

**CONVENIO DE COLABORACIÓN  
ENTRE  
EL MINISTERIO DE SALUD,  
EL FONDO NACIONAL DE SALUD  
Y  
EL SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE**

En Santiago de Chile, a 13 de diciembre de 2005, entre **LA SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES DEL MINISTERIO DE SALUD**, RUT N° 61.975.700 -9, representada por su Subsecretario Dr. Osvaldo Salgado Zepeda, ambos domiciliados en Mac Iver N° 541, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el **"MINISTERIO"**; el **FONDO NACIONAL DE SALUD**, RUT 61.603.000-0, representado por su Director Subrogante, don Patricio Lagos Araya, ambos con domicilio en calle Monjitas N° 665, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante e indistintamente **"FONASA"**; y el **SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE**, RUT 61.608.200-0, representado por su Director, Dr. Enrique Ayarza Ramírez, ambos con domicilio en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 2429, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el **"SERVICIO"**, han acordado celebrar el siguiente convenio de colaboración relativo al Centro de Contacto contratado por Fonasa con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.

**PRIMERO:** Definiciones.

Para los efectos del presente instrumento, los siguientes términos tendrán el sentido y significado que en cada caso se indican:

**"Salud Responde"**: nombre de fantasía que se refiere al servicio de atención telefónica de la Segunda Línea Telefónica en ENTEL S.A., en la cual se atenderán consultas de carácter informativo y relativas a materias sanitarias que constarán en scripts, identificados especialmente para tales efectos.

**"Asistencia Remota en Salud" (ARS)**: Respuesta de carácter sanitario e informativo entregada por profesionales contratados por el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, y que se desempeñarán en dependencias y utilizando equipos y sistemas de ENTEL S.A.

**"Centro de Asistencia Remota en Salud" (CARS)**: estructura, cuya sede y dependencia administrativa se radicará en el Servicio de Salud Metropolitano Occidente y cuya misión es entregar asistencia remota, vía telefónica y/o Internet, a los habitantes del país.

**"Contrato"**: El Contrato de Prestación de Servicio Centro de Contacto celebrado entre FONASA y ENTEL con fecha 14 de mayo de 2002, aprobado por Resolución Exenta de FONASA 3E/N°257, de 29 de mayo de 2002.

**"Bases Técnicas"**: Las Bases técnicas de la licitación de FONASA de los servicios de centro de contacto, adjudicada finalmente a ENTEL en virtud del Contrato.

**"Centro de Contacto"**: Centro de llamadas contratado con Entel S.A. que funciona con su personal y en sus dependencias.

**"Vigencia del Contrato"**: 34 meses, a contar del 29 de Mayo de 2002, prorrogable por períodos iguales, si ninguna de las partes manifestare su intención de no perseverar en él, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

M  
A  
A

**"Vigencia actual del Contrato"**: Período de primera prórroga de 34 meses a contar del 29 de marzo de 2005, y prorrogable a su vez por períodos iguales.

**"Convenio"**: El Convenio de colaboración celebrado entre el FONASA, el Ministerio de Salud y el Servicio de Salud Metropolitano Occidente, el cual tiene por objeto regular la implementación de la Segunda Línea Telefónica (Salud Responde) a que se refiere el presente Addéndum..

**"Segunda Línea"**: Nueva línea telefónica 600, además de la actual o Primera Línea N° 6003603000, agregada mediante el presente instrumento, para responder al aumento de llamadas telefónicas producto de la mayor cantidad de scripts y recursos humanos que atenderán materias de salud, de interés para los habitantes del país.

**"Administrador del Contrato"**: El designado por cada una de las partes de conformidad a la cláusula novena del Contrato.

**"Coordinador del Contrato"**: El designado por cada una de las partes de conformidad a la cláusula novena del Contrato.

**"Administrador del Convenio"**: Es el designado por el Ministerio de Salud y será el responsable de la supervisión y ejecución del Convenio.

