



Base de Dictámenes

Armada, hospital naval, ingreso a portal clínico, acceso fichas clínicas, uso de clave único, reserva de información

NÚMERO DICTAMEN

D364N26

NUEVO:

SI

RECONSIDERADO:

NO

ACLARADO:

NO

APLICADO:

NO

COMPLEMENTADO:

NO

ORIGEN:

DIVISIÓN JURÍDICA

CRITERIO:

GENERA JURISPRUDENCIA

FECHA DOCUMENTO

24-07-2026

REACTIVADO:

NO

RECONSIDERADO**PARCIAL:**

NO

ALTERADO:

NO

CONFIRMADO:

NO

CARÁCTER:

NNN

DICTAMENES RELACIONADOS

Aplica dictámenes E282778/2022, E45754/2020, E213410/2022, D242/2026, E65938/2021

Acción	Dictamen	Año
Aplica	E282778	2022
Aplica	E45754N	2020
Aplica	E213410	2022
Aplica	D242N26	2026
Aplica	E65938N	2021

FUENTES LEGALES

Ley 19477 art/4 num/4 DTO 4/2020 sepre art/56 DTO 4/2020 sepre art/57 num/6
DTO 9/2023 sepre art/3 DTO 9/2023 sepre art/4 DTO 9/2023 sepre art/10 ley 21658
art/primerio tran ley 20584 art/12 ley 20584 art/13 inc/5 lt/g ley 20584 art/13 inc/6
ley 19628 art/10 ley 19628 art/20

MATERIA

Procede requerir al personal el uso de la clave única para el ingreso al portal clínico institucional de la Armada de Chile y acceder a las fichas clínicas de sus pacientes, en los términos que se señalan.

DOCUMENTO COMPLETO

N° D364 Fecha: 24-07-2026

I. Antecedentes

Doña María Soledad Cifuentes Arellano, funcionaria de salud del Hospital Naval “Almirante Nef” de la Armada de Chile, consulta si procede que esa dependencia haya cambiado la modalidad de ingreso a la plataforma institucional a fin de acceder a las fichas clínicas electrónicas de sus beneficiarios, para lo cual ahora debe utilizarse la Clave Única personal de cada servidor, en los términos que indica.

Se tuvo a la vista lo informado por la Armada de Chile, por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI) y por la Subsecretaría de Hacienda.

II. Fundamento jurídico

Sobre el particular, cabe anotar que el N° 4 del artículo 4° de la ley N° 19.477 -que aprueba la ley orgánica del SRCI-, dispone que una de sus funciones es establecer y registrar la identidad civil de las personas y otorgar los documentos oficiales que acreditan la identidad.

A su vez, el artículo 56 del decreto N° 4, de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) - reglamento que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos en las materias que indica, según lo dispuesto en la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado-, dispuso que esa cartera coordinará y asesorará a los órganos de la Administración en el uso estratégico de las tecnologías digitales, así como en la gestión de herramientas tecnológicas y plataformas electrónicas a las que se aluden en este reglamento.

Luego, el artículo 57, N° 6, de tal reglamento establece que la “Norma Técnica de Autenticación” describirá la forma en que los órganos de la Administración deberán integrarse con el mecanismo de autenticación correspondiente para que los sistemas informáticos de éstos puedan validar la identidad de las personas interesadas, que actúen en cualquier fase del procedimiento o que ingresen a la o las plataformas electrónicas de los órganos de la Administración y detallará,

asimismo, otros factores de autenticación, tales como: certificados de firma electrónica avanzada, biometría, preguntas de validación, entre otros.

En ese sentido, mediante el decreto N° 9, de 2023, de la SEGPRES, se emitió la citada Norma Técnica, cuyo artículo 3° establece que los órganos de la Administración del Estado deberán utilizar mecanismos oficiales de autenticación para el acceso de los interesados a sus plataformas electrónicas, salvo que, según la ley N° 19.880, resulten exceptuados de tramitar electrónicamente.

