

# Compendio de Normas sobre Licencias Médicas, Subsidios por Incapacidad Laboral y Seguro SANNA

/ LIBRO VII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ESTADÍSTICAS Y REPORTES / TÍTULO IV. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA

## TÍTULO IV. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA

### 1. REGLAS BÁSICAS

La licencia médica electrónica cuenta con un Sistema de Información que permite el otorgamiento y tramitación de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 67 del D.S. N°3, de 1984, del Ministerio de Salud. Los servicios derivados del uso de un sistema de información deben ser provistos por un Operador que cumpla con los requisitos jurídicos que emanan del Decreto Supremo citado precedentemente, de la Resolución Exenta N°608, de 2006, del Ministerio de Salud y de las instrucciones contenidas en este Compendio; así como con los requisitos tecnológicos necesarios que aseguren el adecuado funcionamiento del procedimiento establecido para la Licencia Médica Electrónica y la emisión de los comprobantes.

En el Anexo N°1 "Requisitos tecnológicos" de este Título IV, se describen los requisitos tecnológicos que debe cumplir el Operador, sin perjuicio de que se adopten otros que permitan la misma finalidad.

La Licencia Médica Electrónica considera los siguientes principios informadores:

- a) **Equivalencia de Soporte:** La Licencia Médica Electrónica tiene igual efecto jurídico, validez o fuerza obligatoria que aquella plasmada en formulario de papel, en virtud de lo cual no se puede generar ningún tipo de discriminación entre ellas.
- b) **Neutralidad Tecnológica:** La Licencia Médica Electrónica no está condicionada a un sistema operativo o arquitectura de hardware específicos.
- c) **Interoperabilidad:** La Licencia Médica Electrónica, como documento electrónico, debe cumplir con las características que permitan su generación, envío, recepción, procesamiento y almacenamiento, tanto en los Órganos de la Administración del Estado, como en las relaciones de los usuarios y las instituciones privadas, entre ellos y con dichos Órganos.
- d) **Privacidad y Protección de Datos Personales:** El tratamiento, almacenamiento y transferencia y destino de datos personales que se desarrolle en el contexto de la Licencia Médica Electrónica debe cumplir con lo dispuesto en la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada y tratamiento de datos personales y sólo podrá tener por finalidad permitir su otorgamiento y tramitación.
- e) **Obligatoriedad:** La adscripción al sistema de Licencia Médica Electrónica es obligatoria, y por tanto, resulta imperativo su uso para el otorgamiento de licencias médicas; salvo en los casos excepcionales y calificados que defina el Ministerio de Salud en su estatuto de excepción.
- f) **Gratuidad:** El otorgamiento de una licencia médica por documentos electrónicos, no podrá significar ninguna diferencia ni cobro alguno para el trabajador, por lo que su otorgamiento será enteramente gratuito, al igual que si se emitiera en formulario de papel.
- g) **Confidencialidad:** El sistema de información debe asegurar por medios idóneos, que el documento electrónico y su contenido, sólo será conocido por quienes estén autorizados para ello.

### 2. CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

#### 2.1 EXISTENCIA DE CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

Para los efectos de acceder al sistema de información deben existir convenios de prestación de servicios informáticos entre el Operador y Profesionales habilitados para otorgar licencias médicas (médico cirujano, cirujano dentista o matrona), Prestadores, Empleadores, Trabajadores Independientes, ISAPRES y COMPIN, en este último caso, a través de la Subsecretaría de Salud Pública, para el uso de la licencia médica electrónica.

Dichos convenios tienen como objeto la prestación de servicios informáticos que permitan llevar a cabo el procedimiento de otorgamiento y tramitación de licencias médicas electrónicas a través de un sistema de información, el cual constituirá el medio oficial para tal efecto. Estos convenios se diferencian entre sí por las obligaciones específicas que el Operador contrae con cada una de las partes, en función del rol que le corresponde a cada una en relación con el procedimiento.

