

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD GES

Sandra Armijo Quevedo

Jefa Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

28 agosto 2025

¿Quién soy yo?

Sandra Armijo Quevedo

- Ingeniera en Administración(U. del Bío –Bío), Diplomada en Macrogestión en Salud de la Universidad Católica de Chile.
- Más de 30 años de servicio en la Superintendencia de Salud, en las áreas de Fiscalización y Regulación.
- Intendenta de Fondos y Seguros (S) de la Superintendencia de Salud.
- Jefa Subdepto de Fiscalización de Beneficios de la Intendencia de Fondos y Seguros





Nuestra misión

Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia, calidad y equidad a través de la supervigilancia y control de las entidades y personas que son parte del sistema de salud.

¿A quiénes protegemos?

20.086.377⁽⁴⁾

Personas usuarias del sistema de salud

16.752.189
Fonasa ⁽¹⁾

2.630.026
Isapre ⁽²⁾

704.162
FFAA y Orden y otros ⁽³⁾

1) Fuente: Fonasa / 2) Cifras de diciembre 2024 - Superintendencia de Salud <https://www.superdesalud.gob.cl/biblioteca-digital/estadistica-mensual-de-cartera-de-beneficiarios-del-sistema-isapre-ano-2024/> 3) Es el resultado de la diferencia entre la Proyección de Población 2024 y las personas beneficiarias de Fonasa e Isapres, ambas a diciembre de 2024./ 4) Proyecciones de Población 2024 - INE <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/proyecciones-de-poblacion>



Rol de la Superintendencia de Salud



El **DFL N°1 de 2005** es una norma que reúne y organiza varias leyes sobre el sistema de salud. Establece cómo debe funcionar el Ministerio de Salud, Isapres, Fonasa y la Superintendencia de Salud. Fue creado para simplificar y coordinar la legislación existente.

- 1 Supervisar y controlar que las Isapres** cumplan con lo que exige la ley, especialmente en temas como las GES/AUGE, los contratos de salud y las normas que los regulan.
- 2 Supervisar y controlar a FONASA** en todo lo que tenga que ver con los derechos de sus beneficiarios.
- 3 Supervisar que todos los prestadores de salud**, públicos y privados, cumplan con su acreditación, certificación y los estándares exigidos.
- 4 Supervisar el sistema** que ayuda a financiar diagnósticos y tratamientos médicos muy costosos.

Seguro Público y Privado



- Es una institución pública que trabaja de forma autónoma, pero bajo la supervisión del Ministerio de Salud.
- Se encarga de continuar con las tareas administrativas y financieras que antes hacían otros servicios de salud.
- Su función principal es asegurar que las personas reciban las atenciones de salud que les corresponden, administrando el dinero de las cotizaciones.
- **Además, debe garantizar el acceso a ciertos beneficios de salud (GES) para quienes están afiliados al sistema público.**



- Las Isapres son instituciones privadas que entregan beneficios de salud a quienes deciden afiliarse.
- Se financian con el 7% del sueldo imponible, o más si así se acuerda. Pueden ser abiertas (para cualquier persona) o cerradas (solo para trabajadores de una empresa).
- **Están obligadas a entregar las Garantías Explícitas en Salud (GES) a sus beneficiarios/as.**



Historia e incorporación al Sistema

GES | **20**
GARANTÍAS EXPLÍCITAS
EN SALUD | **años**



Pilares Fundamentales del Régimen de Garantías Explícitas en Salud

Derecho a la salud

Acceso a atención de salud para todos y todas.

Equidad

Reducir desigualdades.

Solidaridad

Proteger a las personas más vulnerables.

Eficiencia en el uso de recursos

Mejorar la gestión de personas y los recursos financieros.

Participación social

Personas usuarias evalúan la calidad, efectividad y oportunidad de atención.