Enseguida, su artículo 4° define a la “Clave Única” como el mecanismo oficial de autenticación administrado por la SEGPRES, a través de su División de Gobierno Digital, de uso exclusivo para personas naturales, cuyo Factor de Autenticación es una contraseña creada y administrada por la persona, vinculada a su Rol Único Nacional. Añade, que su proceso de enrolamiento y el servicio de atención a personas naturales depende del SRCI, y que ese ministerio, mediante dicha división, administrará la plataforma electrónica que permite la habilitación de esa clave a los órganos de la Administración, la infraestructura de la plataforma, el monitoreo de su correcto funcionamiento y la validación de los datos de identificación.

Su artículo 10 precisa que los órganos de la Administración deberán utilizar mecanismos oficiales de autenticación en sus plataformas electrónicas que requieran autenticación.

Es oportuno destacar que la ley N° 21.658, creó la Secretaría de Gobierno Digital en el Ministerio de Hacienda, y dispuso en su artículo primero transitorio que la Subsecretaría de Hacienda será la sucesora y continuadora legal de la referida División de Gobierno Digital.

Ahora bien, es dable anotar que el Instructivo Presidencial N° 1, de 2019, dispuso que “los servicios públicos en sus plataformas digitales de trámites o servicios sólo podrán utilizar la Clave Única como instrumento de identificación digital, para las personas naturales, reemplazando cualquier otro sistema de autenticación propio del respectivo órgano de la Administración.”.

En tal contexto, cabe considerar que a través del Manual de Integración de la Clave Única disponible en su página web (en su versión publicada a junio de 2026), la Secretaría de Gobierno Digital precisa que “El Instructivo Presidencial indica que todos los trámites con autenticación dirigidos a personas naturales deben integrar Clave Única, esto rige especialmente para los trámites listados en el Registro Nacional de Trámites que requieren o incorporan un mecanismo de autenticación, sin embargo esto no es una restricción en el caso que una institución requiera integrar Clave Única como mecanismo de autenticación para sus funcionarios en sus plataformas internas.”.

Por su parte, es útil recordar que el artículo 12 de la ley N° 20.584 -que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud-, define la ficha clínica como el instrumento obligatorio en el que se registra el conjunto de antecedentes relativos a las diferentes áreas relacionadas con la salud de las personas, custodiada por uno o más prestadores de salud, en la medida que realizaron las atenciones registradas, que tiene como

finalidad integrar la información necesaria en el proceso asistencial de cada persona, y permitir una atención continua, coordinada y centrada en las personas y sus necesidades clínicas.

Añade tal precepto, que “Toda la información que surja, tanto de la ficha clínica como de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, será considerada como dato sensible, de conformidad con lo dispuesto en la letra g) del artículo 2° de la ley N° 19.628”.

Luego, la letra g), del inciso quinto, del artículo 13 de la ley N° 20.584, precisa que la información contenida en la ficha clínica será entregada o será accesible, total o parcialmente, a solicitud expresa, entre otros, “Al prestador individual y a los profesionales de la salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, para proporcionarles los datos que sean esenciales para garantizar la continuidad de su cuidado”. El inciso sexto añade que “Las instituciones y personas indicadas precedentemente adoptarán las providencias necesarias para asegurar la reserva de la identidad del titular las fichas clínicas a las que accedan, de los datos médicos, genéticos u otros de carácter sensible contenidos en ellas y para que toda esta información sea utilizada exclusivamente para los fines para los cuales fue requerida”.

Finalmente, el artículo 10 de la ley N° 19.628 -sobre Protección de la Vida Privada-, consigna que los datos sensibles no pueden ser objeto de tratamiento, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares. Su artículo 20 previene que el tratamiento de datos personales por parte de un organismo público sólo podrá efectuarse respecto de las materias de su competencia y con sujeción a las reglas ahí aludidas.

III. Análisis y conclusión

Al respecto, es necesario anotar que las disposiciones de la ley N° 20.584 deben ser interpretadas en forma complementaria a las de la ley N° 19.628 y a los demás preceptos legales vigentes, con el fin de que toda esta normativa produzca sus efectos y se protejan correctamente los derechos de los pacientes y el acceso a sus fichas clínicas (aplica dictamen N° E282778, de 2022).

En ese contexto, la Clave Única es un sistema de identificación digital, consistente en una contraseña única que se proporciona al interesado y que le permite realizar trámites en línea en servicios u órganos del Estado, cuya entrega le compete al SRCI. Su otorgamiento considera, como paso previo, un trámite de enrolamiento que supone la concurrencia personal del solicitante de aquélla a las oficinas del SRCI, sea presencial o por video llamada al sitio WEB de ese servicio, puesto que resulta esencial la verificación de la identidad de la persona que la requiere y que le posibilitará, mediante la misma, realizar en línea diversos trámites personales ante los organismos estatales (aplica dictámenes Nos E45754, de 2020 y E213410, de 2022).

Ahora bien, la Armada de Chile informa que, entre otras medidas, se adoptó el uso de Clave Única para acceder a una ficha clínica debido a diversos requerimientos

de Clave Única para acceder a una ficha clínica debido a diversos requerimientos de sus beneficiarios de salud, por cuanto habrían accedido a tal instrumento personas sin permisos y sin tener relación alguna con la pertinente atención asistencial. Agrega, que su autoridad sanitaria normó el procedimiento para ingresar a su Portal Clínico, por el cual se gestionan las fichas clínicas, debiendo los funcionarios utilizar tal mecanismo de autenticación, en la medida que éstos tengan participación directa con la atención del respectivo paciente. Añade, que habrían cumplido el proceso de certificación para implementar ese tipo de integraciones, lo que garantiza que los mecanismos técnicos y de seguridad aplicados cumplen los estándares y protocolos exigidos.

Expuesto lo anterior, se advierte que se encuentran autorizados normativamente para acceder a la ficha clínica de un paciente, las personas y organismos indicados en el artículo 13 de la ley N° 20.584, entre los cuales se reconoce al prestador individual y a los profesionales de la salud que participen directamente en la atención de salud del paciente, a fin de garantizar la continuidad de su cuidado, como correspondería entender que sería el personal de salud del referido Hospital que cumple tal condición.

Así, cabe sostener que el establecimiento de un mecanismo de autenticación para el acceso a la plataforma interna de gestión de las correspondientes fichas clínicas de los pacientes del anotado recinto asistencial, como sería el uso de la Clave Única -como firma electrónica simple, que constituye el mecanismo oficial de autenticación ante la Administración del Estado para todas las personas naturales-, instaurado acorde a las potestades de control y dirección de la jefatura de salud institucional, es un mecanismo válido de autenticación, que no requiere de un proceso adicional de validación o registro para el funcionario, en su carácter de tal, contribuyendo de esa manera con el principio de eficiencia de los procedimientos administrativos, en armonía con el criterio sostenido en el dictamen N° D242, de 2026.

Acorde a ello, esta Contraloría General estima que su utilización garantiza la veracidad y confiabilidad de los registros, sin que ello signifique el uso no autorizado de datos personales de los funcionarios, quienes ya los han proporcionado en su oportunidad, en el respectivo proceso de enrolamiento, siendo el monitoreo de su correcto funcionamiento y la validación de los datos de identificación, de competencia de la Secretaría de Gobierno Digital, para todas las autenticaciones que la persona lleve a cabo.

De tal manera, no se advierte inconveniente jurídico en que la autoridad sanitaria de la Armada de Chile haya determinado que los funcionarios del apuntado recinto de salud, para efectos de desarrollar sus tareas asistenciales, accedan a la información contenida en las fichas clínicas de los pacientes de aquél mediante la utilización de la Clave Única, siempre previa integración y habilitación de los pertinentes sistemas, según los estándares fijados por la consignada Secretaría de Gobierno Digital y con certificación de ésta para comenzar a utilizar tal mecanismo de autenticación, en caso de no haberse efectuado.

Lo anterior, por cierto, es sin perjuicio del deber del personal del mencionado centro asistencial de guardar reserva, discreción y cuidado de las informaciones de la ficha clínica de los pacientes de las cuales tome conocimiento en el

la plena conciencia de los pacientes de las causas como conocimiento en el cumplimiento de esas labores de salud, por cuanto esto se considera un dato sensible (aplica dictamen N° E65938, de 2021).

Saluda atentamente a Ud.,

VÍCTOR HUGO MERINO ROJAS

Contralor General de la República (S)

POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS