



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales  
Subdepartamento de Regulación

**CIRCULAR IF/N° 258**  
Santiago, **11 ENE. 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.**

- 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.
- 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