

CIRCULAR IF/Nº

534

Santiago,

14 SEP 2026

**COMPLEMENTA LAS NORMAS SOBRE MECANISMOS PARA GARANTIZAR 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 del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, se ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones generales.

I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 31 de julio de 2024, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través de la Circular IF/Nº476, cuyo contenido fue incorporado al Compendio de Beneficios, 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", impartió instrucciones a las isapres, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas beneficiarias al pago de prestaciones mediante bono electrónico.

Mediante ese acto, se instruyó a las isapres para que, en el caso de haber optado por la biometría como medio de verificación de la identidad de las personas beneficiarias, en el proceso de emisión de bonos electrónicos, dispusieran de un mecanismo alternativo de validación de la identidad, que posibilitara el acceso a dicha modalidad de pago a aquellas personas que, por diversas causas, se vieran impedidas de efectuar ese tipo de validación, ya fuera temporalmente o de manera indefinida.

El objetivo de dicha modificación normativa fue el de garantizar un acceso universal y efectivo a esa modalidad de pago, evitando la existencia de trabas en el otorgamiento oportuno de las atenciones que pudieran generar diferencias injustificadas entre personas beneficiarias, derivadas de la aplicación de los mecanismos de verificación de identidad.

No obstante, esta Intendencia, en ejercicio de sus funciones, ha podido constatar, a través de la revisión de los procesos internos de las isapres y del conocimiento de casos particulares, que persisten las dificultades y entorpecimientos para la compra de bonos electrónicos cuando no resulta posible validar la identidad de la persona beneficiaria tanto a través de la huella dactilar, como del mecanismo alternativo implementado en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la referida circular.

Por lo anterior, resulta necesario impartir instrucciones tendientes a corregir dichas situaciones y regular el procedimiento aplicable en aquellos casos en que el mecanismo alternativo de validación de identidad implementado por la isapre, en el contexto de la adquisición de bonos electrónicos, no sea suficiente para garantizar la accesibilidad universal de todas las personas beneficiarias, mitigando el riesgo de pérdida de horas médicas, trámites adicionales y dilaciones injustificadas en la compra de bonos, mejorando de esta forma la calidad del servicio otorgado a las personas beneficiarias.

Asimismo, para efectos de facilitar la fiscalización en la materia, se estima necesario que cada isapre cuente con un procedimiento interno formal, que regule esta materia, se ajuste a las exigencias normativas y permita verificar su cumplimiento.

II. OBJETIVO

Complementar las normas sobre validación de identidad en la emisión de bonos electrónicos, estableciendo un procedimiento aplicable cuando los mecanismos de verificación no permitan validar la identidad de la persona beneficiaria, a fin de garantizar el acceso a esta modalidad de pago y resguardar la continuidad de la atención, evitando cargas administrativas innecesarias.

III. MODIFÍQUESE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE BENEFICIOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/Nº 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", incorpórense las siguientes modificaciones:

1. En el párrafo cuarto, se agrega a continuación de la palabra "biometría" el término "dactilar".

A continuación, y para efectos ilustrativos, se incluye el párrafo completo de la disposición que contiene la modificación antes señalada:

"En caso de que la isapre haya optado por la biometría dactilar 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."

2. En el quinto párrafo, se agrega a continuación de la frase "validación biométrica" la palabra "dactilar", luego, después de la frase "imposición de trabas," se agrega la palabra "trámites".

A continuación, y para efectos ilustrativos, se incluye el párrafo completo de la disposición que contiene la modificación antes señalada:

"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 dactilar, sin que sea procedente la imposición de trabas, trámites o cargas adicionales para su uso."

3. Se reemplaza el contenido del párrafo sexto por el siguiente:

"Dicho medio deberá encontrarse permanentemente disponible y operativo para las personas, sin que se requiera de un proceso de evaluación o acreditación de una condición médica o situación particular, toda vez que el mecanismo, por sí solo, deberá bastar para validar la identidad de la persona beneficiaria al momento de requerir la emisión de un bono electrónico."

4. Se intercalan los siguientes contenidos entre el sexto y el último párrafo:

En aquellos casos en los que el mecanismo auxiliar implementado por la isapre, aun encontrándose disponible y operativo, no permita validar la identidad de la persona beneficiaria, cualquiera sea la causa de dicha circunstancia, deberá permitirse la adquisición del bono mediante la cédula de identidad o los elementos de verificación contenidos en ella (número de documento, código QR, etc.), sin dilaciones ni exigencias que puedan entorpecer el acceso a las atenciones o provocar la pérdida de horas médicas, todo ello, sin perjuicio de las medidas administrativas que la isapre pueda adoptar a continuación, conforme a lo dispuesto en los párrafos siguientes.

Luego de la emisión del bono y de manera complementaria al procedimiento previsto en el párrafo anterior, las isapres podrán implementar medidas administrativas de regularización, destinadas a abordar las circunstancias que impidieron la validación de

identidad de la persona beneficiaria y que hicieron necesaria la emisión del bono mediante el uso de la cédula de identidad, con el objeto de prevenir la reiteración de tales circunstancias, facilitar la emisión del bono electrónico y asegurar el debido y oportuno otorgamiento de los beneficios contractuales. Dichas medidas deberán adoptarse siempre con posterioridad a la atención respectiva y, en ningún caso, podrán condicionar la adquisición de bonos a la acreditación de un determinado estado de salud o de una situación particular, ni generar demoras o aplazamientos que afecten el otorgamiento oportuno de las prestaciones de salud.

Entre estas medidas podrá contemplarse la liberación de huella u otras de efecto equivalente, cuando resulten idóneas para evitar la reiteración de las dificultades de validación.

Las medidas de regularización deberán adecuarse a la naturaleza transitoria o permanente de las circunstancias que impidan la validación de identidad, manteniéndose por un período proporcional a la duración del impedimento.

Tratándose de circunstancias de carácter permanente, tales como aquellas derivadas de un problema de salud, características físicas o la edad que dificulten o impidan la validación de identidad a través del mecanismo auxiliar implementado por la isapre, esta deberá adoptar medidas de regularización permanentes, evitando que la persona beneficiaria deba someterse reiteradamente a procesos de validación o gestiones adicionales para acceder a la emisión del bono electrónico.

Toda decisión de la isapre relativa a la adopción, denegación, modificación, limitación temporal o término de una medida de regularización destinada a facilitar la emisión de bonos electrónicos deberá ser comunicada por escrito a la persona beneficiaria, señalando sus fundamentos e informando la posibilidad de reclamar ante la Superintendencia de Salud en caso de disconformidad.

Las isapres deberán llevar un registro de todos aquellos casos en los que no habiendo sido posible validar la identidad de la persona beneficiaria mediante el mecanismo auxiliar de validación implementado por la institución, haya sido necesario recurrir al procedimiento descrito en los párrafos anteriores. Dicho registro deberá contener, a lo menos, lo siguiente: a) fecha de la imposibilidad, b) la causa o circunstancia que impidió la validación de identidad, c) medidas adoptadas para permitir la emisión del bono y el acceso oportuno a la atención, d) medidas de regularización posteriores que hubiesen sido dispuestas.

Asimismo, la isapre deberá contar con un procedimiento interno formal o protocolo que regule de manera integral el uso de los mecanismos de validación de identidad aplicables a la emisión de bonos electrónicos, incluyendo la validación biométrica dactilar, el mecanismo auxiliar de validación de identidad, el procedimiento aplicable cuando dichos mecanismos no permitan validar la identidad de la persona beneficiaria y las eventuales medidas de regularización que puedan adoptarse con posterioridad.

Dicho procedimiento deberá ajustarse como mínimo a las normas dispuestas en este numeral y mantenerse permanentemente disponible para su revisión por parte de esta Superintendencia."

5. Se incorporan, a continuación del actual último párrafo (nuevo párrafo 16°), los siguientes párrafos finales:

"En aquellos casos en que las isapres empleen mecanismos de validación de identidad basados en biometría dactilar u otros datos biométricos, deberán garantizar que el tratamiento de dichos datos, así como de los demás datos personales que se utilicen para esos fines, se ajuste a la normativa legal y administrativa vigente sobre protección de datos personales.

La utilización de proveedores tecnológicos para la operación de estos mecanismos no eximirá a la isapre de las responsabilidades que le correspondan respecto del tratamiento de esa información, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar que tales

proveedores den cumplimiento a la normativa legal y administrativa vigente sobre protección de datos personales, incorporando para aquello las estipulaciones contractuales que resulten pertinentes en los convenios que haya celebrado o celebre con ellos.”

IV. VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Circular entrarán en vigencia desde el día 1 de diciembre de 2026.


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD




KBM/SAQ/MPA/MPO/CTU

Distribución:

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

C-9371-2026