

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº 1315

SANTIAGO, 03 FEB 2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 114, 206 y 206 bis, y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; la Resolución RA N°882/189/2023, y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud dictó la Circular IF/Nº 514, de fecha 17 de octubre de 2025, mediante la cual se actualizaron las instrucciones sobre telemedicina de acuerdo a los estándares fijados por la Ley N° 21.541 y las normas del Ministerio de Salud.
- 2.- Que, dentro de plazo legal, las Isapres Isalud Isapre de Codelco SpA, Esencial S.A., Cruz Blanca S.A. y Colmena Golden Cross S.A., interpusieron recursos de reposición, con jerárquico en subsidio, en contra de la referida circular.
- 3.- Que, la Isapre Isalud ha señalado, respecto de la modificación introducida en el Capítulo III, "Otros Documentos Contractuales", Título IV "Beneficios Adicionales", I "Disposiciones Generales", que, en su calidad de isapre, no puede garantizar el cumplimiento de la normativa de telemedicina que corresponde a los prestadores de salud con los cuales contrata, por cuanto ello implicaría inmiscuirse en la gestión directa de un prestador, lo que está prohibido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 173 del DFL N°1, de Salud, de 2005.

Agrega que, al no tener el total control de las actividades que realice cada uno de los prestadores de salud con los que mantiene convenio, pero quedar igualmente obligada a hacerse responsable de la observancia de las normas sobre el cumplimiento tecnológico, dirigidas exclusivamente a esos centros, se le estaría imponiendo asumir el riesgo del caso fortuito o fuerza mayor, lo que, a su juicio, solo corresponde imponerlo a la Ley.

Señala, asimismo, que sus obligaciones en esa materia deben limitarse a velar porque en la suscripción del respectivo contrato se incorporen todas las cláusulas que indica la Ley y la reglamentación relativa a las especificaciones técnicas.

Añade que se está imponiendo a las isapres una obligación imposible de cumplir, en lugar de regular esta materia respecto de quien tiene la obligación directa de cumplir con estas prestaciones de salud, en su calidad de proveedores de servicios médicos, que no son distintas a las que realiza por otros medios.

Por tanto, solicita acoger en todas sus partes el recurso de reposición interpuesto y, además, la suspensión de los efectos de la Circular.

- 4.- Que, por su parte, la Isapre Esencial señala que la circular recurrida indica, en su punto IV, que "las instituciones de salud previsional deberán cerciorarse de que los prestadores con los cuales suscriban o mantengan convenios se ajusten a los estándares de seguridad que, en materia de protección de datos personales establezcan el Ministerio de Salud y la Agencia de Protección de Datos", agregando que "Asimismo, deberán asegurarse de que los medios a través de los cuales los prestadores de salud realicen las acciones y prestaciones de telemedicina, sean adecuado a la naturaleza de estas, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento sobre atenciones vinculadas a la atención de salud realizada a distancia, contenido en el Decreto N°6, publicado en el Diario Oficial con fecha 9 de diciembre de 2022,

y en la Norma General Técnica N° 237, de 18 de octubre de 2024".

Respecto de dichas disposiciones, señala que la expresión "deberán cerciorarse" constituye un mandato imperativo que exige asegurar el cumplimiento de lo señalado. Añade que, según la Real Academia Española de la Lengua, "cerciorar" significa "asegurar a alguien la verdad de algo".

Agrega que la circular recurrida, al indicar que "las acciones de telemedicina sean adecuadas a la naturaleza de estas", no manifiesta con claridad el alcance que hace respecto de la Ley N° 21.541, dejando dicho alcance de forma indeterminada sin una claridad unívoca. En consecuencia, el concepto "adecuados" no constituiría una expresión meramente discrecional o genérica, sino de un concepto jurídico indeterminado.

Al respecto, menciona que la doctrina administrativa nacional ha señalado que, "para que el objeto o contenido del acto administrativo pueda operar como tal, debe ser lícito, posible, determinado o determinable" (Jorge Bermúdez, "Derecho Administrativo General"). Asimismo, agrega que la función de interpretación del acto administrativo "no debe ser desdeñada ni considerada como trivial, ya que corresponde con el principio de prevención aplicado a la actuación administrativa" (Esteban Rocha, "Estudio sobre la motivación del acto administrativo, Cuadernos del TC, N°65-2018).

