

---

---

**LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL**

---

---

Núm. 42.747

Jueves 3 de Septiembre de 2020

Página 1 de 5

---

**Normas Generales**

---

**CVE 1810130**

---

---

**MINISTERIO DE SALUD**

Superintendencia de Salud / Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

**DICTA NORMAS SOBRE PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD A LOS PRESTADORES DE SALUD**

**(Circular)**

Núm. IF/369.- Santiago, 20 de agosto de 2020.

Esta Intendencia, en ejercicio de las facultades que le confiere la ley, en especial las contenidas en los artículos 107 inciso cuarto, 115 N° 2, 7, 8 y 9 y demás pertinentes del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, viene en dictar las siguientes Instrucciones de carácter general.

**I.- INTRODUCCIÓN**

El DFL N°1, de 2005, de Salud, impone a la Superintendencia de Salud la obligación de ejercer la Supervigilancia y Control de las Garantías Explícitas en Salud (GES) y del Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo, facultándola para fiscalizar, a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, los aspectos jurídicos y financieros para el debido cumplimiento de las obligaciones que dichos regímenes legales establecen y requerir a los prestadores públicos y privados información que acredite el otorgamiento de los correspondientes beneficios, pudiendo solicitarles también las fichas clínicas y otros antecedentes médicos para resolver los reclamos de carácter médico que Interpongan los beneficiarios de las instituciones fiscalizadas.

Teniendo presente las atribuciones mencionadas y, considerando que no existe un procedimiento regulado para fiscalizar a los prestadores de salud, se ha estimado pertinente dictar normas para la creación de un procedimiento que permita ejercer la supervigilancia y control encomendados por la ley a esta Institución en el ámbito señalado, tanto en forma presencial como remota, modalidad, esta última, que permitirá agilizar la labor fiscalizadora de la Intendencia, con reducción de costos y mantener la continuidad de la misma cuando ocurran situaciones de diverso orden, a nivel nacional o local, que impidan o dificulten seriamente ejercer la fiscalización en terreno.

**I. OBJETIVO**

Contar con normas que regulen el procedimiento a seguir en los procesos de fiscalización a prestadores de salud, tanto en forma presencial como remota, explicitando el alcance de las facultades con que cuenta esta Intendencia en relación con las materias fiscalizadas.

**II. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/N°131, DEL 30 DE JULIO DE 2010.**

Modifícase el Capítulo IX "Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las isapres y el Fonasa" conforme se señala a continuación:

1) Se reemplaza la denominación "Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las isapres y el Fonasa" por la siguiente:

---

**CVE 1810130**

Director: **Juan Jorge Lazo Rodríguez**  
Sitio Web: [www.diarioficial.cl](http://www.diarioficial.cl)

Mesa Central: +562 2486 3600 Email: [consultas@diarioficial.cl](mailto:consultas@diarioficial.cl)  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

"Procesos de Fiscalización de la Superintendencia de Salud a las isapres, el Fonasa y los prestadores de salud".

2) Incorpórase el siguiente nuevo numeral 4.

"4. Normas sobre procedimiento de fiscalización a prestadores de salud

I. Acerca de la fiscalización

Las tareas de fiscalización a los prestadores de salud son realizadas por funcionarios de la Superintendencia de Salud, a los que se denomina "fiscalizadores".

Las labores de fiscalización pueden realizarse en dependencias físicas de los prestadores Institucionales o en la consulta del profesional, según sea el caso, como asimismo, desde las oficinas de la Superintendencia, en forma remota.

II. Fiscalización a prestadores institucionales de salud

A. Fiscalización practicada en las dependencias físicas de los prestadores

1.- Las fiscalizaciones en terreno podrán ser anunciadas con anticipación a fin de evitar demoras en la entrega de los antecedentes a Inspeccionar, o bien, podrán requerirse los antecedentes en el momento de constituirse el fiscalizador en las dependencias del prestador, sin previo aviso, lo que dependerá, especialmente, de la naturaleza de las materias a fiscalizar. En consecuencia, los prestadores deberán encontrarse siempre en condiciones de atender los requerimientos de este Organismo de Control en orden a verificar el cumplimiento de las GES y del Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.

