada por la situación reclamada, ya sea en calidad de afiliado o beneficiario de un contrato de salud. El reclamante podrá ser representado por cualquier persona natural, por su empleador o por cualquier persona jurídica que esté directamente vinculada a su relación laboral o previsional, requiriendo para tales efectos de un poder otorgado por el reclamante ante Notario Público.

Se eximen de esta última exigencia aquellos casos en que el reclamante esté imposibilitado física o mentalmente para otorgar dicho poder.

Los reclamantes deben identificarse con su nombre, RUT, domicilio, teléfono y FAX. Además, cuando actúe un representante deberá identificarse con su nombre o razón social, según corresponda, y domicilio.

3. MATERIAS OBJETO DE RECLAMO

Sin que la enunciación sea taxativa, constituyen materias objeto de reclamo, que deben ser solucionadas por las ISAPRE, las siguientes:

- a) Afiliación, modificaciones contractuales, incorporación o retiro de beneficiarios y notificaciones correspondientes.
- b) Cotizaciones en exceso, mal enteradas, intereses y reajustes, etc.
- c) Bonificación de prestaciones, suspensión de beneficios, etc.
- d) Tramitación de licencias médicas y sus notificaciones.
- e) Subsidios por incapacidad laboral, exceptuando lo indicado en el punto 1.4. de esta Circular.
- f) Examen de Medicina Preventiva; control del embarazo, puerperio y control del niño hasta los seis años.
- g) Término de contrato y su notificación.
- h) Procedimiento de desahucio voluntario.
- i) Cobros y descuentos varios.

Cabe hacer presente que todas aquellas situaciones planteadas relativas a problemas administrativos, atención de público, aclaración de dudas, consultas, sugerencias, etc., las cuales no se encuentran

incluidas dentro de las materias recién señaladas y que por su naturaleza no requieren del proceso que en esta Circular se instruye, podrán ser resueltas con los procedimientos que las ISAPRE consideren más adecuados.

En todo caso, las ISAPRE serán responsables de la correcta calificación de las presentaciones que se les formulen, a fin de determinar a cuáles de ellas corresponde la aplicación del procedimiento que se instruye en esta Circular.

4. MATERIAS NO RECLAMABLES ANTE LA ISAPRE

No se resolverán mediante el procedimiento de esta Circular los reclamos que se refieran a rechazo de licencia médica; modificación de licencia médica; subsidio inferior al que efectivamente corresponde; y no pago del subsidio, por tratarse de materias de competencia de la COMPIN correspondiente al domicilio del afiliado indicado en el contrato, debiendo procederse según lo estipulado al respecto en el punto II.1 de esta Circular, específicamente en lo que se refiere a "Calificación de la procedencia o improcedencia".

II. PROCESO DE TRAMITACION Y SOLUCION DEL RECLAMO

El proceso que las ISAPRE desarrollarán para solucionar los reclamos, deberá seguir las siguientes etapas en la secuencia que se indica:

1. Recepción.
2. Registro.
3. Estudio.
4. Solución.

1. Recepción del reclamo.

Los reclamos podrán presentarse mediante concurrencia personal del reclamante o de su representante ante la ISAPRE, o remitirse por mano o por correo a cualquier agencia u oficina del país donde ésta atienda público, sin restricción de horarios especiales.

En dichas oficinas, la ISAPRE deberá tener a disposición del público, formularios diseñados especialmente para la presentación de reclamos, los cuales deberán contemplar los campos necesarios para una suficiente identificación del reclamante y contar con un talón desprendible o copia que sirva para certificar la recepción del reclamo. Cabe hacer presente que es facultad del reclamante la utilización de dicho formulario.

Por su parte, las ISAPRE estarán obligadas a certificar la recepción de todos los reclamos.

Las ISAPRE deberán recepcionar los reclamos de sus ex afiliados y ex beneficiarios, al menos durante los dos meses siguientes a la fecha de término de beneficios.