Sostiene que, desde el punto de vista jurídico resulta complejo que la Superintendencia de Salud efectúe interpretaciones extensivas en base a remisiones continuas, como ocurre en este caso, en el que se interpreta la ley en función de un reglamento que se encuentra contenido en un decreto y a una norma técnica, tal como se aprecia en la Circular IF/N° 514, lo que, a su juicio, contravendría lo establecido en el artículo 6° de la Constitución Política de la República y en el artículo 2° de la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado.

Indica que lo anterior, ocurre también con la incorporación señalada en el punto III, letra B, en particular respecto de la incorporación en el capítulo VI "de las garantías explícitas en salud GES", Título II, numeral 3, cuando se indica que "los prestadores de salud de la Red GES, respecto de las atenciones otorgadas mediante la modalidad de telemedicina, deberán ajustarse a los estándares de seguridad que, en materia de protección de datos personales establezcan el Ministerio de Salud y la Agencia de Protección de Datos Personales, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley N° 21.719. Asimismo, los medios a través de los cuales se realicen las acciones y prestaciones de salud de telemedicina deberán ser adecuados a la naturaleza de estas".

Por otra parte, señala que la Circular IF/N° 514, en su punto III.5, modifica el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios y, específicamente el punto m.4, denominado "Acceso a las prestaciones" indicando en su párrafo segundo que: "Durante la realización de una Teleconsulta, podrá notificarse un problema de salud GES, en la forma indicada en el Capítulo VI de las Garantías Explícitas en Salud, Título IV Normas Especiales para Prestadores, numeral 1.2.- "Constancia escrita en el "Formulario de Constancia de Información al Paciente GES", letra d) "Uso en tele consulta" del presente Compendio".

En ese sentido, sostiene que la expresión "podrá notificarse" es de carácter facultativo para el prestador en lo que respecta al acto de notificar. Añade que el Formulario de constancia información paciente GES, disponible en el sitio web de la Superintendencia de Salud, permite la ausencia de firma o huella y registrar solamente el medio por el cual el paciente tomó conocimiento.

Al respecto, indica que lo anterior no resulta viable, considerando que la Isapre no puede verificar que el prestador haya efectuado la notificación por uno de los medios contemplados para el caso de la teleconsulta. En consecuencia, mantener la exigencia de que las Instituciones de Salud Previsional deban "asegurarse de que los medios a través de los cuales los prestadores de salud realicen las acciones y prestaciones de telemedicina, sean adecuados a la naturaleza de estas" impondría una carga excesiva, desproporcionada e impracticable para las isapres.

Por lo expuesto, solicita se deje sin efecto la obligación establecida en la circular recurrida "de cerciorarse que los prestadores de salud realicen las acciones y prestaciones de telemedicina, adecuado a la naturaleza de estas".

Además, solicita la suspensión de los efectos de la circular recurrida y en subsidio interpone

recurso jerárquico.

5.- Que, por su parte la Isapre Cruz Blanca S.A. ha señalado que la norma que establece la obligación de la Isapre de asegurarse de que los medios a través de los cuales los prestadores de salud realicen las acciones y prestaciones de telemedicina sean adecuados a la naturaleza de estas, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, excede las atribuciones que tiene la Isapre, ya que la fiscalización del cumplimiento de dichas leyes y normas no es función de las isapres. Para su cumplimiento, añade, la isapre debería inmiscuirse en gestiones propias de la administración de prestadores, lo que está expresamente prohibido por el artículo 173 del DFL N°1, de Salud, de 2005.

Por lo anterior, solicita se precise que la responsabilidad de la isapre solo recae en el hecho de solicitar información a los prestadores de salud respecto de cuáles son los estándares de seguridad implementados, que declaren que se ajusten a los estándares de seguridad que, en materia de protección de datos personales establezcan el Ministerio de Salud y la Agencia de Protección de Datos Personales y, que cuenten con las autorizaciones necesarias de las autoridades competentes, para efectuar dichas prestaciones, sin que, en ningún caso, sea de responsabilidad de la Isapre, el fiscalizar los sistemas que soportan el acceso a estas prestaciones de telemedicina y el cumplimiento de la ley por parte de los prestadores.