**"Gestor del Convenio"**: Funcionario dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, cuyo nombramiento será propuesto por el Ministerio de Salud, o un funcionario de éste último, designado en comisión de servicio en el Servicio de Salud, y cuyas funciones y atribuciones serán aquellas señaladas en el Convenio.

**"Supervisor de Segunda Línea"**: Funcionario dependiente del Ministerio, quien deberá velar, en las dependencias del Centro de Contacto de Entel S.A., por el correcto y eficiente desempeño de los profesionales que atiendan las consultas de asistencia en salud.

**"Ministerio"**: el Ministerio de Salud.

**"Servicio de Salud"**: el Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

## **SEGUNDO: Antecedentes de las partes.**

El Ministerio de Salud es un servicio público centralizado que comparte la personalidad jurídica del Estado o Fisco, al que le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejecutar tales acciones.

Por su parte, el Fondo Nacional de Salud, creado por el Decreto Ley N° 2763, de 1979, es un servicio público funcionalmente descentralizado que, en su condición de organismo asegurador en salud, mantiene un permanente servicio a sus usuarios a través de un servicio denominado "Centro de Contactos".

Finalmente, de conformidad al Decreto Ley ya referido, el Servicio de Salud Metropolitano Occidente es uno de los 29 Servicios de Salud que en el país

administran, controlan y ejecutan las orientaciones del Ministerio de Salud para garantizar a la población el acceso a la salud pública.

**TERCERO:** Antecedentes del Sistema de Asistencia Remota en Salud con su servicio "Salud Responde".

Considerando la necesidad de dar respuestas y orientación a la población en materias relacionadas con la salud y de fortalecer la confianza de la población hacia el sistema de salud a través de un servicio permanente, directo, fácil y de bajo costo que dé respuesta a sus necesidades de información, orientación y ayuda en salud, y en virtud de la instrucción emanada del Ministerio de crear al interior del Sistema Nacional de Servicios de Salud un sistema de atención remota que cumpla con los requerimientos señalados y de manera coordinada con los servicios públicos que integran el sector salud, el Servicio de Salud mediante Resolución Exenta N° 0940, de fecha 26 de Mayo de 2005, creó a contar del día 1 de junio de 2005, la Unidad denominada "Centro de Asistencia Remota en Salud" o "CARS".

El CARS tiene su sede y dependencia administrativa en el Servicio de Salud y su misión es entregar asistencia remota a los beneficiarios del sistema público de salud y la población general según corresponda, por medio de la implementación de un Modelo de Plataformas de asistencia remota (en adelante "Asistencia Remota en Salud"), cuyas características constan en la Resolución ya indicada.

**CUARTO:** Antecedentes del Contrato "Centro de Contactos".

Luego del respectivo proceso de licitación, con fecha 14 de Mayo de 2002, FONASA celebró un contrato con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., -ENTEL S.A.- en cuya virtud ésta provee al FONASA de un Centro de Contacto o Centro de Llamadas que permite una respuesta telefónica, efectiva y oportuna, a los requerimientos de sus usuarios, a través de personal calificado y dependiente de ENTEL o mediante aplicaciones en línea "IVR" (Interactive Voice Response), esto es, respuestas automatizadas.

De acuerdo a la cláusula 21<sup>a</sup>, el contrato indicado tiene una duración de 34 meses, contados desde la fecha del acto administrativo que lo aprobó, esto es, desde el 29 de mayo de 2002, con la posibilidad de prórrogas automáticas y por iguales períodos si ninguna de las partes manifestare, por escrito, su voluntad de no perseverar en él con, a lo menos, 60 días de anticipación a la fecha de su vencimiento. Actualmente el contrato se encuentra en el período de su primera prórroga de 34 meses, a contar del día 29 de marzo de 2005 y hasta el día 28 de enero de 2008.

**QUINTO:** Obligaciones de las partes.

Las partes declaran que los servicios contratados por FONASA a ENTEL S.A. en virtud del contrato precedentemente citado, son parte necesaria para la implementación del proyecto "Salud Responde".