Ley 19.966 establece un régimen de garantías en salud

Desde el 3 de septiembre de 2004 existe AUGE/GES, que garantiza ciertos beneficios de salud como un derecho para las personas. Si no se cumplen, se pueden reclamar ante Fonasa, las Isapres y la Superintendencia de Salud.

Las 4 garantías explícitas son:

Acceso

Fonasa y las Isapres deben asegurarse de que sus afiliados reciban los beneficios de salud que están garantizados por ley.

Oportunidad

Hay un máximo para el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas.

Protección Financiera

La persona afiliada debe pagar el 20% del valor de cada atención médica o grupo de atenciones que reciba.

Calidad

Las atenciones de salud deben ser entregadas por centros o profesionales que estén registrados o acreditados por la Superintendencia de Salud.

Otras obligaciones que estableció la Ley 19.966



- Obligación de los prestadores de salud de notificar al paciente que tiene una condición de salud garantizada.
- Regulación del examen de medicina preventiva.
- Obligación de los prestadores de salud de informar a esta Superintendencia personas en condición de urgencia vital o secuela funcional grave.
- Conformación del Consejo Consultivo GES.

Evolución de las Prestaciones Garantizadas



Tres nuevos problemas de salud:

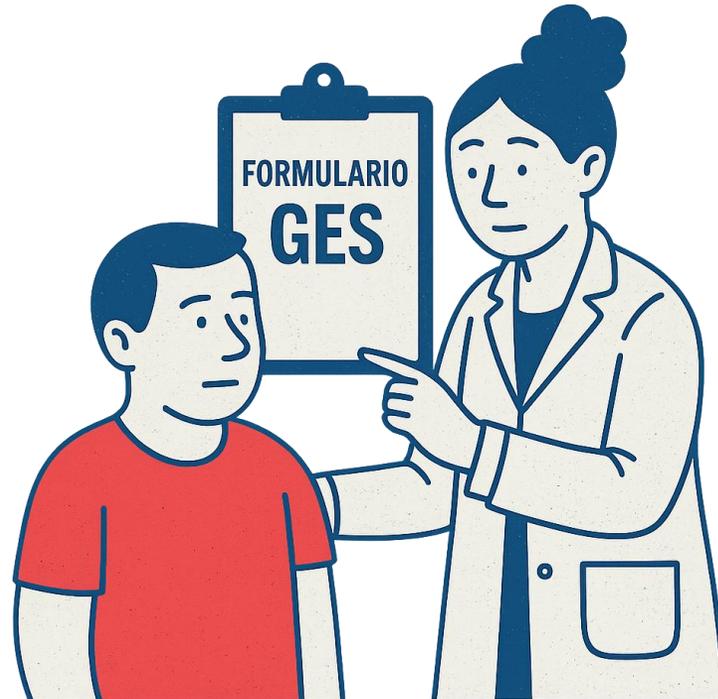
- 1) Tratamiento de hospitalización para menores de 15 años con depresión grave.
- 2) Tratamiento tras el alta por cirrosis hepática.
- 3) Cesación de consumo de tabaco para personas mayores de 25 años.

10 problemas de salud que se fortalecerán:

- 1) Diabetes tipo 1.
- 2) Ampliación de la detección de Virus Papiloma Humano.
- 3) Inclusión de Trikafta para fibrosis quística en mayores de 6 años.
- 4) Diabetes tipo 2.
- 5) Epilepsia refractaria.
- 6) Leucemia en personas de 15 años y más.
- 7) Nuevos tratamientos para tumores del sistema nervioso central.
- 8) Ampliación de técnicas quirúrgicas para cardiopatías congénitas.
- 9) Acceso a nuevos tratamientos para asma bronquial grave.
- 10) Acceso a medicamentos para la sensibilización pre trasplante para enfermedad renal crónica.



Obligación de notificación al paciente GES





Notificación al Paciente GES

Ley N° 19.666, 2004.
Artículo 24:

"Los centros de salud deben informar a sus pacientes que tienen derecho a las Garantías Explícitas en Salud (GES), según lo que indica la ley y el reglamento."