2.- Al inicio de un proceso de fiscalización en las dependencias de un prestador, los fiscalizadores exhibirán su credencial institucional e Informarán al funcionario que corresponda el Inicio del respectivo proceso, las materias que se analizarán, y el tiempo aproximado de duración del mismo. La información entregada no limitará, en ningún caso, el ejercicio de las facultades de fiscalización de este Organismo de Control, de manera que si los funcionarios requieren extenderse a otras materias que no se hubieren señalado expresamente y/o debieren permanecer por un tiempo superior al estimado Inicialmente, podrán hacerlo, estándole impedido al prestador poner trabas a la realización de la fiscalización.

3.- Los prestadores de salud deben asegurar a los fiscalizadores, en todo momento, el acceso a la totalidad de la documentación que les sea requerida para efectos de la Inspección, garantizando que aquella esté disponible en forma íntegra y oportuna, evitando dilaciones Indebidas en la entrega. Han de tener presente, los prestadores, que asiste a la Superintendencia la facultad legal de examinar las fichas y antecedentes clínicos de los pacientes, para efectos de verificar el cumplimiento de las obligaciones y el otorgamiento de los beneficios legales sujetos a fiscalización,

4.- Los fiscalizadores están facultados legalmente para Inspeccionar y acceder a los sistemas de soporte de Información y plataformas implementados por los prestadores, con el único objeto de consultar datos para validar el cumplimiento de la normativa y el otorgamiento de los beneficios.

Será responsabilidad de los prestadores adoptar las medidas de resguardo necesarias para que la información contenida en dichos sistemas y plataformas informáticas no resulte modificada, de ninguna manera, como consecuencia de la fiscalización que se realice.

5.- Los prestadores deben proporcionar a los fiscalizadores las condiciones físicas mínimas estimadas Indispensables para el cumplimiento de sus funciones, esto es, un espacio físico con mobiliario adecuado para el trabajo de, a lo menos, dos fiscalizadores, con sus respectivos equipos informáticos portátiles, acceso a los equipos Informáticos, medios y sistemas tecnológicos del establecimiento y acceso a Internet para los equipos de los fiscalizadores, todo ello en condiciones de seguridad que garanticen la privacidad Indispensable para la protección de la información que procesen durante el desarrollo de sus labores.

Los prestadores deberán procurar que los equipos, medios y sistemas tecnológicos que pongan a disposición de los fiscalizadores para la realización de sus funciones, cuenten con la tecnología y software apropiados para que la información sea tratada de forma expedita, completa y segura y velar por que no exista intromisión alguna en los datos con que trabajen los fiscalizadores, mediante mecanismos o elementos de comunicación, programas de software o de otro tipo, que permitan ingresar en forma directa o remota a dicha información.

6.- Los Directores de los establecimientos de salud deben velar por que todos y cada uno de los dependientes y funcionarios de ese prestador, brinden a los fiscalizadores de la Superintendencia un trato respetuoso y la debida colaboración para el cumplimiento de sus funciones. La misma conducta deben observar los fiscalizadores de esta Institución.

7.- Si con motivo de la fiscalización resulta necesario el envío de antecedentes a las dependencias de la Superintendencia, su carácter fidedigno deberá ser validado por el Director del establecimiento y/o el Auditor Interno, según corresponda.

8.- Durante el proceso de fiscalización, los funcionarios del prestador y los fiscalizadores de la Superintendencia involucrados en el mismo, deben adoptar todas las medidas necesarias para resguardar la confidencialidad de los antecedentes clínicos de los pacientes y cumplir sus respectivas obligaciones en relación al tratamiento de datos personales, especialmente, aquellos de carácter sensible, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

9.- Los fiscalizadores consignarán en un acta, la hora de inicio y término de la visita inspectiva, registrando el objetivo de la misma y todo antecedente que resulte relevante destacar, pudiendo formular las observaciones que estimen del caso. Esa Información será posteriormente puesta en conocimiento del prestador, a través medios físicos o electrónicos.