Conforme con lo expuesto, los comparecientes han acordado celebrar el presente Convenio de Colaboración con el objetivo de generar un vínculo de cooperación y apoyo técnico entre todos ellos, en torno a la implementación del proyecto "Salud Responde".

Para tales efectos, las partes acuerdan que:

1.- FONASA, se obliga a suscribir con ENTEL S.A. un Addendum al Contrato ya referido que permita incluir aquellos servicios que sean necesarios para la implementación del proyecto "Salud Responde".

El pertinente Addendum contractual que se celebre con ENTEL S.A. deberá contener, esencialmente, la referencia a la incorporación de la "Segunda Línea", y un mecanismo de derivaciones, que permitan cumplir con el objetivo de dotar a la población del país, de las funcionalidades que otorgará el Proyecto "Salud Responde". Para el logro de estos fines, FONASA renuncia al derecho del número único señalado en el numeral 2.1 del Capítulo IV de las Bases Técnicas, quedando un total de 2 líneas dentro del mismo contrato.

2.- EL Ministerio, por su parte, se obliga a transferir los recursos financieros necesarios a FONASA que le permitan afrontar el mayor costo producido por la implementación y operación de la Segunda Línea. Estos recursos serán incorporados a FONASA a través de una modificación presupuestaria autorizada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, que implique una disminución del aporte fiscal de la Subsecretaría de Redes y un aumento en el de FONASA, tal como se señala en cuadro siguiente:

<u>FONASA</u>			<i>Incrementa</i>	<i>Reduce</i>
<i>Subt.</i>	<i>Item</i>	<i>Asig</i>		
09		<i>Aporte Fiscal Libre</i>	XXXX	
	01			
22		<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>	XXXX	
<u>Subsecretaría de Redes</u>			<i>Incrementa</i>	<i>Reduce</i>
<i>Subt.</i>	<i>Item</i>	<i>Asig</i>		
09		<i>Aporte Fiscal Libre</i>		XXXX
	01			
22		<i>Bienes y Servicios de Consumo</i>		XXXX

Dicha solicitud de Decreto modificatorio deberá ser enviada a DIPRES con copia a FONASA, por parte de la Subsecretaría de Redes, a más tardar el día 15 de enero de 2006.

Esta modificación corresponderá a una estimación inicial del gasto, de manera que, el valor real será ajustado a través de una segunda solicitud de Decreto por parte de la Subsecretaría de Redes, considerando los valores facturados por ENTEL S.A. a los servicios requeridos del Ministerio o que se deriven de la implementación de la Segunda Línea, según corresponda.

Como los pagos a ENTEL por la facturación de la Segunda Línea comenzarán a realizarse por parte del FONASA a partir de enero del año 2006 (sin contar aún con el marco presupuestario aprobado), el MINSAL será el responsable de gestionar y obtener la aprobación de la modificación presupuestaria por parte de la DIPRES.

M  
H  
A

## Tabla de precios según escenarios de tráfico inbound

Tabla de precios según escenarios de tráfico inbound

Concepto	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5	Escenario 6	Escenario 7	Escenario 8	Escenario 9	Escenario 10	Escenario 11	Escenario 12
Minutos más expensive lo tráfico Inbound incluido	92.884	110.000	140.000	165.000	200.000	250.000	300.000	420.000	640.000	660.000	780.000	800.000
Carga fijo	UF 864	UF 1.288	UF 1.288	UF 1.477	UF 1.842	UF 3.096	UF 3.441	UF 4.245	UF 5.202	UF 5.038	UF 6.840	UF 7.630
Minutos más NTR incluidos	78.457	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000	350.000	310.000	350.000	350.000	350.000
Precio mínimo especial exclusivo tráfico inbound	UF 0,2037	UF 0,0085	UF 0,0083	UF 0,0076	UF 0,0078	UF 0,0122	UF 0,0115	UF 0,0103	UF 0,0096	UF 0,0091	UF 0,0085	UF 0,0075
Precio mínimo adicional NTR	UF 0,2008	UF 0,0005	UF 0,0028	UF 0,0005	UF 0,0028	UF 0,0105	UF 0,0006	UF 0,0008	UF 0,0006	UF 0,0008	UF 0,0006	UF 0,0008

Las partes hacen presente que el Ministerio ha estimado un tráfico de llamados para el primer mes de funcionamiento de la Segunda Línea, el equivalente al que se indica en el escenario 8 del cuadro presente.