## 2.2 TIPOS DE CONVENIOS

Existen los siguientes tipos de convenios:

- a) Convenio entre el Operador y la ISAPRE.
- b) Convenio entre el Operador y la COMPIN, a través de la Subsecretaría de Salud Pública.
- c) Convenios de colaboración con las C.C.A.F.
- d) Convenio entre el Operador y las otras partes involucradas, a saber: los Profesionales habilitados para otorgar licencias médicas, los Prestadores y los Empleadores o Trabajadores Independientes.

## 2.3 CONTENIDO DE LOS CONVENIOS

### A) CONVENIO ENTRE EL OPERADOR Y LA ISAPRE

Sin perjuicio de la libertad de las partes para acordar las cláusulas que estimen pertinentes, el convenio que se celebre entre el Operador y las ISAPRE debe, al menos, referirse a las siguientes materias:

- a) Que el Operador permita el acceso al sistema de información que constituye el medio oficial para acceder a la información en virtud de la cual la ISAPRE pueda pronunciarse sobre la licencia médica electrónica.
- b) Que el Operador ponga a disposición de la ISAPRE, a través del sistema de información, todas aquellas licencias médicas electrónicas otorgadas por los Profesionales habilitados adscritos y tramitadas por el o los Empleadores, o Trabajadores Independientes, adscritos, respecto de las cuales deba pronunciarse, pudiéndose acreditar la identidad de quienes participaron en el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica y asegurar la integridad de la misma.
- c) Que el Operador registre y almacene el pronunciamiento sobre todas aquellas licencias médicas electrónicas tramitadas por la ISAPRE, en el repositorio electrónico del sistema de información.
- d) Que el Operador ponga a disposición de la ISAPRE, a través del sistema de información, el registro completo de las licencias médicas electrónicas otorgadas y tramitadas, permitiendo el acceso a dicha información a la Superintendencia de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social.
- e) Que la información que se genere por la ejecución del convenio, no pueda ser objeto de propiedad ni uso privados, no pudiendo, en consecuencia, alegarse por ningún interviniente en el convenio la titularidad exclusiva de dicha información, ni pretender el pago por parte de la otra o de terceros de algún precio o retribución por su uso.
- f) Que se obliguen las partes a guardar reserva y confidencialidad respecto de toda la información que constituya un dato personal o sensible de acuerdo a la Ley N°19.628.
- g) Que el diagnóstico de la licencia médica indicado por el Profesional que la otorga, no sea conocido por el Empleador.
- h) Que se implementen y mantengan medios tecnológicos que permitan resguardar la integridad de la información y su respaldo.
- i) Que se permita el monitoreo respecto del sistema de información que pueda realizar la Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que en esta materia le competen a la Superintendencia de Salud u otras entidades fiscalizadoras.
- j) Que se prohíba al Operador la subcontratación, delegación, cesión, transferencia a cualquier título, sea a título gratuito u oneroso, traslativo o no traslativo de dominio de los derechos y obligaciones que emanan para el Operador de este Convenio, que implique que éste pierda alguna de las calidades que lo habilitan para la celebración de este convenio.
- k) Que, sin perjuicio de la facultad de las partes para poner término al convenio, se debe establecer que dicha terminación no podrá implicar bajo ninguna circunstancia la suspensión de la tramitación de aquellas licencias médicas que hayan sido otorgadas electrónicamente y que el Operador se obliga a mantener toda la información en su repositorio electrónico a efectos de permitir su acceso por parte de los otros usuarios del sistema de información y frente a los requerimientos de instituciones competentes.
- l) Que el Operador se obligue a incorporar en sus respectivos convenios con Profesionales habilitados para otorgar licencias médicas o Prestadores, según corresponda, y Empleadores o Trabajadores Independientes, las cláusulas que permitan asegurar el funcionamiento del sistema de información en un contexto de uniformidad, eficiencia y legalidad.