Calificación de la procedencia o improcedencia

En atención a que la Ley N°18.933 y el D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud, establecen que la entidad competente para conocer en única instancia de los reclamos sobre las materias indicadas en el punto 1.4. de esta Circular es la COMPIN y que el afiliado dispone de un plazo fijo de 15 días hábiles para interponer dichos reclamos, la ISAPRE deberá rechazarlos. Para tales efectos, proporcionará de inmediato al recurrente un certificado en que conste la causa específica de su negativa, en caso de presentación personal del reclamo, o lo remitirá dentro del plazo de 3 días desde la fecha de recepción por correo. Asimismo, en este certificado informará al reclamante que la entidad competente para resolver su reclamo es la COMPIN del domicilio indicado en el contrato y señalará el plazo legal dentro del cual debe presentarlo.

La ISAPRE también podrá rechazar reclamos cuya resolución no sea de su competencia, emitiendo el citado certificado, dentro del mismo plazo, e indicando cuál es la entidad competente para su resolución.

2. Registro

Esta etapa consiste en la asignación de un número correlativo al reclamo, la apertura del expediente, y la inscripción en el registro de reclamos.

El expediente estará constituido por los siguientes documentos, en el orden indicado y a medida que se produzcan:

- a) El reclamo y antecedentes que acompañe el reclamante.
- b) Antecedentes recopilados internamente.
- c) Solicitud de antecedentes formulada a terceros (empleador, instituciones o profesionales prestadores de salud, etc.), y respectiva respuesta.
- d) Copia del informe de solución.
- e) Copia de las comunicaciones al reclamante, incluyendo la respuesta a su reclamo.
- f) Antecedentes en que conste el cumplimiento de las acciones de solución.

La documentación deberá ser incorporada al expediente tan pronto como sea emitida o recibida por la ISAPRE.

Las ISAPRE deberán mantener un archivo de expedientes de reclamos tramitados y cuyo proceso haya finalizado.

Este archivo debe clasificarse por nombre del reclamante.

Los expedientes de los reclamos deben permanecer archivados al menos por un lapso de 12 meses contados desde la fecha de emisión del dictamen.

Las ISAPRE deben mantener un Registro de Reclamos en el cual debe registrarse como mínimo la siguiente información de todo reclamo que se encuentre en proceso de solución y al menos hasta 6 meses después de haberse emitido el dictamen:

- a) Individualización completa del reclamante, comprendiendo el nombre, RUT, domicilio, número telefónico, FAX, etc., especificándose si es cotizante o beneficiario.
- b) Número del Formulario Unico de Notificación correspondiente a la suscripción del contrato.
- c) Fecha de recepción del reclamo.
- d) Materia reclamada, clasificada según punto 1.3. de esta Circular.
- e) Número correlativo del reclamo.
- f) Etapa del proceso en que se encuentra.
- g) Identificación de la respuesta al reclamante y fecha de envío.

El registro de reclamo debe estar actualizado en todo momento y ser accesible por nombre del reclamante y R.U.T.

Tanto el archivo de expedientes como el registro de reclamos deberá administrarse y mantenerse en la casa matriz o sucursal, según donde se haya realizado su tramitación.

3. Estudio

La presente etapa consta de la realización de las actividades que se señalan a continuación:

- a) Definición y análisis de la(s) materia(s) reclamada(s) y recopilación interna de antecedentes que estén en poder de la ISAPRE reclamada.

- b) *Búsqueda externa de antecedentes:* Una vez realizada la actividad precedente, la ISAPRE podrá requerir la información pertinente a otras ISAPRE, entidades encargadas del pago de la cotización (empleador, A.F.P., I.N.P., etc.), afiliado, instituciones y profesionales prestadores de salud y otros. La solicitud de estos antecedentes deberá ser emitida en un plazo máximo de 7 días a contar de la fecha de recepción del reclamo.

