Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

CAPÍTULO IV. Servicios de atención presencial y remota

1. Los Centros de atención presencial

Los organismos administradores deberán contar en sus centros de atención de salud, con personal debidamente instruido y capacitado, para atender en forma adecuada y oportuna los requerimientos, dudas o inquietudes, que los trabajadores y empleadores les formulen sobre aspectos generales de la cobertura del Seguro de la Ley N°16.744, su normativa legal y complementaria, incluidas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social. Respecto de materias específicas de dicho Seguro, los organismos administradores deberán instruir al referido personal para derivar al requirente al profesional o a la unidad capacitada para dar respuesta a su inquietud.

Dicho personal deberá portar una credencial u otro medio análogo, que permita su identificación.

Aquellos organismos que tengan convenio con prestadores médicos externos, deberán estipular en los contratos de prestación de servicios respectivos, que dicho prestador deberá brindar las facilidades necesarias para que su personal sea capacitado por el organismo administrador sobre la cobertura, procedimientos y beneficios del Seguro de la Ley N°16.744.

Cabe destacar que la celebración de los citados convenios no exime en caso alguno de responsabilidad a los organismos administradores frente a la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo mantener a su disposición copias de los convenios celebrados y todos los antecedentes y documentación que ellos originen.

2. Servicios de atención remota

Sin perjuicio de lo establecido en el número anterior y sin que lo reemplace en forma alguna, los organismos administradores podrán brindar atención de público a través de otros canales de comunicación, tales como medios electrónicos, informáticos o audiovisuales que dispongan para cumplir con esta función. Para ello, podrán hacer uso de correos electrónicos, mensajería de texto, centros de atención telefónica, apoyo audiovisual, sitio web, redes sociales, entre otros medios idóneos.

El personal destinado a la atención de los requerimientos formulados a través de estos canales de comunicación, deberá ser capacitado por los organismos administradores en los mismos términos señalados en el primer párrafo del número precedente.

3. Personal de atención al público

Las personas que atiendan público o reciban consultas a través de los canales indicados en el numeral anterior, deberán contar con la preparación técnica suficiente, las competencias y las habilidades necesarias para ejercer funciones de atención de público. Para ello, los organismos administradores deberán capacitar al personal en el desarrollo de estas competencias y habilidades.

El referido personal siempre deberá informar al usuario que, ante cualquier disconformidad con la atención prestada, le asiste el derecho de reclamar, apelar o denunciar ante la Superintendencia de Seguridad Social, debiendo proporcionar copia de toda la información relevante para efectuar dicha reclamación, preservando siempre la privacidad de la información de carácter personal y/o sensible, conforme a las Leyes N°s.19.628 y 20.584.

Los organismos administradores deben otorgar una atención eficiente y oportuna a los afiliados y usuarios, para lo cual deberán disponer de un sistema de administración de turnos o gestión de colas, tanto en los centros de atención de público, como en los canales de atención remotos (call center, correo electrónico, etc.), dependiendo del volumen de demanda.

Dicho sistema de administración tendrá por objetivo gestionar el tiempo de atención, conocer y administrar los tiempos efectivos de espera y deserción (tasa de abandono) de los usuarios tanto en los centros de atención de público, como en los otros canales de atención. La información de que disponga el sistema indicado deberá encontrarse siempre a disposición de la Superintendencia de Seguridad Social.