

# SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud  
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/Nº 407

Santiago, 05 JUL 2022

## **IMPARTE INSTRUCCIONES A PRESTADORES DE SALUD SOBRE REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES**

Esta Intendencia, en ejercicio de las facultades conferidas por la ley, en especial, las contenidas en los artículos 107, 110, 114 y 115, todos del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, y en atención a lo dispuesto en los artículos 24 y 29 de la Ley N°19.966, viene en dictar las siguientes instrucciones de carácter general:

### **I. INTRODUCCIÓN**

Atendidas las amplias facultades regulatorias que la Ley N°19.966; el Decreto Supremo N°22, de 2019, del Minsal, que aprueba las Garantías Explícitas en Salud; y el Decreto N°136, de 2005, del mismo Ministerio, que aprueba el reglamento que establece normas para el otorgamiento, efectividad y cobertura financiera adicional de las GES, le confieren a la Superintendencia de Salud para el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES), este Organismo debe, ante el evento que algún problema de salud garantizado quede sin ser notificado por el prestador al paciente o a su representante, propiciar una gestión más uniforme, de modo tal de evitar que se prescinda de un trámite fundamental cuya omisión afecte el ejercicio de los derechos de las personas beneficiarias de la Ley.

En consideración a lo anterior y enfatizando que la información que reciban las personas beneficiarias respecto de las GES, es de vital importancia para que puedan acceder al Régimen y exigir sus derechos, se hace necesario requerir a los establecimientos de salud públicos y privados la aplicación de un procedimiento escrito de notificación GES, por lo que se establecen a continuación, los requisitos mínimos que debe incluir el referido procedimiento, el que será de uso obligatorio para todos los prestadores de salud, con el fin de cumplir con la norma antes señalada.

### **II. OBJETIVO**

Velar porque los afiliados de Isapres y Fonasa sean adecuadamente notificados de una patología GES, a través del Formulario de Constancia de Información al Paciente GES o del documento que lo reemplace en los servicios de urgencia, estableciendo los requisitos mínimos que debe contener un procedimiento escrito, con el fin de evitar la omisión de dicha notificación.

### **III. MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº77, DEL 25 DE JULIO DE 2008, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE BENEFICIOS.**

**En el capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud GES", Título IV "Normas Especiales para Prestadores", punto 1 "Obligación de los Prestadores de Entregar Información Relacionada con las GES", agrégase a continuación del único párrafo del 1.1. "Obligación de Informar", lo siguiente:**

"Requisitos mínimos que debe contener el Procedimiento de Notificación GES de uso obligatorio para todos los prestadores públicos y privados.

#### **Creación y mantención del procedimiento de notificación GES**

Todo establecimiento de salud, privado y público, debe desarrollar y mantener un procedimiento escrito **que detalle el proceso de notificación al paciente de un problema de salud garantizado. Dicho procedimiento debe contener como mínimo lo siguiente:**

- Título.
  - Número y fecha de la versión.
  - Nombre y firma de las personas que revisaron y aprobaron el procedimiento.
  - Nombre de quién realiza el control del procedimiento.
  - Distribución.
  - Objetivo y alcance.
  - Definiciones, terminología y referencias.
  - Responsable de cada actividad o tarea.
  - Flujo del proceso: Problemas de Salud que corresponde notificar en el establecimiento; responsable de la notificación según Problema de Salud; oportunidad para realizar la notificación GES; registro de la notificación al paciente; entrega del formulario GES e información al paciente sobre la gestión a realizar una vez notificado; almacenamiento de copia; respaldo de gestión, etc.
  - Anexos con los Problemas de Salud vigentes.
  - Controles periódicos del procedimiento.
  - Indicadores. Se debe crear como mínimo un indicador que sea medido a lo más cada tres meses.
- El procedimiento escrito debe ser difundido por el Establecimiento de Salud a todos sus funcionarios.
  - El procedimiento debe contener al menos un control mínimo para la notificación oportuna y correcta.
  - Los prestadores deberán realizar capacitaciones en temáticas GES, que incluyan el proceso de notificación al paciente GES, con una frecuencia mínima anual, pudiendo ser impartida por personal interno o externo y que forme parte del Programa de Capacitación del Centro de Salud.

#### **IV. MODIFICA LA CIRCULAR IF/Nº131, DEL 30 DE JULIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS**

**En el numeral 1 del ordinal III "Fiscalización a prestadores individuales de salud para efectos de verificar la notificación a los pacientes sobre su derecho a acceder a las GES" del número 4 "Normas sobre procedimiento de fiscalización a prestadores de salud", del Capítulo IX, se agrega un segundo párrafo que señala lo siguiente:**

"Para todos los efectos, los prestadores deberán ajustarse a los requisitos mínimos que debe incluir el procedimiento, establecidos en el punto 1.1. "Obligación de Informar", del numeral 1 "Obligación de los Prestadores de Entregar Información Relacionada con las GES", del Título IV "Normas Especiales para Prestadores", del Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud GES", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios."

## V. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia desde la fecha de su notificación.



**SANDRA ARMIJO QUEVEDO**  
**INTENDENTA DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD (S)**

  
KBM/FSF/CPF  
TT

Distribución:

- Ministerio de Salud
- Directores de Servicios de Salud
- Subsecretaría de Redes Asistenciales
- Asociación de Clínicas
- Asociación de Clínicas y Prestadores de Salud Privados A.G.
- Representantes prestadores institucionales de salud pública y privada
- Director Fondo Nacional de Salud
- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Fiscalización de Beneficios
- Subdepto. de Regulación
- Oficina de Partes