En el Anexo N°2 "Condiciones generales y uniformes de contratación" de este Título IV, se proponen las cláusulas que las ISAPRES pueden utilizar en estos convenios.

## B) CONVENIO ENTRE EL OPERADOR Y LA COMPIN, SUSCRITO POR LA SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Sin perjuicio de la libertad de las partes para acordar las cláusulas que estimen pertinentes, el convenio que se celebre entre el Operador y la Subsecretaría de Salud Pública que será aplicable a las COMPIN, debe al menos referirse a las mismas materias enunciadas en literal A) anterior y además podrá considerar las cláusulas propuestas en el Anexo N°2 "Condiciones generales y uniformes de contratación", de este Título IV.

## C) CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON LAS C.C.A.F.

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar participan del proceso de tramitación de la Licencia Médica Electrónica, en virtud de las funciones establecidas en el artículo 19 N°2 de la Ley N°18.833, que le otorga la facultad para administrar, entre otros, el Régimen de Subsidios por Incapacidad Laboral.

Conforme a lo anterior, la C.C.A.F. y la COMPIN respectiva deben establecer mecanismos de coordinación para los efectos de establecer que tanto la devolución como el pronunciamiento de la Licencia Médica Electrónica se desarrolle de manera secuencial y coordinada, cuyo objeto será asegurar que el procedimiento de tramitación y pronunciamiento de licencias médicas electrónicas a través del sistema de información se desarrolle en un contexto de uniformidad, eficiencia y legalidad.

A continuación se incluyen las cláusulas adicionales que las C.C.A.F. deben utilizar en estos convenios, a saber:

- a) Que el Convenio de Colaboración que se celebre tiene por objeto acordar que la tramitación de las licencias médicas se efectúe a través del Sistema de Información de el o los Operadores que hayan sido suscrito, y precise las obligaciones de las partes en relación a esta materia.
- b) Que para que se verifique el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica a través del Sistema de Información del Operador, es requisito indispensable que tanto el profesional que la otorga, como la C.C.A.F respectiva, y la COMPIN competente, reciban la prestación de servicios informáticos del mismo Operador. En consecuencia, la C.C.A.F. debe celebrar los correspondientes convenios de prestación de servicios informáticos con todos aquellos Operadores con quienes haya suscrito la COMPIN.
- c) Que el o los Sistemas de Información, según corresponda, se constituyen en el medio oficial a través del cual se tramitarán las licencias médicas electrónicas materia del Convenio.
- d) Que el Sistema de Información debe validar la afiliación del trabajador al Fondo Nacional de Salud, que el empleador esté afiliado a la C.C.A.F y que efectivamente se trata de uno de sus trabajadores. Para dichos efectos, tanto el Fondo como la C.C.A.F. deben proveer la información para poder efectuar dicha validación.
- e) Que en virtud del Convenio de Colaboración será responsabilidad de la C.C.A.F.:
  - Revisar, los antecedentes que acompaña el empleador para verificar su integridad y suficiencia, para efectos de determinar la procedencia del beneficio y el cálculo del Subsidio por Incapacidad Laboral, validándolos si corresponde. En caso de dificultades podrá devolver la Licencia Médica Electrónica al empleador, solicitando acompañar los documentos faltantes.
  - Poner a disposición del Sistema de Información los antecedentes con que cuente en relación a la afiliación del trabajador al Fondo y a la C.C.A.F.
  - Informar, a través del sistema de información, que la documentación necesaria para determinar la procedencia del derecho y el cálculo del Subsidio por Incapacidad laboral fue acompañada debidamente por el Empleador. Para efectos de lo anterior, la C.C.A.F. debe procurar que dicha información sea proporcionada a la respectiva Contraloría Médica de manera oportuna, de forma tal que no se afecten los plazos que la normativa consagra para que la COMPIN se pronuncie respecto de las licencias médicas.
  - Si luego del examen de la documentación remitida por el Empleador, la C.C.A.F. determina que ésta es insuficiente para determinar el derecho al beneficio de Subsidio por Incapacidad Laboral y el cálculo del mismo, podrá solicitar al Empleador que acompañe otros antecedentes, devolviendo la Licencia Médica Electrónica. Esta devolución debe constar en el Convenio de Colaboración, a efectos que dicho proceso se desarrolle de manera secuencial y coordinada.
  - Una vez autorizada la licencia médica electrónica, y de cumplirse los demás requisitos, pagar al trabajador el correspondiente subsidio y enterar las cotizaciones provisionales, y efectuar los reembolsos de subsidio que corresponda, en su caso.