Esta actividad de búsqueda externa de antecedentes, sólo deberá realizarse cuando la información requerida sea indispensable para el estudio y solución del reclamo.

En la solicitud de antecedentes deberá indicarse la identificación del reclamante (especificando su calidad de cotizante o beneficiario) y del beneficiario objeto del reclamo, cuando corresponda. Asimismo, deberá especificarse cada uno de los datos necesarios para el estudio de la(s) materia(s) reclamada(s) y en caso de requerirse fotocopias de documentos, debe especificarse cada uno de ellos.

La ISAPRE consultada deberá responder oportuna y correctamente a una solicitud de antecedentes, siendo responsable de las soluciones erróneas o incompletas que por su causa se adopten.

- c) *Análisis de los antecedentes reunidos internamente y de los informes externos remitidos por otras ISAPRE, empleadores, entidades prestadoras, etc.*

La normativa que debe aplicarse en esta etapa es la vigente en la época en que se originaron los hechos materia del reclamo.

Si hubiera alguna situación no contemplada en las normas o en los contratos, debe resolverse ajustándose a la letra y espíritu de la legislación, desarrollando procedimientos simples que no interfieran con esta circular, en especial lo referente al método y plazo de remisión de la respuesta.

4. Solución

La etapa de solución del reclamo consistirá en el desarrollo de las siguientes actividades:

- a) *Emisión de un informe de solución, el cual debe contener como mínimo lo que sigue:*

- *Fecha de emisión.*
- *Nº correlativo del reclamo.*
- *Nombre y RUT del reclamante.*

- Motivo del reclamo.
- Breve análisis del caso, indicando cláusulas contractuales o normativa aplicable.
- Resolución del caso.
- Acciones a seguir para la solución total del caso.
- Nombre y firma del responsable del informe.

Las ISAPRE estarán obligadas a dar una respuesta integral al reclamo, abarcando absolutamente todas las inquietudes planteadas por el reclamante. Asimismo, deberá realizar el estudio y solución de todas aquellas materias que surjan del análisis de la situación, hayan sido o no reclamadas.

b) Respuesta al reclamante.

En esta respuesta se deben especificar y explicar los antecedentes necesarios que fundamenten la resolución del reclamo, con el objeto de procurar una debida orientación y educación a los afiliados y beneficiarios.

Se explicarán detalladamente las acciones que le corresponda realizar al interesado, para finiquitar la solución del reclamo.

Debe informarse al reclamante que siempre tiene la posibilidad de recurrir a la Superintendencia, solicitando el arbitraje que se estipula en el N°5 del artículo 3° de la Ley N°18.933 o a la justicia ordinaria.

La respuesta al reclamante debe ser firmada por el Gerente General o quien ocupe el principal cargo ejecutivo en la ISAPRE, pudiendo delegar esta facultad en personas que ocupen cargos directivos y en los jefes de sucursales, en regiones. Dicha respuesta debe remitirse por correo certificado o entrega personal al reclamante o su apoderado en caso de haberlo, en los plazos que se indican a continuación para cada caso, contados desde la fecha de recepción del reclamo:

- i) 12 días, en caso de no requerirse antecedentes externos.
- ii) 24 días, cuando se soliciten antecedentes externos.

Toda agencia u oficina de la ISAPRE en la cual se hubiere presentado un reclamo, debe estar en condiciones de informar personalmente al reclamante respecto de la resolución de su reclamo.

ANEXO Nº1

INSTRUCCIONES SOBRE PRESENTACION DE RECLAMOS

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional, se comunica que, en virtud de lo dispuesto en la Circular Nº11, del 19 de junio de 1991 de dicho Organismo, las ISAPRE están obligadas a recepcionar, tramitar y dar respuesta a los reclamos que les presenten sus afiliados y beneficiarios.

