



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

## **CIRCULAR IF N° 258<sup>1</sup>**

**Santiago, 11 de enero de 2016**

### **COMPLEMENTA NORMAS SOBRE EL SERVICIO CONTINUO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.850**

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

#### **I. OBJETIVO**

Incorporar a las normas que regulan el servicio continuo de atención telefónica, la obligación de las isapres de entregar a sus beneficiarios información relevante acerca del Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo, creado por la Ley N°20.850.

#### **II. MODIFICA LA CIRCULAR IF/N°124, DEL 30 DE JUNIO DE 2010, QUE CONTIENE EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN**

En el Título VIII, "Instrucciones sobre el servicio continuo de atención telefónica" del Capítulo VII, modifícase lo siguiente.

- 1) Insértase, en el numeral 1, "Requisitos mínimos del servicio", en su párrafo segundo, a continuación de "contrato de salud", la expresión "o la ley".
- 2) Agrégase, al numerando 2, "Información mínima que deben entregar las isapres a través del servicio", el siguiente numeral:

#### **"2.6 Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo que otorga el Fonasa.**

---

<sup>1</sup> Actualizada según Resolución Exenta SS/N° 476, de 13 de abril de 2016

- Existencia del Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.
- Circunstancia de que la cobertura del Sistema es otorgada por el Fonasa.
- Los diagnósticos y prestaciones que contempla el Sistema, conforme a las necesidades del beneficiario.
- La inexistencia de copagos para el financiamiento de las prestaciones garantizadas.
- Deber de atenderse en la red de prestadores aprobados por el Ministerio de Salud, para acceder al sistema, y la individualización de los que sean pertinentes a las necesidades del beneficiario. Esta obligación será exigible al publicarse la lista de prestadores en el sitio web del Fonasa, debiendo mantener la isapre actualizado cualquier cambio que se produzca sobre ellos<sup>2</sup>.
- Orientación acerca del funcionamiento del Sistema.

3) Insértase, en el numeral 4, "Excepciones a la obligatoriedad de contar con el servicio", en su párrafo primero, a continuación de "contratos de salud", la expresión "y de los beneficios que otorgan éstos o la ley".

### **III. VIGENCIA**

Las disposiciones de la presente circular entrarán en vigencia conjuntamente con la Ley 20.850 o desde la fecha de su notificación, si ésta fuere posterior.

**NYDIA CONTARDO GUERRA  
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS  
PREVISIONALES DE SALUD**

JJR/AMAW/MMFA/RTM

#### **Distribución**

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Intendencia de Fondos
- Oficina de Partes

Corr. 473-2015

---

<sup>2</sup> Viñeta modificada por Resolución Exenta SS/N° 476, de 13 de abril de 2016