En razón de lo señalado, solicita se deje sin efecto la obligación de la Isapre de asegurarse de que los medios a través de los cuales los prestadores de salud realicen las acciones y prestaciones de telemedicina, sean adecuados a la naturaleza de estas, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente. En subsidio interpone recurso jerárquico.

6.- Que, finalmente la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en su presentación solicita que en el Título III, Punto 6, letra m.5 "Plan de Salud y otorgamiento de la bonificación" se reponga la oración eliminada por la circular recurrida que establecía "Asimismo, podrá solicitar cualquier otro documento que dé cuenta del otorgamiento efectivo de la prestación".

Al respecto, hace presente que existen atenciones que se realizan mediante telemedicina en las que resulta necesario exigir otro tipo de documentación, como ocurre, por ejemplo, con las atenciones de fonoaudiología. Señala que, en los casos que ello corresponda conforme a la normativa vigente, la redacción actual no permite solicitar orden médica.

En razón de lo señalado, solicita se deje sin efecto la eliminación y se mantenga la frase eliminada. En subsidio, deduce recurso jerárquico.

7.- Que, habida consideración de que los recursos interpuestos en contra de la Circular contienen alegaciones similares, éstas se abordarán de manera conjunta, procurando seguir un orden lógico para ello, en tanto sea posible.

8.- Que, las Isapres Isalud Isapre de Codelco SpA y Esencial S.A., solicitaron la suspensión de los efectos de la circular impugnada, mientras no se resuelvan los recursos interpuestos.

Al respecto, cabe señalar, que conforme lo dispone la legislación vigente, en particular el artículo 57 de la Ley 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

No obstante lo anterior, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviere, en caso de acogerse el recurso.

Al respecto, analizados los antecedentes, se ha estimado que no concurren los presupuestos que la ley considera para decretar la suspensión, por cuanto no fueron fundamentados ni acreditados por las recurrentes, en el sentido de demostrar el daño o imposibilidad exigida por la norma aludida, que amerite –en definitiva– la medida excepcional solicitada.

En razón de lo anterior, se procederá a rechazar las solicitudes de suspensión presentadas por las dos instituciones recurrentes antes mencionadas.

9.- Que, en cuanto al fondo del asunto, las Isapres Isalud, Esencial y Cruz Blanca han cuestionado la disposición contenida en el punto IV de la Circular, que modifica el Capítulo III, "Otros Documentos Contractuales, Título IV, "Beneficios Adicionales", numeral I, "Disposiciones Generales" del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Instrumentos Contractuales.

Al respecto, dicha norma establece que, si un beneficio adicional comprende prestaciones otorgadas mediante telemedicina, las instituciones de salud previsional deberán cerciorarse de que los prestadores con los cuales suscriban o mantengan convenios se ajusten a los estándares establecidos por la normativa pertinente, en materia de protección de datos personales. Asimismo, la norma impone a las isapres la obligación de asegurarse de que los medios a través de los cuales los prestadores de salud, realicen las acciones y prestaciones de telemedicina sean adecuados a la naturaleza de estas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa que regula dichos estándares.

Sobre este punto, dichas recurrentes han coincidido en señalar que la norma antes referida establecería, en los hechos, una obligación de fiscalización del cumplimiento de los estándares previstos en las leyes y reglamentos aplicables, lo que no correspondería a una función propia de las isapres e implicaría inmiscuirse en gestiones propias de la administración de los prestadores de salud, lo que, además se encuentra expresamente prohibido por el artículo 173 del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

10.- Que, analizadas las alegaciones formuladas por las recurrentes, se estima pertinente acoger lo solicitado en cuanto a precisar el alcance de dicha obligación contenida en la disposición impugnada, tal como lo han planteado las Isapres Isalud y Cruz Blanca, por cuanto, atendida su redacción, resulta posible desprender la existencia de un deber permanente de fiscalización respecto del cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa aplicable a los sistemas y procesos mediante los cuales se otorgan las prestaciones de telemedicina, interpretación que excede el alcance de la obligación general que se tuvo en vista al dictar la norma.