En el Anexo N°3 "Cláusulas adicionales para las C.C.A.F." de este Título IV, se proponen las cláusulas adicionales que las C.C.A.F. pueden utilizar en estos convenios.

## D) CONVENIOS ENTRE EL OPERADOR Y LAS OTRAS PARTES INVOLUCRADAS

Los convenios de prestación de servicios informáticos que sean celebrados entre el Operador y las otras partes que intervienen en el otorgamiento y tramitación de licencias médicas, deben observar aquellas condiciones que las ISAPRES o la COMPIN, esta última a través de la Subsecretaría de Salud Pública, requieran al Operador mediante lo señalado en los literales A) y B), anteriores.

En el Anexo N°2 "Condiciones generales y uniformes de contratación", de este Título, se proponen aquellas cláusulas

que pueden ser utilizadas para cumplir lo señalado en el párrafo.

#### E) CLÁUSULAS MÍNIMAS QUE DEBEN CONTENER LOS CONVENIOS

En el Anexo N°2 "Condiciones generales y uniformes de contratación", de este Título IV, se contienen las cláusulas mínimas que deben contener los distintos convenios que se celebren para la operación del sistema de licencias médicas electrónicas.

#### F) REGLAS EN CASO DE TÉRMINO DE LOS CONVENIOS

##### a) Imposibilidad de suspender la tramitación de licencias médicas electrónicas otorgadas.

Sin perjuicio de lo que se establezca en los respectivos convenios de prestación de servicios informáticos, su término no podrá implicar bajo ninguna circunstancia la suspensión de la tramitación de aquellas licencias médicas que hayan sido otorgadas electrónicamente.

##### b) Resguardos de la información sobre licencias médicas electrónicas.

En caso de término de cualquier convenio, el Operador debe mantener dicha información en su repositorio electrónico a efectos de permitir su acceso por parte de los otros usuarios del sistema de información y frente a los requerimientos de instituciones competentes. No obstante, cada parte debe adoptar los resguardos necesarios para respaldar la información de las licencias médicas electrónicas en las cuales hubiera participado y respecto de las cuales pudiere ser requerida por quien corresponda.

En caso de término de cualquier convenio, que se origine en el cese de la prestación de servicios por parte del Operador, éste último debe hacer entrega íntegra del respaldo de toda la información de las licencias médicas otorgadas y tramitadas electrónicamente en su sistema de información, proporcionando a la respectiva COMPIN o ISAPRE, la información que le corresponde.

### 3. MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### 3.1 ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En virtud de lo señalado en los respectivos convenios de prestación de servicios informáticos, corresponde a la Superintendencia de Seguridad Social monitorear el cumplimiento de los requisitos jurídicos y tecnológicos en el sistema de información, sin perjuicio de las demás facultades que le competen a dicha Superintendencia, a la Superintendencia de Salud y otros organismos fiscalizadores.