#### B. Fiscalización practicada desde las oficinas de la Superintendencia de Salud

1.- Los fiscalizadores podrán, si las circunstancias lo aconsejan o si lo estiman pertinente, realizar la fiscalización en forma remota, desde las dependencias de la Superintendencia, requiriendo a los prestadores el envío de la documentación o Información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones legales.

Dichos requerimientos se efectuarán por escrito, en formato físico o electrónico y serán dirigidos al encargado del área específica en que se encuentren los antecedentes objeto de la fiscalización o a las jefaturas respectivas, según corresponda o se estime pertinente.

2.- El fiscalizador podrá requerir al prestador todo tipo de información relacionada con la materia fiscalizada, Incluyendo aquella documentación que conste en soporte físico, pudiendo solicitar su digitalización, o bien, podrá solicitar Información que conste en soportes, plataformas o sistemas informáticos o electrónicos del prestador.

Dada la facultad legal que tiene la Superintendencia para examinar las fichas y antecedentes clínicos de los pacientes, el fiscalizador está autorizado para requerírseles al prestador para examinarlos en forma remota.

Para los efectos antes señalados, los prestadores deben otorgar a los fiscalizadores claves de acceso con perfil restringido, con el único objeto de que puedan examinar los datos relacionados con la fiscalización en forma agregada y desagregada.

3.- Los prestadores deben garantizar que la información que se les requiera esté disponible en forma íntegra y oportuna, y por otra parte, deberán adoptar las medidas de resguardo necesarias para que la información contenida en los soportes, plataformas o sistemas Informáticos o electrónicos, no resulte modificada, de ninguna manera, como consecuencia de la fiscalización.

4.- Los prestadores deben cumplir íntegra y oportunamente los requerimientos que les sean formulados, en la forma que se les haya instruido, a menos que se encuentren Impedidos de dar cumplimiento a lo requerido por la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, circunstancia que deberá ser Informada por escrito al fiscalizador, correspondiendo a la Jefatura de éste, evaluar el mérito de los antecedentes, para adoptar la decisión que corresponda.

5.- Los fiscalizadores indicarán, en el documento que contenga el requerimiento, el plazo otorgado para el envío de la documentación o información solicitada. Los plazos que se establezcan para tales efectos, no podrán afectar el normal desenvolvimiento de las actividades del prestador, debiendo considerarse, para su determinación, aspectos como la naturaleza y volumen de la Información requerida.

Si el prestador requiriere una prórroga del plazo otorgado, deberá formular una solicitud fundada, directamente al fiscalizador requirente, por escrito, en soporte físico o electrónico, antes de su vencimiento. El fiscalizador evaluará la pertinencia de acceder a la solicitud, de conformidad con los fundamentos expuestos en ella y, de acogerla, fijará un nuevo plazo para cumplir con lo requerido.

6.- Durante el proceso de fiscalización remota, los funcionarios del prestador y los fiscalizadores de la Superintendencia Involucrados en el mismo, deben adoptar todas las medidas necesarias para resguardar la confidencialidad de los antecedentes clínicos de los pacientes y cumplir sus respectivas obligaciones en relación al tratamiento de datos personales,

especialmente, aquellos de carácter sensible, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

7.- Una vez finalizada la fiscalización remota, se pondrá en conocimiento del prestador por medios físicos o electrónicos, el objetivo de la misma, los resultados obtenidos y cualquier otro antecedente que se estime relevante en atención a dichos resultados.

III. Fiscalización a prestadores individuales de salud para efectos de verificar la notificación a los pacientes sobre su derecho a acceder a las GES.

