

**CIRCULAR IF/N° 476<sup>1</sup>**

**Santiago, 31 de julio de 2024**

**IMPARTE INSTRUCCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS QUE  
GARANTICEN EL ACCESO UNIVERSAL A LA MODALIDAD DE PAGO DEL BONO  
ELECTRÓNICO**

En ejercicio de las atribuciones conferidas a la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, especialmente las contenidas en el artículo 114, en los números 2 y 8 del artículo 110 y en los artículos 141 y 173 todos del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones generales.

**I. INTRODUCCIÓN**

Atendido que en la actualidad el bono electrónico ha devenido en la regla general en materia de modalidades de pago de las atenciones médicas, y que, como tal, es parte integrante del contrato de salud, corresponde que las isapres aseguren el acceso universal de sus afiliados/as y beneficiarios/as, a los beneficios que emanan de éste, sin distinciones de ningún tipo.

Al respecto, cabe recordar que dichas instituciones han optado por establecer un sistema de verificación de la identidad para la venta de bonos electrónicos que se basa en la biometría dactilar, el cual en ciertos casos y según ha tomado conocimiento esta Superintendencia, ha imposibilitado el acceso a dicha modalidad de pago a aquellas personas que, por diversas circunstancias, carecen de huellas dactilares identificables, viéndose impedidas de acreditar su identidad a través de dicho medio, y por tanto, impedidas de acceder al bono electrónico para el pago de sus atenciones.

De lo anterior, es posible concluir que mecanismos de verificación de la identidad como el indicado, carecen, por sí solos, de estándares de inclusividad que satisfagan las exigencias de nuestro ordenamiento jurídico, por ejemplo, en cuanto al aseguramiento de la accesibilidad universal que consagra la Ley 20.422, y a la proscripción de discriminaciones arbitrarias.

En razón de lo anterior, se torna imperativo que las isapres dispongan, en sus procesos de venta de bonos electrónicos, de mecanismos para la verificación de la identidad que permitan garantizar un acceso universal y efectivo a las prestaciones y beneficios del contrato de salud, a todas las personas, de manera inclusiva y sin ningún tipo de discriminación arbitraria.

**II. OBJETIVO**

Garantizar el acceso universal a las personas beneficiarias del sistema de isapres a la modalidad de pago de las atenciones médicas del bono electrónico.

---

<sup>1</sup> Texto refundido en base a las modificaciones hechas por Resolución Exenta IF/N° 13859 de fecha 1 de octubre de 2024, que resolvió los recursos de reposición presentados en su contra.

### **III. MODIFÍQUESE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE BENEFICIOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/N° 77, DE 25 DE JULIO DE 2008.**

**En el Capítulo I “De los Beneficios Contractuales y de la Cobertura del Plan de Salud Complementario”, Título V “Reglas Especiales de Cobertura y Bonificación”, numeral 3. Normas sobre bonificación, punto 3.3. Pago a través de Órdenes de Atención, incorpórese el siguiente párrafo tercero:**

“Tratándose de bonos electrónicos, las isapres deberán garantizar el acceso universal a dicha modalidad de pago de las prestaciones, por parte de las personas beneficiarias. En tal sentido, las limitaciones de los sistemas que esas instituciones empleen para la verificación de la identidad, en ningún caso podrán constituir un obstáculo para la emisión de dichas órdenes de atención.

En caso de que la isapre haya optado por la biometría como medio de verificación de la identidad de las personas beneficiarias en el proceso de emisión de bonos electrónicos, corresponderá a cada institución la implementación de un mecanismo alternativo para la verificación de identidad, que posibilite el acceso a dicha modalidad de pago, por parte de aquellas personas que, por diversas causas, se vean impedidas de efectuar ese tipo de validación, ya sea temporal o indefinidamente.

El mecanismo auxiliar de validación de identidad que disponga la isapre, deberá permitir a las personas la adquisición de las órdenes de atención médica electrónica en las mismas condiciones, celeridad y oportunidad con las que opera la validación biométrica, sin que sea procedente la imposición de trabas o cargas adicionales para su uso.

Dicho medio, deberá encontrarse permanentemente disponible para las personas, bastando la sola solicitud de la interesada para su activación, sin que les pueda ser exigible el sometimiento a un proceso de evaluación o acreditación de una condición médica determinada.

Será responsabilidad de las isapres informar a las personas beneficiarias sobre la existencia de los medios auxiliares de verificación de identidad para la compra de bonos electrónicos debiendo, además, adoptar las medidas necesarias para que los prestadores de salud informen de la existencia de dichas alternativas.”

### **IV. VIGENCIA**

Las disposiciones de la presente Circular entrarán en vigencia desde la fecha de su notificación.

Sin perjuicio de lo anterior, se otorga a las isapres plazo hasta el día **2 de enero de 2025**, para su ejecución.

En la misma fecha, las isapres deberán comunicar a su cartera la implementación de las instrucciones impartidas en esta Circular, a través de correo electrónico y mediante información que deberá estar disponible en sus páginas web y en sucursales.

**OSVALDO VARAS SCHUDA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

KBM/SAQ/FAHM/CTU

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Corr 9295-2024