#### 3.2 OBLIGACIONES DEL OPERADOR

En virtud de lo señalado en el numeral anterior, los Operadores están obligados a:

- a) Proporcionar a la Superintendencia de Seguridad Social, toda la información y en la forma que ésta les requiera, para efectos de realizar su función de monitoreo.
- b) Permitir el acceso a funcionarios de la Superintendencia de Seguridad Social, a sus instalaciones y al sistema de información, con el objeto que ésta pueda realizar todos los controles y revisiones para verificar la mantención de los requisitos en virtud de los cuales se pudo celebrar el respectivo convenio de prestación de servicios informáticos y el correcto y adecuado funcionamiento del sistema, sobre aspectos que digan relación, con la operatividad, oportunidad, seguridad, y en general sobre cualquier aspecto que la referida Superintendencia considere deba ser monitoreado.

#### 3.3 EFECTOS DEL MONITOREO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Si como resultado del monitoreo del sistema de información, la Superintendencia de Seguridad Social verifica que un Operador no cumple con los requisitos jurídicos y tecnológicos señalados en estas Instrucciones, procederá por sí o informando a la Superintendencia de Salud o a la Subsecretaría de Salud Pública, cuando corresponda, a efectos de que se requiera al Operador la adopción de las medidas pertinentes.

### 4. PROPIEDADES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### 4.1 ATRIBUTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El sistema de información debe asegurar que la Licencia Médica Electrónica como documento electrónico cumpla con los siguientes atributos:

- a) **Autenticidad:** Asegurar la identidad de las partes que intervienen en el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica.
- b) **Integridad:** Garantizar que la licencia médica electrónica no sea alterada en su comunicación y almacenamiento.
- c) **No repudiación o rechazo:** Permitir que las partes no puedan negar su participación en el origen o destino de la licencia médica electrónica.
- d) **Confidencialidad:** Permitir la protección de los datos que forman parte de la licencia médica electrónica de revelaciones o accesos no autorizados, especialmente, el dato del diagnóstico médico respecto del Empleador.
- e) **Interoperabilidad:** Garantizar la comunicación de los datos que forman parte de la licencia médica electrónica entre las partes que intervienen en su otorgamiento y tramitación.
- f) **Seguridad:** Garantizar la seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución de los documentos electrónicos.

## 4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El sistema de información que permita el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica debe cumplir con las siguientes características:

- a) **Plataforma de Comunicaciones Electrónica:** El sistema de información provisto por el Operador debe permitir que todos los antecedentes y datos que deben consignarse en la licencia médica, en las distintas etapas del procedimiento, desde el Profesional habilitado que la otorga y hasta la entidad que deba pronunciarse sobre ella sean comunicados a través de Internet. Para que ello ocurra es necesario además que los Profesionales habilitados para otorgar licencias médicas, Prestadores, Empleadores, Trabajadores Independientes y las COMPIN e ISAPRES cumplan con un conjunto de condiciones tecnológicas y de reglas que les permitan realizar su rol en el procedimiento mediante el uso del sistema de información.
- b) **Comunicaciones Electrónicas:** El sistema de información se entenderá como el medio oficial de comunicación de todas aquellas comunicaciones que no tengan la calidad de notificaciones que deban realizarse personalmente o por carta certificada. Sin perjuicio de lo anterior, los correos electrónicos que se generen en el sistema de información corresponderán a una facilidad del mismo y no constituirán responsabilidad alguna sobre su oportuno o correcto despacho, siendo responsabilidad de cada usuario la revisión periódica del sistema de información para informarse del estado y tramitación de la licencia médica electrónica.
- c) **Conformación de Repositorios Electrónicos:** El sistema de información debe disponer de una estructura electrónica donde se almacenen los documentos electrónicos respectivos, denominado Repositorio, para fines de almacenamiento, registro y archivo.
- d) **Seguridad del Sistema de Información y de los Datos:** El sistema de información debe contar con mecanismos que tengan por finalidad garantizar estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico.

## 4.3 NORMAS SOBRE RESPONSABILIDAD

### a) Facultad de Fiscalización

La Superintendencia de Seguridad Social y la Superintendencia de Salud deben velar porque en el otorgamiento y tramitación de las licencias médicas electrónicas, se cumpla con las leyes y reglamentos que las rigen y en especial con estas Instrucciones, sin perjuicio de las facultades que pudieren corresponder a otros organismos fiscalizadores.

