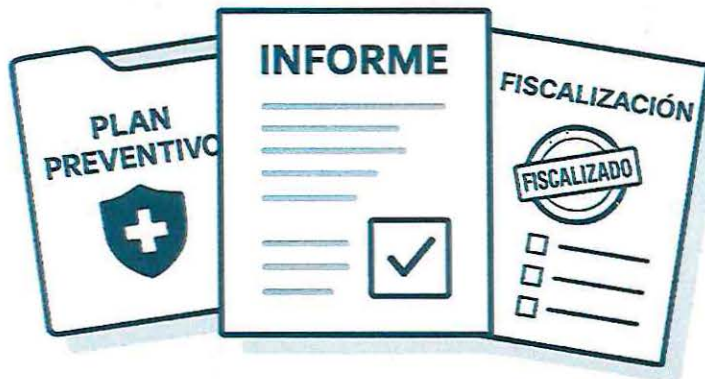



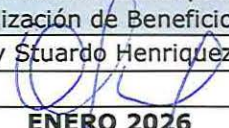
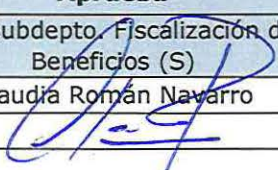
**INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE
FISCALIZACIÓN**
"PLAN PREVENTIVO DE ISAPRES (PPI)"

FISCALIZACIÓN
DEL PLAN PREVENTIVO DE ISAPRES



SUBDEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN DE BENEFICIOS
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

INFORME N°02
FECHA 13 ENERO 2026

Elabora	Revisa	Aprueba
Fiscalizador Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios (S)
Cynthia Moreno Rojas	Nelly Stuardo Henríquez	Claudia Román Navarro
V°B° 	V°B° 	V°B° 
ENERO 2026		

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN	3
NORMATIVA APLICABLE	3
METODOLOGÍA	3
RESULTADOS Y HALLAZGOS	4
CONCLUSIONES	9
ACCIONES REALIZADAS	9
GLOSARIO DE TÉRMINOS	9



RESUMEN EJECUTIVO

La Circular IF/N° 474 del 22 de julio de 2024, impartió instrucciones a las isapres sobre la elaboración del Plan Preventivo de Isapres (PPI), estableciendo su cobertura, composición de las prestaciones, procedimientos para el acceso y medidas de difusión a los beneficiarios.

Asimismo, estableció que el cumplimiento de dichas instrucciones, cuya finalidad es facilitar el acceso de las personas beneficiarias a las prestaciones que lo componen, constituye, uno de los requisitos para que las isapres puedan aplicar la variación del precio de sus planes de salud, en virtud de lo dispuesto en el artículo 198 bis, del DFL N°1, de 2005, del Ministerio de Salud.

En este contexto, en el mes de noviembre de 2025 se efectuó una fiscalización a todas las isapres (10), orientada a verificar la implementación de las instrucciones de la citada Circular IF/N° 474, especialmente en lo relacionado con el contenido del PPI, acceso a las prestaciones y medidas de difusión.

Como resultado de la fiscalización se determinó que, todas las aseguradoras disponían de información accesible sobre el contenido del PPI, salvo algunas situaciones particulares que fueron inicialmente observadas y posteriormente corregidas, conforme a las instrucciones impartidas.

En cuanto a las distintas modalidades de difusión del plan preventivo, siete de las diez aseguradoras cumplen con los estándares establecidos en la Circular IF N°474. No obstante, las isapres Isalud, Fundación y Cruz del Norte no cuentan con redes sociales destinadas a fines de difusión, sino con canales de comunicación directos hacia sus afiliados, atendida su condición de isapres cerradas.

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar el cumplimiento de las instrucciones de la Circular IF/N° 474, especialmente en lo relacionado con el contenido del PPI, acceso a las prestaciones y medidas de difusión.

NORMATIVA APLICABLE

Circular IF/N°474, de 22 de julio de 2024, impartió instrucciones a las isapres sobre la elaboración del PPI, definiendo su cobertura, los procedimientos de acceso a las prestaciones para las personas beneficiarias y las medidas de difusión correspondientes, que rigen a partir de enero de 2025.

METODOLOGÍA

Para efectos de la fiscalización, mediante el Oficio Circular IF/N° 50 de fecha 5 de noviembre de 2025, se solicitó a las isapres información sobre las medidas impulsadas para difundir, fomentar y promover las acciones preventivas del PPI, los procedimientos para acceder a las prestaciones y los prestadores convenidos para su otorgamiento, entre otros aspectos.

Se revisó en las páginas web de las isapres el contenido del PPI, procedimientos de acceso a las prestaciones y los prestadores convenidos para su otorgamiento.



Asimismo, en cada isapre se visitó una sucursal a fin de constatar la información del PPI disponible para los beneficiarios.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Información al momento de la fiscalización

Del análisis de los antecedentes revisados en la visita efectuada a las sucursales de las isapres, así como los antecedentes adicionales aportados, se constataron las siguientes observaciones:

1. Cumplimiento de los parámetros que conforman el PPI (Tabla N°1)

Tabla 1: Parámetros que conforman el PPI										
Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
1.- Generalidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.- Cobertura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.- Vigencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.- Formalidades, condiciones de atención y acceso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.- Beneficiarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.- Programas Preventivos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6

Respecto a las disposiciones contenidas en la Circular IF/N°474, se efectuó la revisión de los parámetros evaluados que conforman el PPI en cada una de las 10 aseguradoras, desde el 1 de enero hasta el 31 de octubre 2025, pudiendo constatar que todas cumplen con los requisitos generales evaluados (Tabla N°1), obteniendo el puntaje máximo (6/6).

2. Cumplimiento de los programas mínimos que debe incluir el PPI (Tabla N°2)

Tabla 2: Cumplimiento en la composición del PPI respecto a Programas Preventivos										
Programa/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
Programa RN hasta 6 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Programa control del Embarazo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Programa del Adulto Personas ≥ 15 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa Adultos ≥ 40 años (Dislipidemia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa Mujeres ≥50 y ≤59 años (Mamografía)	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa del Adulto Mayor 65 años y más (EFAM)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	5/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	4/6	6/6

Frente al cumplimiento de los programas mínimos que deben ofrecer las aseguradoras (Tabla N°2), 8 aseguradoras cumplen con la composición que deben ofrecer a sus beneficiarios y/o cargas, obteniendo 6/6; mientras que la aseguradora Cruz Blanca omite en el programa de mujer respecto la realización de la mamografía en mujeres iguales o mayores de 50 años hasta aquellas que tengan igual o menor de 59 años, con una frecuencia de 3 años, en su folleto web indican que la cobertura es en mujer de 50 hasta 55 años.

Por otro lado, la aseguradora Cruz del Norte no cumple con la composición mínima que debe llevar el programa de RN hasta 6 años, ya que no señala el control por Enfermera, con derivación a Nutricionista cuando estén alterados sus parámetros de peso y talla; del mismo modo, el programa control del embarazado, no incluye control con médico y matrona, bebedor problema y tabaquismo.

3. Cumplimiento del PPI en los distintos ítems, tanto en la sucursal, sitio web u otro, por Aseguradora (Tabla N°3).

Se evaluó la disponibilidad de un procedimiento para acceder al PPI, así como la información disponible en cada sucursal, observando que ninguna de las aseguradoras cumple con la totalidad de los puntos evaluados en la fiscalización realizada en sucursales y pagina web.

Tabla 3: Cumplimiento del PPI por ítem (en sucursales, web u otro)										
Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
3.- Composición del PPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.- Procedimiento para acceder a las prestaciones del PPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.- Difusión del Plan Preventivo de isapres Circular IF/474	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓
	b	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓
	c	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	d	x	✓	✓	✓	x	✓	x	x	✓
	e	✓	x	x	x	✓	x	x	x	x
Cumplimiento	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	4/7	4/7	2/7	5/7

Respecto al detalle de los ítems señalados sobre difusión del PPI (Tabla N°3), se pesquero variabilidad en el cumplimiento en las subcategorías a), b), c), d) y e). Al respecto, es importante mencionar que:

El punto **a)**, se refiere a la difusión de la página web de la aseguradora. En el caso de isapre Cruz del Norte no cumple con informar los prestadores en convenio, además de no indicar si se realizarán los procedimientos con o sin orden médica.

El punto **b)**, se refiere a campañas masivas de correos electrónicos (mailling) cuya periodicidad debe ser de a lo menos 2 veces por año.

De manera complementaria, y de acuerdo a lo solicitado mediante el Oficio Circular IF/N° 50, las aseguradoras remitieron las campañas efectuadas de mailling masivos durante los meses de enero a octubre 2025.

El punto siguiente **c)**, se refiere a la información en sucursales, detallando las prestaciones que conforman el PPI, acceso, prestadores en convenio y entrega de una copia del PPI, en este ítem ninguna aseguradora cumple en su totalidad.

El punto siguiente **d)**, se refiere a difusión creada en redes sociales al menos 1 vez por semestre, debiendo señalar las prestaciones que conforman el PPI, acceso y prestadores en convenio. Este ítem se observó en las Isapre Colmena, Cruz Blanca, Isalud, Fundación y Cruz del Norte.

Finalmente, en el punto **e)** se mencionan otras medidas de difusión, en este punto solo las aseguradoras Colmena Golden Cross emplea llamados telefónicos y la aseguradora Cruz Blanca que efectúa Angentless (difusión sin agente)

Sobre las subcategorías de difusión a), b), c), d) y e), se puede señalar que a modo general se enviaron: mails masivos, campañas en redes sociales, campañas telefónicas, información en web, emisión de bonos en sucursal virtual o presencial y promoción de PPI en sucursales

4. Emisión de bonos para prestaciones mínimas obligatorias del PPI por aseguradora. (Tabla N°4).

Tabla 4: Número de bonos emitidos para los Programas Preventivos por las Isapres.										
Programa/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
Programa control del embarazo	71	259	76	2.483	115	1.325	13	4	0	1.395
Programa RN hasta 6 años	125	356	40	6.984	333	3.225	129	25	13	3.663
Programa del adulto ≥15 años (EMPA)	9.826	3.325	640	166.630	9.609	3.873	151	8.683	49	26.348
Programa adultos ≥40 años (dislipidemia)	2.882	13.618	1.750	31.461	4.738	1.548	84	984	9	7.713
Programa mujeres ≥50 y ≤59 años (mamografía)	1.749	1.167	337	4.195	1.821	520	8	12	1	889
Programa del Adulto Mayor ≥65 años y más (EFAM)	321	1.653	414	8.016	414	59	43	2.779	0	84
Total Bonos emitidos	14.974	20.378	3.257	183.183	17.030	10.550	331	12.487	72	40.092

En la tabla precedente se observa que la Isapre Cruz del Norte es la aseguradora que menos bonos emitió respecto a la materia evaluada, a diferencia de la Isapre Consalud.

5. Emisión de bonos en las prestaciones voluntarias del PPI por aseguradora (Tabla N°5).

Tabla 5: Número de bonos emitidos para los Programas Preventivos voluntariamente por las Isapres.										
Programa/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
Programa Niños de 10 años	13	N/A	N/A	N/A	7	0	29	S/I	N/A	0
Promoción del ejercicio en adultos ≥ 15 años	3.651	N/A	N/A	N/A	0	1.249	0	S/I	N/A	0
Programa Cardiovascular en Adultos ≥35 años	2.787	N/A	N/A	N/A	0	992	0	S/I	N/A	0
Mujeres en edad fértil consumo de calcio, Hierro y ac. fólico	0	N/A	N/A	N/A	0	395	0	S/I	N/A	0
Otros Programas	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0	63	3.000	N/A	0
Total Bonos emitidos	6.451	N/A	N/A	N/A	7	2.636	92	4.005	N/A	0

En relación con los programas preventivos voluntarios, las aseguradoras que otorgan estas prestaciones son: Cruz Blanca, Colmena, Nueva Masvida, Isalud, Fundación y Esencial, observándose una variabilidad significativa entre las aseguradoras. Destaca Cruz Blanca con el mayor número de bonos emitidos (6.451), mientras que Esencial no registra solicitudes durante el período evaluado, a pesar de contar con cobertura voluntaria.

Información post instrucciones impartidas

Mediante Resolución Exenta a cada Aseguradora se les notificó de la fiscalización realizada, referente a la implementación de las instrucciones establecidas en la Circular IF 474. Además, de lo requerido mediante el Oficio Circular IF/N° 50, específicamente sobre las medidas impulsadas para difundir, fomentar y promover el Plan preventivo, así como las prestaciones y los prestadores convenidos para su otorgamiento, entre otros aspectos.

Adicionalmente, en dichas Resoluciones, se les comunicaron las observaciones detectadas durante el proceso de fiscalización, las que fueron resumidas en las Tablas N°2 y N°3, precedentes.

En efecto, a las isapres Cruz Blanca y Cruz del Norte se les instruyó respecto al "Cumplimiento de los programas mínimos que debe incluir el PPI" (Tabla N°2).

Mientras que a todas las Aseguradoras se les representó algún hallazgo referente al "Cumplimiento del PPI en los distintos ítems, sucursal, sitio web u otro" (Tabla N°3).

En virtud de lo anterior, se le impartieron las instrucciones correspondientes a cada una de ellas y se les otorgó un plazo determinado para su cumplimiento.

Todas las Aseguradoras, dentro del plazo otorgado, remitieron las respuestas a cada una de las observaciones formuladas, junto con los antecedentes de respaldo que acreditaban su cumplimiento.

Del análisis realizado a los antecedentes aportados, se obtuvieron los resultados que son



resumidos a continuación:

Frente al cumplimiento de los programas mínimos que deben ofrecer las aseguradoras (Tabla N°2), **todas las aseguradoras cumplen** con la composición que deben ofrecer a sus beneficiarios y/o cargas, tal como lo muestra la Tabla N°2.

Tabla 2: Cumplimiento en la composición del PPI respecto a Programas Preventivos										
Programa/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
Programa RN hasta 6 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa control del Embarazo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa del Adulto Personas ≥ 15 años	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa Adultos ≥ 40 años (Dislipidemia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa Mujeres ≥50 y ≤59 años (Mamografía)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programa del Adulto Mayor 65 años y más (EFAM)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6

Respecto al detalle de los ítems sobre difusión del PPI, siete de las Aseguradoras dan cumplimiento a las subcategorías a) difusión de la **página web**, b) **campañas masivas**, c) información en **sucursales**, d) difusión en **redes sociales** y e) **otras medidas** de difusión.

Tabla 3: Cumplimiento del PPI por ítem (en sucursales, web u otro)										
Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
3.- Composición del PPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.- Procedimiento para acceder a las prestaciones del PPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.- Difusión del Plan Preventivo de Isapres Circular IF/474	a	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	d	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	x	x
	e	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	6/7	6/7	6/7	7/7

Las isapres Isalud, Fundación y Cruz del Norte, hicieron presente que, por tener la condición de isapres cerradas, no cuentan con redes sociales con fines de difusión. En estos casos la estrategia comunicacional que establecen es más personalizada, a través de canales directos, que aseguran un mayor alcance y efectividad.

CONCLUSIONES

Los resultados de la fiscalización evidencian que todas las aseguradoras disponían de información accesible sobre el contenido del PPI, salvo algunas situaciones particulares que fueron inicialmente observadas y posteriormente corregidas, conforme a las instrucciones impartidas, tal como se expuso precedentemente.

En cuanto a las distintas modalidades de difusión del plan preventivo, siete de las diez aseguradoras cumplen con los estándares establecidos en la Circular IF N°474. No obstante, las isapres Isalud, Fundación y Cruz del Norte no cuentan con redes sociales destinadas a fines de difusión, sino con canales de comunicación directos hacia sus afiliados, atendida su condición de isapres cerradas.

ACCIONES REALIZADAS

Con fecha 9 y 10 de diciembre de 2025, se impartieron instrucciones a las 10 Isapres fiscalizadas, para que regularizaran los aspectos observados.

- Isapre Banmédica con RE N° 12872 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Vida Tres con RE N° 12880 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Nueva Masvida con RE N° 12885 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Colmena Golden Cross con RE N° 12871 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Fundación con RE N° 12877 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Esencial con RE N° 12876 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Cruz del Norte con RE N° 12875 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Cruz Blanca con RE N° 12874 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Consalud con RE N° 12873 el 9 de diciembre de 2025
- Isapre Isalud con RE N° 12884 el 10 de diciembre de 2025

GLOSARIO DE TÉRMINOS

P.P.I.: Plan preventivo de Isapres

E.M.P.: Examen de Medicina Preventiva

Isapre: Institución de Salud Previsional privada de salud, que ofrece servicios a sus afiliados y sus respectivas cargas familiares.

R.E.: Resolución Exenta

N/A: No aplica

S/I: Sin información o no informado por la Isapre

R.N.: Recién Nacido

E.F.A.M.: Examen Funcional del Adulto Mayor

Fis/Reg N° 25-26-27-28-29-30-31-32-33-34/2026