



**Intendencia de Prestadores de Salud**  
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud  
Unidad de Apoyo Legal

## OFICIO CIRCULAR IP/N° 6

### ANT.:

- 1) Decreto N°4, de 2020, del Ministerio de Salud, sobre Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19, publicado el 8 de febrero de 2020;
- 2) Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud.

**MAT.:** Prohíbe la exigencia de consultas médicas, previo a la ejecución y toma de exámenes de detección del Coronavirus COVID-19, a pacientes que ya cuentan con la orden médica correspondiente; y dicta las instrucciones que señala al efecto.

Santiago, 10 3 ABR 2020

**DE: CARMEN MONSALVE BENAVIDES**  
**INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD**

**A: REPRESENTANTES LEGALES DE LOS PRESTADORES**  
**INSTITUCIONALES DE SALUD DEL PAÍS**

En atención a las diversas denuncias de las que ha tomado conocimiento esta Intendencia de Prestadores, en el último mes, y, de acuerdo a los hechos constatados en fiscalización realizada al efecto, se ha podido verificar que, en algunos centros asistenciales del país, **se ha exigido la ejecución de una nueva evaluación médica a pacientes que ya cuentan con una orden médica, debidamente emitida, para la toma del examen de detección del Coronavirus COVID-19, con el consiguiente pago adicional que ello implica.** Al respecto, esta Intendencia, en ejecución de la facultad fiscalizadora que le otorgan los artículos 37 y siguientes de la Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud, viene en instruir lo siguiente:

1. Que los pacientes que cuenten con una orden médica previa, para la toma del examen de Coronavirus COVID-19, **deben ser inmediatamente derivados a la sala de toma de muestras que corresponda,** a fin que se les practique dicho examen, dándosele la debida orientación y celeridad al procedimiento respectivo; sin exigencias y condicionamiento de ninguna especie.



2. Que, la exigencia de evaluaciones clínicas con el objeto de emitir la orden médica para la toma del examen de detección del Coronavirus COVID-19, **a pacientes que ya cuentan con ésta, es contrario a la Ley N°20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud**, ya que condiciona indebidamente la atención de salud ofertada por el prestador, afecta la debida oportunidad con que el prestador debe otorgar a la atención de salud y, en definitiva, constituye una discriminación arbitraria, prevista y sancionada en los artículos 2° y 8°, letra a), de dicha ley. En consecuencia, **cualquier cobro o exigencia previa que se formule por el prestador respecto de dichas evaluaciones, en las circunstancias antes descritas, resulta contrario a la protección que otorga la ley a los pacientes, normativa que será fiscalizada y sancionada por esta Entidad, en la oportunidad que corresponda.**
3. Que, en el mismo sentido, para el caso que el prestador de salud haya dispuesto la realización de la toma del examen de Coronavirus COVID-19 en un box de atención del Servicio de Urgencia, respecto de los **pacientes que exhiban una orden ya emitida por un profesional médico externo al prestador, no corresponde la exigencia de evaluación clínica con el mismo objeto y, en consecuencia, no procede el cobro de dicha consulta médica de urgencia, a excepción de pacientes que por su condición clínica sintomática inminente, requieran evaluación médica.**
4. Que, en atención a lo expuesto previamente, todos los prestadores deben dar satisfacción a las prestaciones que ofrecen y que le sean requeridas por los pacientes, sin condicionamientos o exigencias de prestaciones adicionales no solicitadas por ellos, especialmente, cuando éstos **cuenten con la correspondiente orden médica para la toma de examen de detección del coronavirus COVID-19, como ocurre con la exigencia de la ejecución de una nueva evaluación médica con el mismo objeto, y con el consiguiente pago de la misma.** Cabe hacer presente que, para el caso de haberse efectuado tal cobro, en el contexto descrito, el paciente podrá reclamar y requerir a esta Intendencia la vigencia de los derechos que consagra la norma en análisis y, en tal caso, podrá ordenarse, conforme al mérito del proceso, que el prestador deba restituir **íntegramente el monto** pagado, al afectado.
5. Que, los prestadores institucionales que infrinjan la prohibición antes señalada, serán **fiscalizados y sancionados como infractores a los dispuesto en la Ley N°20.584**, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud, en la forma que señalan los artículos 37 y siguientes de la misma;
6. Que, por último, **SE PREVIENE** a los prestadores institucionales del país que, la gravedad de incurrir en la conducta ilegal antes señalada, en el marco de la emergencia sanitaria que actualmente vive el país con motivo de la pandemia del coronavirus COVID-19, será considerado por esta Intendencia al determinar la naturaleza y monto de las sanciones a aplicar por la infracción a las instrucciones y normas legales antes señaladas.

Les saluda atentamente,

  
**CARMEN MONSALVE BENAVIDES**  
**INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**  
**INTENDENCIA DE PRESTADORES DE SALUD**

**JGM/MGB/HOG**  
**DISTRIBUCIÓN**

- Destinatarios
- Ministro de Salud

- Gabinete Ministro
- Subsecretario de Redes Asistenciales
- División de Redes Asistenciales
- División de Atención Primaria
- Servicios de Salud del país
- Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente MINSAL
- Asociaciones de Prestadores de Salud Privada
- Superintendente de Salud
- Fiscal
- Agentes Regionales
- Encargado Unidad de Comunicaciones Superintendencia
- Jefa Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Jefa Subdepartamento de Gestión de Conflictos en Salud IP
- Encargada (S) Unidad de Fiscalización en Calidad IP
- Encargado Unidad de Gestión Acreditación IP
- Encargada Unidad de Asesoría Técnica IP
- Encargado Unidad de Apoyo Legal IP
- Encargado Unidad de Registro IP
- Funcionario Registrador IP
- Funcionarios Analistas del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Funcionarios Analistas del Subdepartamento de Gestión de Conflictos en Salud IP
- Oficina de Partes
- Archivo