Considerando lo anterior, se accederá a lo solicitado por la Isapre Isalud en cuanto a establecer que las isapres deben verificar, al momento de la suscripción de los convenios para el otorgamiento de beneficios adicionales, que se incorporen todas las cláusulas exigidas por la Ley y la reglamentación sobre los estándares fijados para las atenciones de telemedicina.

Por su parte, si bien se estima que las alegaciones efectuadas por la Isapre Cruz Blanca S.A. son atendibles en cuanto al fondo, se concluye que la formula propuesta para reemplazar el texto vigente de la norma presenta dificultades para su adecuada fiscalización, resultando, en este aspecto, más eficaz la alternativa planteada por la Isapre Isalud, consistente en dejar constancia del cumplimiento de dichas obligaciones en los convenios que se suscriban.

Atendido lo expuesto, se estima que corresponde rechazar lo solicitado por Cruz Blanca S.A. y acoger lo planteado por Isalud en su presentación.

11.- Que, por su parte la Isapre Esencial S.A., solicitó que se dejara sin efecto de manera total la obligación de las isapres contenida en el punto IV de la circular recurrida, relativa a cerciorarse de que los prestadores se ajusten a los estándares fijados por la normativa en materia de datos personales y asegurarse de que los medios a través de los cuales se otorguen las prestaciones de telemedicina sean adecuados a la naturaleza de estas.

Al respecto, de manera preliminar, se debe hacer presente a la recurrente que dicha norma se encuentra acotada a los beneficios adicionales, los cuales corresponden a productos que son ofrecidos por las propias isapres a sus afiliados y que muchas veces llevan asociado el cobro de una prima. Por lo anterior, corresponde que las isapres verifiquen la calidad de los productos que ofrecen y se encuentren en condiciones de responder a los requerimientos de la autoridad, en cuanto a informar los estándares bajo los cuales opera un determinado beneficio adicional.

Por lo anterior se rechaza la solicitud de eliminar dicha obligación de manera total, al estimarse necesario que las isapres tengan la obligación de efectuar algún tipo de control, por lo menos, respecto de ese tipo de beneficios, al no corresponder en dicho caso su rol, al de un mero financiador.

Sin perjuicio de lo señalado, tal como se indicó en el numeral anterior, dicha redacción será modificada por acogerse lo solicitado por las Isapres Isalud y Cruz Blanca.

12.- Que, por otra parte, en lo que respecta a los cuestionamientos formulados por la Isapre Esencial S.A., relativos al carácter indeterminado de la palabra "adecuados", empleada en la redacción de dicha obligación, se procederá a reemplazar dicha palabra, en el párrafo agregado, por la letra B del punto III de la Circular, al Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud GES", Título II "Normas comunes a los Aseguradores", numeral 3 "De las prestaciones otorgadas mediante telemedicina o a distancia", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios.

Por otra parte, se hace presente que la referencia a dicha palabra será eliminada del texto del punto IV de la Circular que modifica el numeral 7 del Capítulo III "Otros Documentos Contractuales", Título IV "Beneficios Adicionales", I "Disposiciones Generales", del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Instrumentos Contractuales, en razón de lo señalado en el considerando 10º precedente.

13.- Que, en relación con la alegación formulada por la misma isapre, respecto de la obligación contenida en el punto III.5, literal m.4 denominado "acceso a las prestaciones", de la Circular recurrida, conforme a la cual durante la realización de una teleconsulta "podrá notificarse" un problema de salud GES, y que, a su juicio, dicha redacción conferiría un carácter facultativo al acto de notificar, corresponde desestimar dicha alegación, toda vez que la norma es clara al establecer que, durante las atenciones de telemedicina, es posible practicar la notificación de un problema de salud GES, sin que de su tenor se desprenda, en caso alguno, el carácter facultativo de dicho procedimiento.

Cabe hacer presente que dicha disposición ya se encontraba incorporada, con anterioridad, en la normativa sobre telemedicina contenida en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, vigente con anterioridad a la dictación de la circular recurrida, en los siguientes términos:

"Durante la realización de una consulta médica de telemedicina podrá haber lugar a la notificación de un problema de salud GES".

Por lo anterior, se rechaza dicha alegación.