El mecanismo de pago al que se ha hecho referencia deberá asegurar, siempre y en todo caso, el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales que FONASA asuma con ENTEL derivadas de la Segunda Línea. Asimismo, deberá garantizarse la proporcionalidad del pago por parte de FONASA y el Ministerio frente a los escenarios de tráfico de llamadas.

Para los efectos de la tarificación indicada en la cláusula décimo quinta del Contrato suscrito entre FONASA y ENTEL, se considerará, en lo pertinente, la creación de los nuevos escenarios, conforme al párrafo segundo, del punto 1.1.3. del Capítulo IV de las respectivas Bases Técnicas que regularon el respectivo proceso licitatorio.

A su turno, el Ministerio, se obliga a transferir los recursos financieros necesarios al Servicio de Salud que le permitan a éste último afrontar el costo que se origine por la materialización del proyecto a que alude este Convenio. Por otra parte, el Ministerio deberá asumir, todo mayor costo, que no habiendo sido estimado por las partes, se genere para el Servicio de Salud por la referida materialización del proyecto de Atención Remota en Salud.

3.- El Servicio de Salud, finalmente, a través de la Unidad Centro de Asistencia Remota en Salud, CARS, se compromete a gestionar el proyecto "Salud Responde", que se ha explicitado en la cláusula tercera de este Instrumento, todo ello en conformidad a lo indicado en el respectivo Addendum que se suscriba entre FONASA y ENTEL.

En la gestión del proyecto, el Servicio será responsable de contratar los profesionales que se requieran para la atención de la denominada Segunda Línea.

### **SEXTO:** De las Responsabilidades.

Para todos los efectos derivados de las responsabilidades que se generen con ocasión de la suscripción de este instrumento y de la ejecución del proyecto "Salud Responde", principalmente las relativas a la Asistencia Remota en Salud, éstas quedarán radicadas exclusivamente en el Ministerio de Salud.

### **SÉPTIMO:** Del Administrador, del Gestor del Convenio, y del Supervisor de la Segunda Línea.

1. Administrador del Convenio: Las partes acuerdan que la facultad para designarlo queda radicada en el Ministerio, quien en tal virtud, en este acto designa al efecto, al Jefe de su División de Finanzas y Administración Interna. El

Administrador del Convenio tendrá las siguientes funciones relativas a la Segunda Línea:

a) Velar por el efectivo cumplimiento de este Convenio, en particular en lo que dice relación con los flujos de dinero que deberán ser traspasados a FONASA y al Servicio de Salud, en virtud de los compromisos adquiridos por el presente instrumento;

b) Canalizar las inquietudes y sugerencias que en virtud de este Convenio, planteen las partes;

c) Establecer canales permanentes de cooperación para el desarrollo e implementación de otras acciones, iniciativas o proyectos que, junto con tender al cumplimiento de los objetivos previstos en el presente Convenio, persigan al mismo tiempo satisfacer intereses de la comunidad en general; y

d) Resolver acerca de la factibilidad financiera de las contrataciones propuestas por el Gestor del Convenio.