### b) Rol de Monitoreo

En virtud de lo establecido en los convenios de prestación de servicios informáticos celebrados entre los Operadores y las entidades que deban pronunciarse sobre las licencias médicas, corresponde a la Superintendencia de Seguridad Social monitorear la operación del sistema de información en lo establecido en estas Instrucciones.

### c) Límite de Responsabilidad

En ningún caso la responsabilidad que pueda emanar de un Operador que hubiere celebrado un convenio de prestación de servicios informáticos con una entidad fiscalizada compromete la responsabilidad pecuniaria del Estado.

### d) Sanciones

El uso indebido o fraudulento que se realice de las licencias médicas electrónicas es sancionado en los mismos términos que el del formulario de papel.

### e) Protección de Datos Personales

En el evento que durante el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica se verifique una infracción a la intimidad o vida privada, se deben aplicar las normas especiales de responsabilidad civil frente al tratamiento de datos establecidas en la Ley N°19.628, debiéndose imponer al responsable del banco de datos personales la obligación de indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los mismos. Para dichos efectos se entiende que el responsable del banco de datos es aquél en quien recae la adopción de decisiones relativas al tratamiento de los datos personales.

f) Delitos Informáticos

Se deja constancia que, en todo lo que diga relación con el otorgamiento y tramitación de la licencia médica electrónica a través del sistema de información, se aplica la Ley N°21.459, sobre Delitos Informáticos. Para los efectos de lo establecido en el artículo 4° y 5 de la citada norma, el Operador debe designar a un responsable del sistema de información.

## 5. MECANISMO PARA RESOLVER LA PUESTA A DISPOSICIÓN INCORRECTA DE LAS LICENCIAS MÉDICAS ELECTRÓNICAS

El Sistema de Información debe incorporar mecanismos que permitan que, cuando una licencia médica electrónica haya sido puesta a disposición en forma incorrecta respecto de un empleador, una C.C.A.F. o respecto de una COMPIN, estas entidades a su vez puedan ponerla a disposición a quien corresponda, respecto de lo cual debe dejarse constancia en el historial de tramitación de la licencia médica electrónica.

En virtud de lo anterior, el Sistema de Información debe permitir que la C.C.A.F. pueda devolver las licencias médicas electrónicas que no le corresponden por tratarse de trabajadores que se desempeñan en empresas que no se encuentran afiliadas a éstas, de forma tal que el empleador pueda ponerla a disposición de la C.C.A.F. que corresponda. El mismo mecanismo debe utilizarse cuando, habiendo existido cambio de afiliación, sea la C.C.A.F. anterior la que deba pagar el respectivo Subsidio por Incapacidad Laboral, en caso que correspondiese, por tratarse de licencias médicas que son continuidad de otra otorgada mientras el trabajador se desempeñaba para un empleador afiliado a ésta.

Asimismo, el Sistema de Información debe permitir que la COMPIN, cuando haya recepcionado una licencia médica respecto de la cual no le corresponda pronunciarse, pueda ponerla a disposición de la entidad que debe pronunciarse respecto de ella, en la medida que ésta se encuentre también adscrita al mismo Sistema de Información.

## 6. ANEXOS



Anexo N°1: Requisitos tecnológicos



Anexo N°2: Condiciones generales y uniformes de contratación



Anexo N°3: Clausulas adicionales para las C.C.A.F.



Anexo N°4: Especificación de estados asociados a la licencia médica electrónica otorgada respecto de cotizantes FONASA



Anexo N°5: Especificación de web services asociados a la licencia médica electrónica otorgada respecto de cotizantes FONASA



Anexo N°6: Diagrama de actividades de la licencia médica electrónica otorgada respecto de cotizantes FONASA

---