Se hace presente que el derecho que la referida Circular reconoce a los afiliados y beneficiarios no impide ni sustituye en caso alguno recurrir a la Superintendencia para efectuar su reclamo o a la justicia ordinaria, ya sea antes, durante o después de presentarlo a la ISAPRE.

Con el objeto de procurar un adecuado funcionamiento de este procedimiento, los reclamantes deberán tener en consideración lo siguiente:

1. **RECLAMANTE:** Puede ser el cotizante o beneficiario, el que debe identificarse con su nombre completo, RUT, dirección, teléfono y FAX.
2. **REPRESENTANTE:** El reclamante puede ser representado por una persona natural, por su empleador o por cualquier persona jurídica directamente vinculada a su relación laboral o previsional, debiendo presentar un poder notarial otorgado por el interesado.
3. **PLAZO DE RESPUESTA:** Este plazo es de 12 días hábiles cuando la solución del reclamo no requiera antecedentes externos a la ISAPRE y de 24 días hábiles, en caso de solicitarse tales antecedentes.
4. **MATERIAS NO RECLAMABLES:** Los reclamos que se refieran a rechazos y modificaciones de licencias médicas, subsidio inferior al que corresponde o no pago del subsidio, deben presentarse en la COMPIN correspondiente al domicilio que el afiliado haya registrado en su contrato de salud.

123

5. **FACULTAD DE RECONSIDERACION:** La ISAPRE deberá recepcionar y dar respuesta a todas las solicitudes de reconsideración que contengan antecedentes adicionales, disponiendo para ello de un plazo de 12 días hábiles.

6. **PRESENTACION A LA SUPERINTENDENCIA:**

El reclamante que no esté de acuerdo con la solución de la ISAPRE, podrá recurrir a la Superintendencia de ISAPRE o a la justicia ordinaria, según lo prefiera.

FIRMA GERENTE GENERAL

FECHA

Las cartas devueltas por no ubicación del reclamante, deben archivar en el expediente del reclamo. Cuando éste consulte sobre su reclamo, debe entregársele la respuesta o despacharse, dentro del plazo de tres días desde la fecha de la consulta.

Las cartas deben ser dirigidas al domicilio indicado en el Formulario de Reclamo o carta reclamo, o al domicilio registrado en el contrato del titular, en caso de ser omitido tal antecedente.

Toda comunicación con el reclamante o con terceros debe constar por escrito. Cada ISAPRE debe asegurarse de la recepción de su mensaje.

c) Reconsideración.

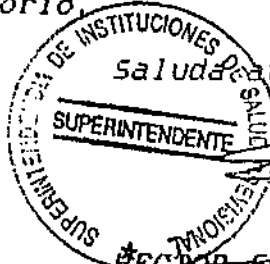
La ISAPRE estará obligada a responder las solicitudes de reconsideración que le sean presentadas, cuando el reclamante aporte antecedentes adicionales, debiendo resolverlas dentro del plazo de 12 días, contado desde la recepción de la misma.

Los plazos fijados en la presente Circular, serán de días hábiles, considerándose inhábil el día sábado.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

1. Con el objeto que los afiliados y beneficiarios conozcan el procedimiento para la tramitación y solución de sus reclamos instruido por esta Superintendencia, las ISAPRE deberán publicar en un lugar visible de todas sus oficinas de atención de público, el extracto que se adjunta en el Anexo N°1 de esta Circular, que forma parte integrante de la misma y que contiene las principales disposiciones de interés para los afiliados y beneficiarios.
2. Las instrucciones de la presente Circular regirán a partir del 1° de septiembre de 1991; debiendo a esta misma fecha dar cumplimiento a lo estipulado en el número 1 transitorio.

Saluda atentamente a Ud.



RECOPOR SANCHEZ RODRIGUEZ
SUPERINTENDENTE

PRG/xsg.
DISTRIBUCION:

- * SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE
- * SUPERINTENDENCIA ISAPRE
- * DEPTO. CONTROL
- * SURDEPTO. PLANIFICACION/