2. Gestor del Convenio: Con acuerdo de las partes, el Ministerio designará un Gestor del Convenio que tendrá las siguientes funciones relativas a la Segunda Línea:

a) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y supervisar la gestión del Centro de Asistencia Remota en Salud, a través de la Segunda Línea;

b) Supervisar integralmente la puesta en marcha del Centro de Asistencia Remota en Salud, con su servicio "Salud Responde";

c) Proponer al Administrador del Convenio la contratación del personal necesario para la operatividad de la Segunda Línea;

d) Informar, tanto al Administrador como al Coordinador del Contrato de FONASA, de aquellos incumplimientos que originen la aplicación de multas a ENTEL S.A.;

e) Instruir y fijar las directrices de la información que se entregará en la Segunda Línea por parte de los profesionales que atiendan las consultas telefónicas;

f) Coordinar, en conjunto con Entel S.A., los turnos y todas las demás acciones de administración de personal requeridas para cumplir con las exigencias de servicio relacionado con la Segunda Línea;

g) Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad e informar al Coordinador del Contrato de Fonasa los problemas de carácter administrativos que detecte en el desarrollo de la Segunda Línea, proponiendo, si la situación lo ameritare, las soluciones pertinentes.

h) Informar al Coordinador del Contrato de ENTEL, los problemas derivados de aspectos técnicos, flujos de información, software, redes, etc.

i) Validar la información contenida en los scripts de salud que se entreguen por los agentes que atiendan la Segunda Línea.

j) Validar los procesos e información técnica que se relacionen con el funcionamiento de la Segunda Línea.

A  
H  
A

k) Detectar dificultades en las demandas del público (Guías conflictivas, o vacíos clínicos).

Para todos los efectos indicados en las letras precedentes, el Gestor podrá ser asesorado y delegar sus funciones en los profesionales que estime pertinente.

Todo personal asesor que requiera prestar sus funciones en dependencias de ENTEL S.A, deberá ser comunicado por escrito a los Coordinadores del Contrato.

3. Supervisor de Segunda Línea: Será designado por el Ministerio, y tendrá las siguientes funciones:

a) Informar al Gestor del Convenio las anomalías o incumplimientos que se detecten en la prestación del servicio por parte de ENTEL S.A.;

b) Monitorear, en el lugar físico de funcionamiento de la Segunda Línea, las respuestas que otorguen los agentes que se desempeñen en ella.

**OCTAVO: Anexos.**

Para cada acción o actividad adicional que se proyecte realizar en conjunto entre las partes de este instrumento, se suscribirá un Anexo específico en el cual se determinarán a lo menos las siguientes materias:

1. Fines y propósitos de las actividades a desarrollar;
2. Contenido, objetivos y duración de las acciones;
3. Obligaciones recíprocas que asumirá cada una de las partes contratantes;
4. Definición de las contrapartes técnicas encargadas de la supervisión de la ejecución del respectivo Anexo;

**NOVENO: Vigencia.**

El presente Convenio comenzará a regir a contar de la total tramitación de los respectivos actos administrativos aprobatorios, y tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de lo cual en ningún caso podrá exceder a la vigencia del Contrato.

No obstante lo indicado en el párrafo precedente, las partes podrán poner término anticipado al presente convenio, en cualquier momento, mediante aviso dado por escrito a las otras con una anticipación no menor a 60 días, mediante carta certificada enviada a los domicilios indicados en la comparecencia.

**DÉCIMO: Domicilio.**

Para todos los efectos legales las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

**UNDÉCIMO: Copias.**

El presente instrumento se otorga y suscribe en tres ejemplares de igual data y tenor, todos con el carácter de originales, quedando uno en poder de cada parte.

**DUODÉCIMO: Personerías.**

La personería del Dr. Osvaldo Salgado Zepeda, para actuar en representación del Ministerio de Salud consta en el Decreto Ley nº 2763 del año 1979 y en el decreto N° 185 de 2004, del Ministerio de Salud.

La personería de don Patricio Lagos Araya para representar al Fondo Nacional de Salud, consta en el decreto Supremo N° 38 de 2005, del Ministerio de Salud.

La personería del Dr. Enrique Ayarza Ramírez como Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente consta en Decreto Supremo N°76/2003, del Ministerio de Salud.

 <p>Enrique Ayarza Ramírez Director Servicio de Salud Metropolitano Occidente</p>	 <p>Osvaldo Salgado Zepeda Subsecretario de Salud Ministerio de Salud</p>	 <p>Patricio Lagos Araya Director (s) DIRECTOR Fonasa</p>
--	---	--