



Intendencia de Prestadores

**OFICIO CIRCULAR IP/N° 2**

**ANT.:** Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19

**MAT.:** Instruye sobre cumplimiento de Ley N°20.584, en materias relacionadas.

**Santiago, 10 MAR 2020**

**DE : CARMEN MONSALVE BENAVIDES  
INTENDENTA DE PRESTADORES DE SALUD (S)**

**A : REPRESENTANTES LEGALES Y DIRECTORES TECNICOS  
CLINICAS Y HOSPITALES**

Como es de su conocimiento, en nuestro país el Ministerio de Salud emitió Decreto N°4 de Alerta Sanitaria, publicado en el Diario Oficial con fecha 8 de febrero del 2020, el cual ha sido complementado por Decreto N°6, publicado en ese mismo medio con fecha 7 de marzo de 2020, los cuales se enmarcan ambos dentro de la Emergencia Sanitaria de Importancia Internacional por Nuevo Coronavirus COVID-19, decretada por la Organización Mundial de la Salud. Dado el actual escenario que está enfrentando nuestro país con los primeros casos confirmados, esta Superintendencia como autoridad sanitaria, tiene la misión de proteger, promover, y velar por el cumplimiento de los derechos de las personas en salud, función que ejerce a través de esta Intendencia de Prestadores, respecto del cumplimiento 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.

La Intendencia de Prestadores, en cumplimiento de su rol fiscalizador de esa normativa, y en pos de contribuir a la contención de la transmisión de este nuevo virus, viene a impartir las siguientes instrucciones:

1. Si la institución dispone dentro de su cartera de prestaciones, de la prueba específica para confirmación de COVID-19, debe mantener, para conocimiento de sus usuarios, información de libre acceso sobre el valor de dicha prestación, identificando claramente lo que corresponda, según la situación previsional de salud del usuario (ya sea, particular, Isapres o Fonasa). Lo anterior, en cumplimiento del Artículo 31 de la Ley antedicha, que señala "*Los prestadores institucionales, públicos y privados, mantendrán una base de datos actualizada y otros registros de libre acceso, con información que contenga los precios de las*



## Intendencia de Prestadores

*prestaciones, de los insumos y de los medicamentos que cobren en la atención de personas.”*

2. Dar estricto cumplimiento a las Normas sobre Control y Prevención de Infecciones Asociadas a Atenciones de Salud, y todas las medidas y Protocolos de Seguridad establecidos por el Ministerio de Salud, específicamente para el manejo de casos sospechosos y/o confirmados de personas con Nuevo Coronavirus COVID-19, atendidas en la institución. Lo anterior, en cumplimiento del Artículo 4º de la antedicha Ley, conforme al cual: *“Toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud, referentes a materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación y accidentabilidad de los pacientes, errores en la atención de salud y, en general, todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.*

*Las normas y protocolos a que se refiere el inciso primero serán aprobados por resolución del Ministro de Salud, publicada en el Diario Oficial, y deberán ser permanentemente revisados y actualizados de acuerdo a la evidencia científica disponible.*

3. Establecer todas las medidas y procedimientos necesarios para respetar y proteger la privacidad de las personas que acudan al establecimiento, específicamente en lo relacionado a grabaciones o fotografías tomadas por funcionarios del prestador susceptibles de divulgación en redes sociales. Dando estricto cumplimiento a *lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley N° 20.584, que les obliga a “respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso. En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal”,* ratificado y complementado por lo dispuesto en los artículos 7º y 8º del D.S. N°38, de 2012 que “Aprueba Reglamento Sobre Derechos y Deberes de las Personas en Relación a las Actividades Vinculadas con su Atención de Salud”, que señalan respectivamente que: *“Se deberá respetar y proteger la vida privada, honra e intimidad de las personas”,* y que *“La captación y el uso de imágenes del paciente o de parte de su cuerpo para fines periodísticos o publicitarios, así como su divulgación masiva en medios de difusión social o científico, deben ser autorizadas en forma escrita por el paciente o su representante y se llevarán a cabo en la forma y oportunidad en que lo permita la reglamentación interna del establecimiento.”*



Intendencia de Prestadores

Las materias señaladas por esta Intendencia, son materia de fiscalización, y p dar lugar a procedimiento de sanción, si corresponde, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38, inciso 4° de la Ley N°20.584.

Le saluda atentamente,



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

**DISTRIBUCIÓN**

- Destinatarios
- Sr. Superintendente de Salud
- Jefe de Subdepartamento de Calidad en Salud (s)
- Jefe Subdepto. de Sanciones IP
- Encargada Unidad de Fiscalización en Calidad (s)
- Encargado Unidad de Apoyo Legal
- Oficina de Partes
- Archivo