

CIRCULAR IF/Nº 529
SANTIAGO, 10 JUL 2026

**REGULA LAS CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE DERIVACIÓN OPORTUNA DE
PACIENTES A LA RED CAEC, ANTE INGRESOS DE URGENCIA**

Esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial lo dispuesto en los artículos 110 N°2 y 114 del DFL N°1, de 2005, de Salud, viene en impartir las siguientes instrucciones generales:

I. INTRODUCCIÓN

Las CONDICIONES DE LA COBERTURA ADICIONAL PARA ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS EN CHILE, incluidas como anexo al final del Capítulo IV del Compendio de normas administrativas en materia de Beneficios, en su ARTICULO I, numeral 4.1, estipulan una serie de condiciones copulativas, a cuyo cumplimiento queda supeditado el otorgamiento del beneficio, cuando se trate de hospitalizaciones que requieran atención inmediata e impostergable en un prestador ajeno a la RED CAEC. En una de ellas -consignada en la letra c) del referido numeral- las Isapres se obligan a derivar al paciente a un prestador de la RED CAEC, para lo cual dispondrán de un plazo de dos días hábiles contados desde la formulación de la solicitud respectiva.

Al respecto, las citadas Condiciones de la CAEC señalan que, desde la fecha en que el paciente ingrese al prestador de la Red CAEC, en el tipo de habitación definida por la Isapre, se iniciará la cobertura y el cómputo del deducible. *Solo en este caso los copagos derivados de la atención de urgencia con riesgo vital o secuela funcional grave, en el prestador ajeno a la Red CAEC, se computarán para el cálculo del deducible de este beneficio.*

A su vez, en el texto del Compendio, en el ya referido Capítulo IV, Título III numeral 2, "Atención de urgencia en prestador ajeno a la Red CAEC", se instruye que: "En caso de que la atención se realice fuera de la Red, deberá cumplirse con las condiciones que se fijan en el punto 4.1 de las Condiciones de Cobertura, siendo de cargo de la presente cobertura el traslado a un prestador que será designado especialmente para tal efecto".

No obstante, en su párrafo segundo, se agrega que: *"En el evento de que la isapre incumpla el plazo para efectuar la derivación, los copagos originados en la atención de urgencia con riesgo vital o secuela funcional grave se computarán para el cálculo del deducible, desde el ingreso del paciente en el prestador ajeno a la Red".*

Revisadas las normas señaladas, esta Intendencia ha constatado que existe una inconsistencia entre ellas, puesto que la mencionada instrucción administrativa no asigna consecuencia alguna al incumplimiento de la isapre, toda vez que las Condiciones de la CAEC ya le otorgan al afiliado cumplidor el derecho de que los copagos derivados de la atención de urgencia con riesgo vital o secuela funcional grave, en el prestador ajeno a la Red CAEC, se computen para el cálculo del deducible, en caso de que la isapre sí cumpla con su obligación de derivación en el plazo previsto.

En consecuencia, la falta de derivación por parte de la isapre impediría al beneficiario cumplir con la última de las cargas que se le impone, cual es la de ingresar al prestador designado por la isapre, para acceder plenamente a la cobertura adicional catastrófica.

Por tanto, atendida la ausencia de una consecuencia real al incumplimiento de dicho plazo por parte de la isapre, resulta necesario precisar los efectos de la falta de derivación oportuna, en los términos que se señalarán, con la finalidad de resguardar los derechos de las personas beneficiarias de la CAEC.

Asimismo, se ha estimado pertinente instruir la obligación de practicar la derivación en aquellos casos en que, aun sin existir una solicitud formal, la isapre tome conocimiento de una hospitalización de urgencia en un prestador ajeno a la Red CAEC. Lo anterior, sin perjuicio de los efectos diferenciados que deban asignarse a la falta de derivación oportuna, en caso de un eventual rechazo posterior de la persona afiliada a la cobertura adicional para enfermedades catastróficas.

II. OBJETIVO

Regular los efectos de la falta de derivación oportuna de la persona beneficiaria, por parte de la Isapre, al prestador de la Red CAEC, en casos de urgencia vital o de secuela grave, y establecer la obligación de practicar la derivación en aquellos casos en los cuales, no habiendo una solicitud formal, la isapre tome conocimiento de una hospitalización de urgencia en un prestador ajeno a la Red CAEC.

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

En el Capítulo IV "De la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas en Chile", Título III "Urgencias Caec", número 2 "Atención de urgencia en prestador ajeno a la Red CAEC", se realizan los siguientes cambios:

Se reemplaza el segundo párrafo por los siguientes párrafos segundo a sexto nuevos:

"Según lo establecido en el numeral 4.1, letra c) de las Condiciones de la CAEC, el plazo para efectuar la derivación del paciente al prestador de la RED CAEC, en casos de hospitalización de emergencia, será de dos días hábiles contados desde la formulación de la solicitud respectiva.

La isapre también estará obligada a efectuar la derivación en el mismo plazo indicado en el párrafo anterior, contado desde que tome o deba tomar conocimiento de la hospitalización de emergencia de un beneficiario en un prestador que no pertenezca a su Red CAEC (o GES-CAEC); por ejemplo, por medio de la aplicación informática para notificación de ingresos de urgencia vital GES y Ley 20.850 Ricarte Soto, dispuesta en el sitio web de la Superintendencia de Salud, u otros medios de comunicación o registro que permitan acreditar fehacientemente que la información se encontraba a su disposición.

Se entenderá, en todo caso, que la isapre ha tomado conocimiento de dicha hospitalización, desde la incorporación de la información en la referida aplicación informática o desde que ésta haya sido puesta a su disposición por cualquier otro medio de comunicación o registro.

En el evento de que la isapre incumpla el plazo para efectuar la derivación, se entenderá que asigna como prestador de la Red CAEC a aquel que ha otorgado la atención de urgencia por riesgo de muerte o riesgo de secuela grave, debiendo, en consecuencia, otorgar la cobertura adicional catastrófica para dichas atenciones. Ello, sin perjuicio de su facultad de efectuar una derivación posterior a otro prestador de su Red CAEC, para proseguir con el otorgamiento de las atenciones en éste.

No obstante, cuando se trate de aquellos casos en los cuales la isapre, habiendo tomado conocimiento -sin previa solicitud- de la hospitalización de emergencia de un beneficiario en un prestador ajeno a su Red, o debiendo haberlo hecho, no practicó la derivación dentro del plazo establecido, la obligación de otorgamiento efectivo de la CAEC cesará si posee antecedentes que acrediten indubitadamente que la persona afiliada decidió libre y voluntariamente no utilizar dicho beneficio, sino otra modalidad de atención o financiamiento."

IV. VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Circular comenzarán a regir desde la fecha de su notificación.


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD




KBM/MPA/CTU/RTM

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Resolución de Conflictos
- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Oficina de Partes

Correlativo 9361-2026