



**OFICIO CIRCULAR IF/Nº 51**

**ANT.:** 1. Consulta remitida por el Servicio de Salud Metropolitana Central de 12 de mayo de 2020.

2. Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia de Salud

**MAT.:** Garantía de oportunidad e inasistencia de pacientes motivada por temor a contagio de COVID-19

**SANTIAGO, 02 JUL 2020**

**DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**A: DIRECTOR DEL FONDO NACIONAL DE SALUD  
GERENTES GENERALES DE ISAPRES**

Con motivo de una consulta que se realizó a esta Superintendencia de Salud, se ha estimado pertinente aclarar de manera general las consecuencias sobre la garantía de oportunidad GES frente a un rechazo a la citación efectiva para el otorgamiento de una prestación de salud garantizada, por parte del paciente, en aquellos casos en que este último argumenta como justificación a su inasistencia un temor al contagio de COVID-19, y no un rechazo a la prestación y/o el prestador, ya sea en el desplazamiento al establecimiento de salud o dentro del mismo.

Al respecto, cabe señalar que la excepción de cumplimiento de una garantía de oportunidad, de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo XI, Título I, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de este Ente fiscalizador, considera cuatro causales por las cuales el FONASA y las Isapres podrán exceptuarse de dar cumplimiento a una garantía de oportunidad, en tanto por causa imputable al beneficiario o por fuerza mayor derivada de su estado de salud, sea imposible otorgar la prestación en el plazo establecido. Dichas causales son: 1. Inasistencia; 2. Rechazo; 3. Fuerza Mayor por estado de salud y; 4. Contacto no corresponde.

Respecto de la causal "*inasistencia*", cabe señalar que esta importa la ausencia del paciente o beneficiario a dos citaciones efectivas para el otorgamiento de una prestación de salud garantizada. Tratándose de garantías iguales o inferiores a diez días, la causal de inasistencia se podrá registrar con una citación efectiva. Ello, a menos que la inasistencia sea justificada en los términos indicados en la norma.

Así, si con ocasión de alguna de las citaciones, el beneficiario o su representante informa una determinada situación que le impida asistir para el otorgamiento de la prestación, dicha inasistencia se considerará como justificada, debiendo registrarse tal justificación, así como el nombre de quien la notificó.

Por tanto, la inasistencia justificada no se contabilizará como ausencia a una citación efectiva, debiendo practicarse una nueva citación. Las referidas justificaciones del paciente tienen –en la norma- un límite de dos postergaciones para garantías superiores a diez días y de una para aquéllas iguales o inferiores a diez días, dentro de estos mismos plazos, según corresponda a cada garantía.

En este contexto, si la justificación del paciente dice relación con la posibilidad de contagio por COVID-19, **en ningún caso ello puede interpretarse como rechazo**, toda vez que lo que motiva principalmente a la persona a no asistir, son los efectos de la pandemia misma, no el prestador o la prestación. Por su parte, ante el justo temor al contagio de una persona con patologías GES, **su inasistencia no podría definirse como injustificada** y, conforme a ello, **los establecimientos no pueden exceptuar la garantía de oportunidad** en estos casos.

En relación a todo lo anterior, y en vista de que la causal que motiva la justificación puede prolongarse todo lo que dure la pandemia, resulta adecuado aclarar que **las postergaciones que se funden en un temor al contagio de COVID-19, por parte de los pacientes, no tienen los límites establecidos en la norma durante todo el período que abarque la pandemia**, pues el evento que funda esa justificación se prolonga simultáneamente con esta última.

En consecuencia, la situación expuesta, dará a lugar a una justificación de la inasistencia y no a una excepción de la garantía, debiendo constar en los registros pertinentes los argumentos respectivos, y, asimismo y en todo caso, efectuarse nuevamente la citación, mientras el estado de la pandemia y las posibilidades altas de contagio, no disminuyan.

En virtud de lo anterior, tanto el Fonasa como las isapres deberán adoptar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a la garantía de oportunidad para con sus respectivos beneficiarios, en la forma dispuesta en lo precedente.

Saluda atentamente a usted,



**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA**  
**INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS**  
**PREVISIONALES DE SALUD**

AMAW/FAHM

DISTRIBUCIÓN:

- Gerentes Generales de Isapres
- Director del Fondo Nacional de Salud
- Ministerio de Salud
- Subsecretario de Redes
- Superintendente de Salud
- Jefe de División de Atención Primaria
- Directores de Servicios de Salud
- Encargados GES Servicios de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correlativo