Circular IF/ N°57, 2007.
Modificada por IF/N° 142,
2011.

Obligación de Informar

- Confirmación médica
- Inicio de derechos
- Atención en Red.

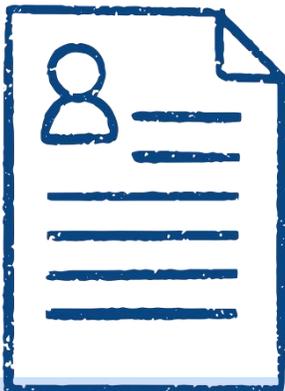
Constancia Escrita

- El centro de salud debe completar y firmar un formulario GES junto con el paciente.
- Se entrega una copia al paciente, con la fecha, hora y sus datos para poder contactarlo.

DFL 1, Artículo 125:

"Si la Dirección de un hospital público no cumple con las instrucciones, la Superintendencia puede pedir al Ministerio de Salud que lo investigue.

En el caso de centros privados, se les puede aplicar una multa de hasta 500 UF, y si repiten la falta dentro de un año, la multa puede subir hasta 1000 UF. "



Personas facultadas para confeccionar y firmar el Formulario:

1. El formulario GES lo puede firmar el paciente con diagnóstico confirmado o alguien que lo represente.
2. También lo firma quien entrega la notificación, como el médico tratante, enfermero/a u otro profesional autorizado por el centro de salud.

Formulario de constancia información paciente GES

(Artículo 24º, Ley 19.966)



Datos del prestador

Institución (Hospital, Clínica, Consultorio, etc.):

Dirección: Ciudad:

Nombre persona que notifica:

RUN:

Antecedentes del/la paciente

Nombre legal:

Nombre social:

RUN: Previsión: Fonasa Isapre

Dirección: Comuna:

Región: Teléfono: Correo electrónico:

Información médica

Problema de Salud GES:

Confirmación

Problema de Salud GES Oncológico:

Sospecha Confirmación Etapificación Tratamiento Seguimiento Rehabilitación

Tipo de atención Presencial Teleconsulta

Constancia:

Tomó conocimiento que tengo derecho a acceder a las Garantías Explícitas en Salud, en la medida que me atienda en la red de Prestadores que asigne el Fonasa o la Isapre, según corresponda.

Fecha y hora de notificación:

Informé Problema Salud GES
(Firma de persona que notifica)

Tomé conocimiento*
(Firma o huella digital de paciente o representante)

*En la modalidad de TELECONSULTA, en ausencia de la firma o huella, se registrará el medio a través del cual el/la paciente o su representante tomó conocimiento:

Correo electrónico Carta certificada Otros (indicar)

En caso que la persona que tomó conocimiento no sea el/la paciente, Identificar:

Nombre RUN

Teléfono Correo electrónico

Importante: Tenga presente que si no se cumplen las garantías usted puede reclamar ante Fonasa o la Isapre, según corresponda. Si la respuesta no es satisfactoria, usted puede recurrir en segunda instancia a la Superintendencia de Salud.



¿Cómo acogerse a esta ley?



- ✓ Problema de salud debe estar incluido en GES.
- ✓ Cumplir con los requisitos descritos para cada problema AUGE/GES.
- ✓ Accede a prestaciones que estén incluidas en la canasta AUGE/GES.
- ✓ Atenderse solo en la Red de prestadores AUGE/GES.



Garantías Explícitas en Salud GES (AUGE) personas beneficiarias FONASA



¿Cuál es la puerta de entrada para que me cubra esta Ley?



**La Atención
Primaria de Salud
APS/Servicio de
Urgencia
hospitalaria**

Si quiere atenderse fuera de la red GES del Fonasa,
**pierde las
garantías y debe
operar con la
cobertura de libre
elección.**

Garantía Explícitas en Salud GES personas beneficiarias ISAPRE



¿Cuál es la puerta de entrada para que me cubra esta Ley?



La puerta de entrada al GES es su Isapre.

Si ya tiene un diagnóstico de un problema GES debe informar su condición en su Isapre.

Si quiere atenderse fuera de la red GES de su isapre, **pierde las garantías y debe operar con la cobertura de su plan complementario.**



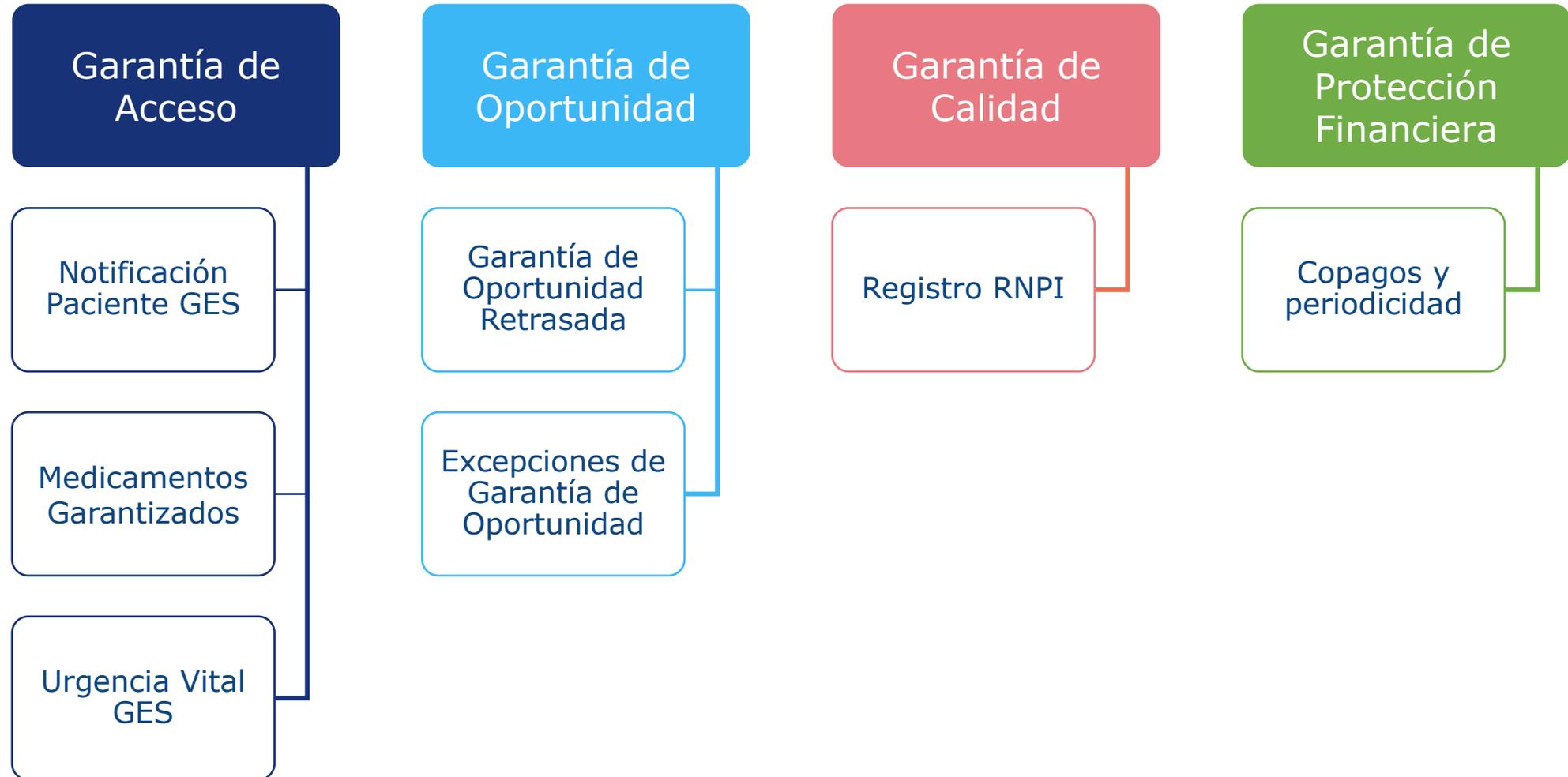
Fiscalización y Regulación



Fiscalización Garantías Explícitas en Salud



¿Qué fiscalizamos?



Fiscalización de Garantías Explícitas en Salud GES

- La Superintendencia debe revisar que se cumplan las reglas y el uso correcto del dinero en el sistema AUGE/GES.
- Puede pedir información a hospitales y clínicas, aplicar multas si no se cumplen las garantías, y solicitar investigaciones cuando hay faltas graves.

Fiscalización



612
fiscalizaciones
GES



- **Isapres.**
- **Fonasa.**
- **Prestadores Públicos**
(Hospitales, Cesfam).
- **Prestadores Privados**
(Clínicas, Centros Médicos).

Se instruyó implementar un plan de acción, lo que permitió disminuir el incumplimiento de garantía de oportunidad.

Sanciones Cursadas



Prestador Privado



Isapre

1 Multa
UF 150

Materia

- ✓ Urgencia Vital GES.

7 Multas
UF 2.850

Materias

- ✓ Cumplimiento de la Garantía de Oportunidad.
- ✓ Otorgamiento de Beneficios GES (*entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas*).



Regulación

La Superintendencia puede explicar cómo se aplican las leyes y reglas del sistema AUGE/GES, dar instrucciones generales y ordenar que se cumplan.

- Se indica que ciertos problemas de salud cubiertos por el GES incluyen el tratamiento con oxígeno en casa.
Las isapres deberán disponer la entrega y correspondiente cobertura del Oxígeno y los equipos necesarios para su administración, para todos aquellos Problemas de Salud que la incluyan (Circular IF/N°487).
- Se han hecho cambios al formulario GES y al proceso de notificación para incluir el derecho al olvido oncológico, que protege a personas que superaron el cáncer.
Simplificamos el proceso de notificación para que puedas conocer tus derechos y beneficios en caso de enfermedades oncológicas. (Circular IF/N°469).
- Se permite que algunas atenciones garantizadas del sistema AUGE/GES se entreguen a través de telemedicina.
Incorporar la Telemedicina, entendida como la provisión de servicios de salud a distancia, como mecanismo de atención de salud, en la medida que la naturaleza de la prestación así lo permita. (Circular IF/N°462 mayo 2024).

Gestión de consultas y reclamos

Atender, responder o derivar las consultas que hagan las personas beneficiarias del sistema de salud.



7.927

Consultas resueltas sobre GES por todos los canales de atención.



Principales materias

- ✓ Garantía de oportunidad de atención.
- ✓ Garantía de acceso de atención.
- ✓ Garantía de protección financiera (bonificación y copagos).
- ✓ Implementación GES.
- ✓ Medicamento GES.
- ✓ Solicitud modificación prestador GES.

Datos año 2024.



Gestión de consultas y reclamos

Escuchar, responder o derivar las preguntas y solicitudes que hagan las personas beneficiarias del sistema de salud.



6.765

Reclamos resueltos sobre GES.

Principales materias

- ✓ Garantía de oportunidad de atención .
- ✓ Garantía de acceso.
- ✓ Medicamentos GES.
- ✓ Garantía de protección financiera (bonificación y copagos).
- ✓ Solicitud modificación prestador GES.
- ✓ Determinación procedencia GES.
- ✓ Negativa de cobertura GES – CAEC.
- ✓ Solicitud para la designación de un segundo Prestador GES.

Datos año 2024.

Incumplimiento de Garantía de Oportunidad



1



¿No te atendieron dentro del plazo?