1.- Las fiscalizaciones a profesionales podrán ser anunciadas con anticipación, a fin de evitar demoras en la entrega de los antecedentes a inspeccionar, o sin previo aviso. En consecuencia, los prestadores deberán encontrarse siempre en condiciones de atender los requerimientos de este Organismo de Control, en orden a verificar la oportuna notificación a los pacientes sobre su derecho a acceder a las GES.

2.- El profesional debe permitir el acceso de los fiscalizadores a la documentación que le sea requerida para efectos de la inspección, facilitándoles además el acceso a sus equipos computacionales, con el único objeto de consultar datos para validar el cumplimiento de la normativa.

Será responsabilidad de los prestadores adoptar las medidas de resguardo necesarias para que la información contenida en sus equipos no resulte modificada, de ninguna manera, como consecuencia de la fiscalización que se realice.

3.- Los profesionales deben tener un trato respetuoso con los fiscalizadores y prestarles la debida colaboración para el cumplimiento de sus funciones. La misma conducta deben observar los fiscalizadores de esta Institución.

4.- Tanto el profesional como el fiscalizador deben adoptar las medidas de resguardo de la confidencialidad de los antecedentes clínicos de los pacientes y cumplir sus respectivas obligaciones en relación al tratamiento de datos personales, especialmente, aquellos de carácter sensible, de conformidad a la normativa legal y reglamentaria vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5.- El fiscalizador podrá, cuando las circunstancias así lo aconsejen, realizar la fiscalización al profesional en forma remota, desde las dependencias de la Superintendencia, requiriéndole el envío de la documentación o información necesaria para verificar el cumplimiento de su obligación legal. En tal caso, el fiscalizador indicará, en el documento que contenga el requerimiento, el plazo otorgado para el envío de la documentación o Información solicitada.

Los profesionales deben cumplir íntegra y oportunamente los requerimientos que les sean formulados, en la forma que se les haya instruido, a menos que se encuentren impedidos por la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, circunstancia que deberá ser informada por escrito al fiscalizador, correspondiendo a la Jefatura de éste, evaluar el mérito de los antecedentes, para adoptar la decisión que corresponda.

Si el profesional requiriere una prórroga del plazo otorgado, deberá formular una solicitud fundada, directamente al fiscalizador requirente, por escrito, en soporte físico o electrónico, antes de su vencimiento. El fiscalizador evaluará la pertinencia de acceder a la solicitud, de conformidad con los fundamentos expuestos en ella y, de acogerla, fijará un nuevo plazo para cumplir con lo requerido.

#### IV. Impedimento o entorpecimiento de la fiscalización

Es deber de los prestadores Institucionales e individuales, adoptar todas las medidas tendientes a facilitar los procesos de fiscalización presencial y remota, evitando toda conducta que pueda entorpecer las fiscalizaciones, ya sea Impidiéndolas o dificultándolas,

Son conductas que entorpecen la fiscalización, entre otras, impedir el acceso a las dependencias del prestador; impedir la Inspección de documentos y archivos o la consulta de los sistemas de información; no entregar o retardar la entrega de los antecedentes o archivos requeridos; entregar información Incompleta o que no corresponda a la real; además, en el caso de los prestadores institucionales, impedir el acceso a los muebles y espacios físicos destinados a los fiscalizadores; impedir el acceso a los medios informáticos y tecnológicos dispuestos para los fines de la fiscalización; dilatar o impedir la realización de entrevistas o manipular información de los equipos computacionales asignados a funcionarios de la Superintendencia.

## IV. Derecho de Impugnación

Conforme la normativa vigente, si los prestadores de salud, Institucionales o individuales, estiman que una instrucción impartida durante o como consecuencia de un proceso de fiscalización no se ajusta a derecho, puede deducir un recurso de reposición ante el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud y, en subsidio, un recurso jerárquico ante el Superintendente de Salud, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que procedan.

## V. Vigencia

La presente circular entrará en vigencia al quinto día hábil siguiente a su notificación.

Manuel Rivera Sepúlveda, Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