14.- Que, por otra parte, la Isapre Esencial sostiene que la norma le impondría una obligación de verificar que los prestadores de salud notifiquen adecuadamente los problemas de salud GES cuando dicho trámite se practique en el contexto de una atención de telemedicina.

Al respecto, cabe señalar que las normas citadas por la recurrente, relativas al Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, se encuentran expresamente dirigidas a los prestadores de salud, siendo su cumplimiento directamente exigible por esta Superintendencia respecto de dichos establecimientos, en virtud de las facultades conferidas por la Ley N° 19.966.

En consecuencia, la alegación de la isapre se desestimarán, por cuanto se funda en normativa que no ha sido modificada por el acto recurrido y que, tratándose de la notificación de problemas de salud GES, no se encuentra dirigida a las isapres, correspondiendo a los prestadores de salud la responsabilidad directa de efectuar dicho trámite.

15.- Que, por su parte, la Isapre Colmena Golden Cross S.A., ha solicitado que se reincorpore la oración eliminada por la circular recurrida, mediante la cual se contemplaba la posibilidad de que la Institución solicitara a la persona beneficiaria documentos que den cuenta del otorgamiento efectivo de las prestaciones. Al respecto, señala que la eliminación de dicha oración impediría a las isapres requerir órdenes médicas en aquellos casos en los cuales esta fuera necesaria.

Al respecto, cabe hacer presente que la norma modificada no altera las facultades generales que tienen las isapres para requerir antecedentes tales como órdenes médicas, toda vez que las atenciones otorgadas mediante telemedicina deben, en este aspecto, recibir el mismo tratamiento que cualquier otra prestación de salud.

En consecuencia, la reincorporación de una disposición específica para las atenciones de telemedicina carece de utilidad práctica, atendidas las facultades generales que detentan dichas instituciones para requerir ciertos antecedentes.

A mayor abundamiento, cabe señalar que, si el sentido de la norma hubiese sido restringir o prohibir el requerimiento de determinados antecedentes, tales como órdenes médicas, aquello hubiese sido establecido expresamente, lo que no ocurre en la especie.

En razón de lo anterior, se procederá a rechazar lo solicitado.

16.- Que, en mérito de lo expuesto precedentemente y en uso de las facultades que la ley otorga a este Intendente,

RESUELVO:

1.- ACOGER el recurso de reposición deducido por la **Isapre Isalud Isapre de Codelco SpA** y **ACOGER PARCIALMENTE** los recursos de reposición presentados por las Isapres **Esencial S.A. y Cruz Blanca S.A.**, en contra de la **Circular IF/Nº 514 de fecha 17 de octubre de 2025**, en razón de lo cual se efectúan las siguientes modificaciones:

a.- En el punto III., letra B) de la Circular, se reemplaza la expresión "ser adecuados a la naturaleza de estas, de conformidad con lo dispuesto" por la expresión "ajustarse a los requisitos técnicos y operativos establecidos en el".

b.- Se reemplaza el contenido del numeral 7 incorporado mediante el punto IV. de la Circular, por el siguiente texto:

"Si el beneficio adicional comprende prestaciones otorgadas mediante telemedicina, las instituciones de salud previsional deberán verificar, al momento de la suscripción de los convenios para su otorgamiento, que en dichos instrumentos se incorporen cláusulas que establezcan la obligación de los prestadores de salud de cumplir con los estándares fijados por las leyes, reglamentos y normas administrativas dictadas por el Ministerio de Salud y por la Agencia de Protección de Datos Personales, en ejercicio de sus atribuciones, en materia de atenciones de telemedicina y de protección de datos personales, respectivamente."

2.- RECHAZAR el recurso deducido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en contra de la **Circular IF/Nº 514, de fecha 17 de octubre de 2025**.

3.- Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Cruz Blanca S.A., Esencial S.A. y Colmena Golden Cross S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE. -



DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Subsecretaría de Redes Asistenciales (a título informativo)
- Directores de Servicios de Salud (a título informativo)
- Asociación de Clínicas y Prestadores de Salud Privados A.G. (a título informativo)
- Asociación Gremial de Clínicas y Entidades de Salud Privada (a título informativo)
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Intendencia de Prestadores de Salud
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes