



**Intendencia de Prestadores de Salud**

Subdepartamento de Gestión de Conflictos en Salud  
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud

**OFICIO CIRCULAR IP/N°**

7

**ANT.:**

- 1) Resolución Exenta N°204, de fecha 24 de marzo de 2020, del Ministerio de Salud, publicada en el Diario Oficial con fecha 27 de marzo de 2020;
- 2) Decreto N°4, de 2020, del Ministerio de Salud, sobre Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19, publicado el 8 de febrero de 2020;
- 3) La Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud.

**MAT.:** Informa e instruye lo que indica sobre los deberes específicos que asisten a los prestadores individuales e institucionales de salud, que otorguen prestaciones a las que son aplicables las normas del Arancel del Régimen de Prestaciones de Salud del Libro II del D.F.L. N°1, 2005, del Ministerio de Salud, en la Modalidad de Libre Elección, para el otorgamiento de prestaciones que se otorguen en forma remota, a fin de dar cabal acatamiento de la Ley N°20.584.-

Santiago,

13 ABR 2020

**DE : CARMEN MONSALVE BENAVIDES  
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD**

**A : PRESTADORES INDIVIDUALES DE SALUD Y PRESTADORES  
INSTITUCIONALES DE SALUD,  
QUE OTORGUEN PRESTACIONES COMPRENDIDAS EN EL  
ARANCEL DE LA MODALIDAD DE LIBRE ELECCIÓN (MLE)**

Ante la crisis sanitaria que vive el país a causa de la pandemia provocada por el Covid-19, el Ministerio de Salud, emitió la Resolución Exenta N°204 de fecha 24 de marzo de 2020, que aprobó la modificación a la Resolución Exenta N°277 de 2011, que aprobó las Normas Técnico Administrativas para la aplicación del Arancel del Régimen de Prestaciones de Salud del libro II DFL N°1, del 2005, de Salud, en la Modalidad de Libre Elección. Dicha resolución establece que, durante el tiempo que dure la alerta sanitaria establecida mediante el Decreto señalado en el N°1 del Ant.,

las consultas, evaluaciones y demás prestaciones médicas, de psicología, de fonoaudiología y de nutricionistas establecidas en ella, y cuyos códigos se detallan, pueden ser entregadas en forma remota, manteniendo registro de estas prestaciones en los mismos términos que una atención presencial, a través del uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones. Adicionalmente, autoriza que, en las consultas de seguimiento y/o control, los profesionales puedan tener acceso al historial clínico del paciente, llamando especialmente la atención respecto de los deberes del prestador de adoptar todas las medidas de seguridad para que la interacción directa entre el médico y el beneficiario se realice de forma segura, cuidando la privacidad de éste, y mantener el resguardo y el registro de la ficha clínica, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud.

En tal sentido, esta Intendencia, junto con reiterar lo expresado por la resolución en comento, viene en destacar que en la atención de salud remota o telemedicina, se debe cumplir siempre, en forma previa, durante y con posterioridad a ella, con lo dispuesto en la Ley N°20.584, encontrándose, los prestadores de salud, en tales casos, obligados a su pleno acatamiento, así como a cumplir estrictamente los reglamentos dispuestos por dicha ley, estimándose necesario, además, aclarar e instruir, en complemento de tales normativas, que, en aras del pleno respeto a los derechos de los pacientes, que a continuación se refieren, tales prestadores deben observar y ajustar sus acciones a tales normas, como a los criterios sostenidos sistemáticamente por esta Autoridad, en los sentidos que a continuación se indican:

1. Al momento de agendarse la hora para el otorgamiento de la prestación remota, se deberá informar a los pacientes sobre lo siguiente:
  - a) El valor de la prestación;
  - b) El espacio físico desde el cual se transmite la prestación;
  - c) La identidad completa del profesional que proporcionará la prestación; todo lo cual que deberá demostrar al paciente, al inicio de la consulta; y
  - d) La hora en que la prestación remota se ejecutará y la duración aproximada del otorgamiento de la prestación, de conformidad a lo señalado en el artículo 8, letra a), de la Ley N°20.584.
  
2. Respecto al derecho de los pacientes a la información financiera, conforme a la reiterada jurisprudencia administrativa de esta Intendencia, los prestadores que otorguen prestaciones remotas deberán:
  - a) Cumplir cabalmente con el derecho de los pacientes a recibir, en forma previa al otorgamiento de la prestación, información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, respecto de los valores de cada una de las prestaciones que ofrece, las modalidades bajo la que se entregan, -presencial o remota-, los requisitos tecnológicos para acceder a ella y la forma en que se producirán eventuales desembolsos que genere la atención remota; así mismo deberá informar sobre las condiciones previsionales que se requieren para recibirla; y
  - b) Adicionalmente, de conformidad a los artículos 8, letras a) y b) y artículo 11 inciso final de la Ley N°20.584, y a lo dispuesto en la Ley N°19.966, el prestador deberá informar sobre la forma en que se entregarán las licencias médicas que se pudieren otorgar con ocasión de la prestación remota; los certificados médicos requeridos al paciente; sobre la forma de expedir las recetas; y notificar cuando el problema de salud corresponda a una patología cubierta por las Garantías Explícitas en Salud (GES).
  
3. En cuanto al espacio físico donde se ejecutará la prestación remota:

Corresponde al prestador de salud, proveer las condiciones ambientales, de seguridad y privacidad, del lugar desde donde se realizará la prestación, contar con buena iluminación, acústica y audio, espacio físico que deberá estar dedicado exclusivamente para ello, y

deberá asegurar la intimidad y confidencialidad de la consulta y de las imágenes del paciente, conforme a la normativa vigente y, en especial, a los términos que se detallan en el N°5 siguiente,

Por tanto, si la prestación se otorga desde las dependencias del prestador, o en otro lugar que éste habilite para tal efecto, debe garantizar que se entregará en idénticos términos a si ella se otorgara de forma presencial en sus propias dependencias, impidiendo la presencia de terceros que se involucren, presencien o escuchen la ejecución o transmisión de la prestación, salvo la excepción de asistencia, señalada en el artículo 6 de la antes señalada ley, caso en el cual se deberá dejar constancia de la presencia de dichas personas, durante la consulta, en la ficha clínica.

4. En relación al desarrollo y oportunidad en la que se entrega la prestación remota:
  - a) Ella se entenderá cumplida al momento realizarse por el prestador en la hora fijada, según el agendamiento señalado en el N°1 precedente;
  - b) En caso de alguna modificación a la prestación, por parte de quien realice la prestación, ésta deberá ser informada al paciente, quien optará por aprobar o rechazar dicho cambio, asistiéndole, en este último caso, el derecho a que se le devuelva todo pago que hubiere efectuado;
  - c) Si antes de su inicio, o durante el transcurso de ésta, se suspende la atención por una causa no imputable al paciente, como, por ejemplo, por la falla de los dispositivos electrónicos o técnicos del prestador o por la indisponibilidad del profesional seleccionado por el paciente al momento de agendarla, deberá entenderse fallida la prestación, asistiéndole a éste el derecho a que se le devuelva el pago realizado, cuando proceda, o tendrá la opción de reagendar la prestación dentro del plazo máximo de cinco días;
  - d) Por lo anterior, se previene que es obligación del prestador garantizar que el uso de herramientas y los profesionales que las realizarán, estén disponibles durante todo el transcurso de la prestación;
  - e) Atendido lo dispuesto en el artículo 2º, en relación con los artículos 10 y 12 de la Ley antes señalada, si durante el transcurso de la ejecución de la prestación remota el profesional de la salud estimare, de acuerdo a su criterio clínico y los antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, y se suspende la consulta remota por esta circunstancia, se entenderá cumplido el otorgamiento de la prestación remota completamente. De tal decisión de suspensión de la prestación remota deberá dejarse debida constancia en la ficha clínica y ella deberá fundarse, expresa y pormenorizadamente, en antecedentes clínicos precisos que consten en la ficha clínica del paciente; y
  - f) De todos los cambios o suspensiones antes señalados, deberá dejarse debida constancia en la ficha clínica.
5. En relación del deber del prestador al debido resguardo, en todo momento, de la intimidad del paciente y el uso de imágenes, se deberá observar con particular cautela lo dispuesto el artículo 5 letra c), del mismo cuerpo legal. Al efecto, y considerando que es propio de la atención remota el uso de dispositivos de imagen, éstas deben producirse y registrarse solo en el contexto del otorgamiento de la prestación, limitándose al examen o diagnóstico que sea necesario, informando al paciente previamente sobre la toma de las imágenes y los fines para las que se reproduce, velando en todo momento por el respeto a la vida privada y honra del mismo.

Debe tenerse presente, que cualquier toma de imagen que guarde relación con el estado de salud del paciente, es un dato personal sensible, debiendo

emplear en ello el máximo cuidado, así como en cuanto al respaldo de éstas, recayendo en el prestador la custodia de las mismas, por lo que, no pueden ser utilizadas fuera del fin clínico requerido, quedando prohibida su reproducción de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2° y 10° de la Ley 19.628 sobre Vida Privada y Datos Personales, y asistiéndole al paciente el derecho a ejercer el competente reclamo administrativo ante esta Intendencia, así como la acción judicial pertinente para obtener una indemnización de perjuicios en caso de incumplimiento de este derecho o por el uso indebido de sus imágenes.

**6.** Sobre la constancia del desarrollo y término del otorgamiento de la prestación remota:

- a)** De todo el desarrollo del otorgamiento de la prestación remota debe dejarse constancia en la ficha clínica correspondiente;
- b)** En el evento de tratarse de pacientes pediátricos, o que sufran una discapacidad física o intelectual, que requieran durante la consulta ser asistidos por su representante o por quien lo tenga a su cuidado, se deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para una adecuada que la ejecución de la prestación considere debidamente la especial situación del paciente, debiendo dejarse constancia en la ficha de tales medidas y de la identidad del representante, asistente o acompañante del paciente;
- c)** Durante todo el desarrollo de la prestación el paciente tendrá derecho a efectuar consultas al profesional otorgante de la prestación, de las que quedará registro; y
- d)** Al término de la sesión en que se otorgue la prestación remota, se deberá entregar o remitir al paciente una constancia de la atención de salud otorgada, en la que se indicará: la fecha y hora en que fue efectuada; la identificación del o de los profesionales que ejecutaron la prestación; el diagnóstico que corresponda; las indicaciones y el tratamiento prescrito; dicha constancia puede ser por medios tales como correo electrónico.
- e)** El paciente deberá ratificar recibo de las indicaciones, recetas, certificados médicos, notificación GES, por medios tales como, ingreso de clave única, firma electrónica simple, número de serie de su carnet de identidad.

**7.** En cuanto al deber de resguardo de la confidencialidad de la información clínica de los pacientes y su registro en la Ficha Clínica, al debido almacenamiento de la información y su custodia:

- a)** En atención al carácter de dato personal sensible, que posee la información obtenida y registrada durante la prestación de salud, es obligación fundamental del prestador el resguardo de su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N°20.584 y en artículo 10 de la Ley N°19.628;
- b)** En función de lo anterior, y en virtud de lo señalado por la Res. Exta. N°204, de 2020, del Minsal, que autoriza, para las prestaciones remotas, la utilización de los códigos que se indican en el N°1 de dicha resolución, las consultas de seguimiento y/o control, se pueden hacer en forma remota, siempre y cuando el profesional conozca o tenga acceso al historial clínico del paciente, debiendo efectuarse dicho acceso de forma controlada, de conformidad a lo regulado en los artículos 12 y 13 de la ley N°20.584, y el Decreto Supremo N°41, de 2012, de salud.

Atendido lo anterior, en las prestaciones remotas de cualquier índole, las personas que tendrán acceso a la ficha clínica de sus pacientes, serán registrados previamente por el prestador, en la respectiva ficha clínica, cualquiera sea el soporte de ésta, quien deberá determinar a quiénes y

cuándo entrega la autorización para acceder a la información clínica que se solicita, circunstancia que además debe ser informada al paciente antes del inicio de la prestación, a fin de que conozca que se accederá a su ficha, en qué circunstancias y para qué efectos, lo que se presumirá autorizado por éste, por el hecho de acceder a la ejecución de esa prestación remota;

- c) Atendido que el titular de la información clínica es el paciente, debe tenerse presente que solo él puede decidir sobre el uso y destino de ella;
  - d) Asimismo, en relación al soporte tecnológico que se utilice durante la prestación remota, sea que este se realice por una plataforma tecnológica de propiedad del prestador de salud o por medio de plataformas contratadas a terceros para dicho efecto, debe tenerse presente que la ley ha puesto exclusiva y excluyentemente en el prestador de salud el deber y la responsabilidad por el debido almacenamiento, manejo y confidencialidad de las fichas clínicas y, en general, de toda información obtenida con ocasión del otorgamiento de una prestación de salud, deber de debida conservación que se extiende por el plazo de 15 (quince) años; y
  - e) Atendido lo anterior, siempre que el prestador de salud celebre actos jurídicos o contratos con terceros relativos a los procedimientos de transmisión, registro, almacenamiento o custodia de la información clínica, o de las bases de datos con información clínica de los pacientes, será deber de exclusiva responsabilidad del prestador de salud, que tales actos jurídicos o contratos contemplen cláusulas explícitas que aseguren que el tercero contratante otorgará tales servicios con los niveles de seguridad y confidencialidad de toda la información clínica de los pacientes que exige la Ley N°20.584 y su normativa complementaria.
8. En relación al procedimiento de reclamo respecto de las prestaciones que se otorgan bajo la modalidad de consulta remota, el prestador institucional otorgante de ésta, deberá establecer un sistema informático de reclamos en línea, que cumpla con idénticos requisitos del procedimiento interno de reclamación presencial establecido en el Decreto Supremo N°35, de 2012 de salud, de modo que asegure la interposición de las reclamaciones de los pacientes en forma oportuna, confidencial, comprobable y completa. Dicho sistema deberá estar disponible permanentemente para los pacientes, debiendo informar a esta Autoridad sobre su creación, características y forma de acceso, dentro del plazo de un mes, contado desde la notificación del presente Oficio Circular.

**Por último, SE PREVIENE:**

- I. A los **prestadores institucionales de salud**, antes señalados, a dar estricto cumplimiento a estas instrucciones, las que serán objeto de fiscalización de parte de esta Intendencia, a fin de verificar su cumplimiento íntegro y que su falta de observancia será sancionada de conformidad al procedimiento de sanciones establecido en el artículo 38 de la Ley N°20.584, y en su reglamento respectivo; y
- II. A los **prestadores individuales de salud**, antes señalados, les serán aplicables, de la misma manera, todas las instrucciones antedichas, con la sola excepción de lo señalado en el N°8 precedente, sobre el procedimiento de reclamo, sin perjuicio de la fiscalización que, conforme a la ley, ejecute esta Superintendencia al respecto.

Les saluda atentamente,

  
  
**CARMEN MONSALVE BENAVIDES**  
**INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**JAC/JNF/HOG**  
**DISTRIBUCIÓN**

- Destinatarios
- Director Nacional FONASA
- Isapres del país
- Representantes legales de los prestadores institucionales de las Fuerzas Armadas y de Orden
- DIPRECA
- CAPREDENA
- Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- Mutual de Seguridad C.Ch.C.
- Ministro de Salud
- Gabinete Ministro
- Departamentos de Calidad y Seguridad del Paciente MINSAL
- Asociaciones de Prestadores de Salud Privada
- Sr. Superintendente de Salud
- Fiscal
- Agentes Regionales
- Encargado Unidad de Comunicaciones Superintendencia
- Jefa (S) del Subdepartamento de Gestión de Conflictos en Salud IP
- Jefa (S) del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Jefe Subdepartamento de Sanciones IP
- Encargada Unidad de Gestión de Reclamos IP
- Encargada Unidad de Coordinación y Gestión de Casos IP
- Encargada (S) Unidad de Fiscalización en Calidad IP
- Encargado Unidad de Gestión Acreditación IP
- Encargada Unidad de Asesoría Técnica IP
- Encargado Unidad de Apoyo Legal IP
- Encargado Unidad de Registro IP
- Funcionario Registrador IP
- Funcionarios Analistas IP
- Oficina de Partes
- Archivo