2



Presenta tu reclamo

Vencido el tiempo máximo de espera para que te atiendan, **dispones de 30 días** para presentar un reclamo ante Fonasa o Isapre.

3



El seguro asignará un segundo prestador

Desde el momento en que presentaste el reclamo, el **FONASA o la Isapre tiene un plazo de 2 días para asignar un nuevo prestador para que te atienda.**



Si el seguro no cumple el plazo debes acudir a la Superintendencia de Salud

4



El segundo prestador entregará la atención

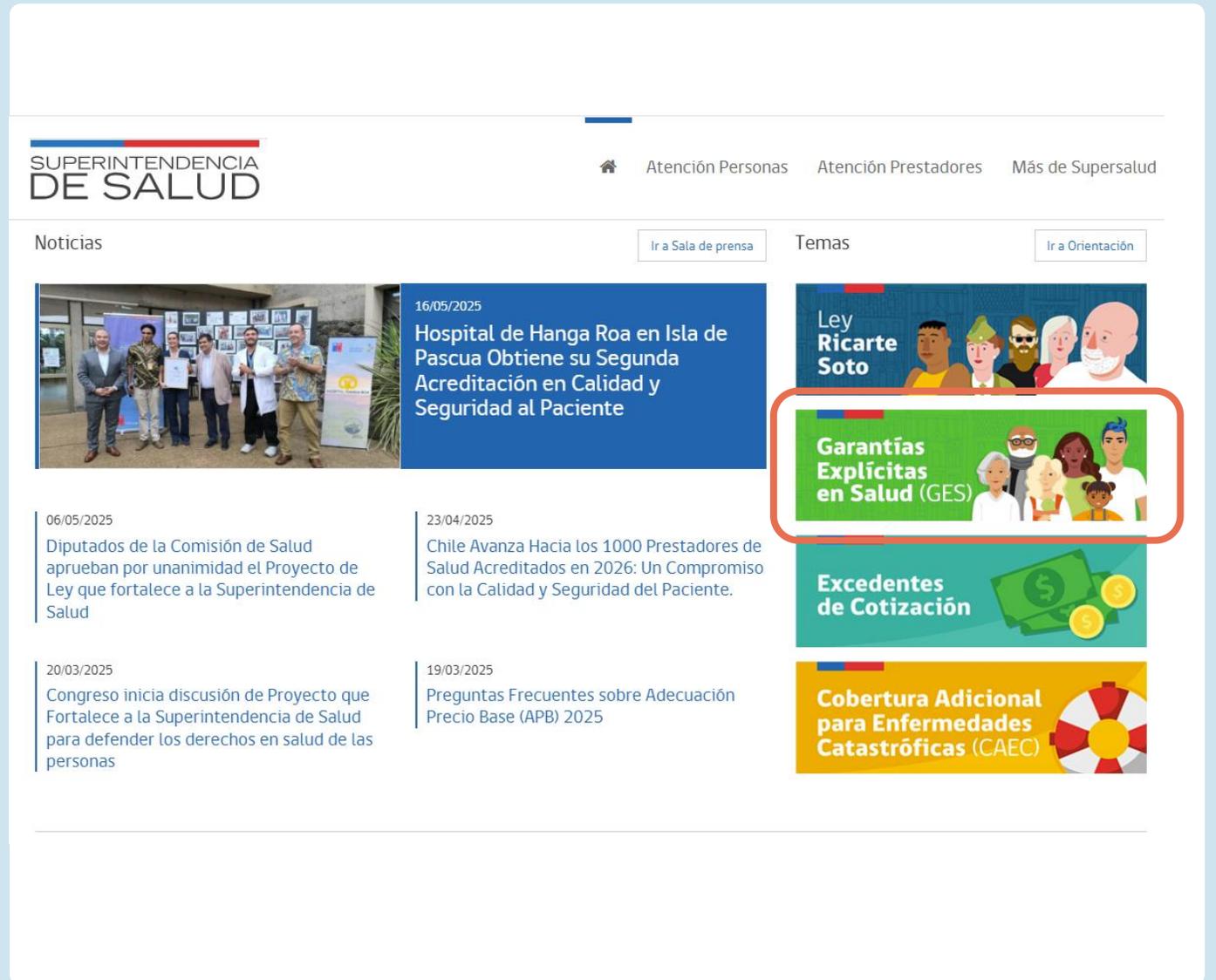
La atención debe ser efectuada en un plazo de **10 días**.



Si el prestador no cumple el plazo debes acudir a la Superintendencia de Salud

Difusión

Informar regularmente a las personas sobre sus derechos y deberes en el sistema AUGE/GES, para que lo entiendan mejor.



The screenshot shows the website of the Superintendencia de Salud. The header includes the logo and navigation links: "Atención Personas", "Atención Prestadores", and "Más de Supersalud". The main content area is divided into "Noticias" and "Temas".

Noticias

- 16/05/2025**
Hospital de Hanga Roa en Isla de Pascua Obtiene su Segunda Acreditación en Calidad y Seguridad al Paciente
- 06/05/2025**
Diputados de la Comisión de Salud aprueban por unanimidad el Proyecto de Ley que fortalece a la Superintendencia de Salud
- 23/04/2025**
Chile Avanza Hacia los 1000 Prestadores de Salud Acreditados en 2026: Un Compromiso con la Calidad y Seguridad del Paciente.
- 20/03/2025**
Congreso inicia discusión de Proyecto que Fortalece a la Superintendencia de Salud para defender los derechos en salud de las personas
- 19/03/2025**
Preguntas Frecuentes sobre Adecuación Precio Base (APB) 2025

Temas

- Ley Ricarte Soto
- Garantías Explícitas en Salud (GES)**
- Excedentes de Cotización
- Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC)

Difusión

Compartir información de forma regular para que las personas entiendan mejor sus derechos y deberes en el sistema AUGE/GES.



The screenshot shows a webpage titled "Garantías Explícitas en Salud (GES)". The main content area includes a header with the title and a "Compartir" button, followed by two paragraphs of text. Below the text is a vertical navigation menu with eight items, each with a dropdown arrow and an icon. To the right of the main content is a sidebar with a "Temas" section containing a list of topics, a "Ver todos los temas" button, and an "Interactivos" section with a "Preguntas Frecuentes" link.

Garantías Explícitas en Salud (GES) Compartir

Son cuatro garantías exigibles por Ley para las personas afiliadas al Fonasa y a las isapres: 1) Acceso, 2) Oportunidad, 3) Protección financiera y 4) Calidad. Estas, se encuentran asociadas a los 87 problemas de salud vigentes por Decreto.

Las isapres y el Fonasa deberán asegurar su otorgamiento. En caso contrario, se puede reclamar, primero, ante dichos organismos y, luego, en la Superintendencia en caso de disconformidad con la respuesta recibida.

- Problemas de salud GES
- Trámites y servicios
- Material descargable
- Preguntas frecuentes
- Documentos y Estadísticas
- Legislación y normativa
- Precios GES Isapres

Temas

- Cheque en garantía y otros condicionamientos de la atención
- Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC)
- Derechos y deberes
- Exceso de cotización
- Garantías Explícitas en Salud (GES)
- Ley Ricarte Soto
- > Ver todos los temas

Interactivos

- Preguntas Frecuentes

<https://www.superdesalud.gob.cl/tax-temas-de-orientacion/garantias-explicitas-en-salud-ges-1962/>

Modalidades para reclamar en la Superintendencia de Salud



Atención presencial

- Santiago: Alameda 1449 Torre 2 Oficina 12
- Agencias ubicadas en las 15 capitales regionales



Video informativo para personas sordas en el sitio web



De manera electrónica en sitio web www.superdesalud.gob.cl



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD