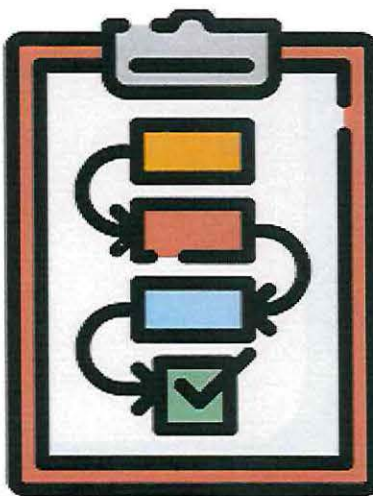


INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

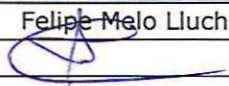
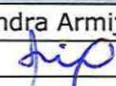
"PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES"



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

INFORME N°84

FECHA: 16 de mayo de 2025

Elabora	Revisa	Aprueba
Fiscalizador Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Felipe Melo Lluch	Claudia Román Navarro	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
MAYO 2025		

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN.....	4
NORMATIVA APLICABLE	4
METODOLOGÍA	4
DESARROLLO	4
RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN	6
CONCLUSIONES	12

RESUMEN EJECUTIVO

La Ley 19.966 del Régimen General de Garantías en Salud, en su artículo 24 establece que los prestadores de salud deberán informar, tanto a las personas beneficiarias de la Ley 18.469 como a las de la Ley 18.933, que tienen derecho a las garantías explícitas en salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento vigente.

Ante el evento que algún problema de salud garantizado quede sin ser notificado por el prestador al paciente o a su representante, considerando que la información que reciban las personas beneficiarias respecto de las GES, es de vital importancia para que puedan acceder al Régimen y exigir sus derechos, esta Superintendencia impartió instrucciones a los prestadores de la salud sobre los requisitos mínimos que debe cumplir el Procedimiento de Notificación al paciente GES, específicamente en su creación y mantención, a través de la Circular IF/N°407 de 05 de julio de 2022, la cual se encuentra agregada al Compendio de Normas Administrativas en Materias de Beneficios, Capítulo VI, Título IV Normas Especiales para Prestadores, numeral 1.1.1, Obligación de contar con un Procedimiento de notificación de las GES, de esta Superintendencia.

En virtud de lo anterior, se hace necesario requerir a los establecimientos de salud públicos y privados la aplicación del procedimiento escrito de notificación GES regulado en la normativa vigente, con los requisitos mínimos que debe incluir el referido procedimiento, el que es de uso obligatorio para todos los prestadores de salud, con el fin de cumplir con la norma antes señalada.

Para llevar a cabo esta fiscalización, se obtuvo una muestra aleatoria de 51 prestadores públicos (26) y privados (25) a nivel nacional de la Base de Entidades sujetas a fiscalización de esta Superintendencia.

Los resultados de la fiscalización al procedimiento de notificación al paciente GES evidencian deficiencias en su implementación, tanto en el sector público, como en el privado. A pesar de que el 72% de los prestadores cuenta con un Procedimiento escrito de notificación, se identificaron incumplimientos en los requisitos mínimos que éste debe contener, de acuerdo a la normativa vigente (Circular IF/N°407).

Asimismo, se evidenció que no existe una correlación proporcional, entre prestadores tanto públicos como privados, que cuentan con un Procedimiento de notificación y un mejor cumplimiento en la obligación de notificar al paciente GES.

También se identificó que los prestadores privados tienen un mayor nivel de cumplimiento en comparación con los públicos, tanto en la implementación de un Procedimiento, como en el conocimiento normativo.

Las medidas adoptadas consideraron informar los buenos resultados a los 9 prestadores que cumplieron con la totalidad de los requisitos mínimos establecidos, en tanto que, a los 42 prestadores restantes, se les instruyó mediante Resolución Exenta las medidas que deben adoptar, en función de las observaciones detectadas en cada caso, durante la fiscalización.

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar la existencia de un Procedimiento de Notificación al paciente GES, y si este cumple lo instruido en la Circular IF/N°407, de esta Superintendencia.

NORMATIVA APLICABLE

El artículo 24 de la Ley 19.966 del Régimen General de Garantías en Salud, que establece que los prestadores de salud deberán informar, tanto a las personas beneficiarias de la Ley 18.469 como a las de la Ley 18.933, que tienen derecho a las garantías explícitas en salud otorgadas por el Régimen, en la forma, oportunidad y condiciones que establezca para estos efectos el reglamento vigente.

La Circular IF/N°407 de 05 de julio de 2022, la cual se encuentra agregada al Compendio de Normas Administrativas en Materias de Beneficios, Capítulo VI, Título IV Normas Especiales para Prestadores, numeral 1.1.1, Obligación de contar con un Procedimiento de Notificación de las GES, de esta Superintendencia.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta oportunidad fue la siguiente:

- Programación de la fiscalización
- Revisión de la Base de Entidades sujetas a fiscalización de esta Superintendencia.
- Extracción de los prestadores a fiscalizar desde la Base de Entidades.
- Comunicación por medio de correo electrónico a los prestadores sujetos a fiscalización, indicando la fecha de la fiscalización, requerimientos de información, así como lugar físico adecuado para trabajar.
- La actividad de fiscalización se desarrolló en los meses de enero y febrero de 2025.
- Revisión de los respaldos para el cumplimiento del objetivo de fiscalización.
- Consolidación de la información recabada en la planilla formato Excel.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración y envío de Oficios de Información o Resolución Exenta con instrucción, según corresponda.
- Recepción y análisis de respuestas de las entidades fiscalizadas, y confección del respectivo Informe de Verifica Cumplimiento.
- Elaboración de Informe Consolidado de Fiscalización.
- Revisión y aprobación de informe de fiscalización.

DESARROLLO

La fiscalización "Procedimiento de notificación al paciente GES", se encuentra contemplada en el programa de fiscalización del Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

Para llevar a cabo esta fiscalización, se obtuvo una muestra aleatoria de 51 prestadores públicos (26) y privados (25) a nivel nacional de la Base de Entidades sujetas a fiscalización de esta Superintendencia. Estos prestadores fueron fiscalizados en los meses de enero y febrero de 2025, y son los siguientes:

Adicionalmente, se verificó si dicho Procedimiento cumple con los requisitos mínimos establecidos en la Circular IF/N°407 del 5 de julio de 2022, a saber:

- Título
- Número y fecha de la versión
- Nombre y firma de las personas que revisaron y aprobaron el procedimiento
- Nombre de quién realiza el control del procedimiento
- Distribución
- Objetivo y alcance
- Definiciones, terminología y referencias
- Responsable de cada actividad o tarea
- Flujo del proceso
- Anexos con los problemas de salud vigentes
- Controles periódicos del procedimiento
- Indicadores

Además, se verificó la realización de capacitaciones sobre el proceso de notificación GES, la difusión del procedimiento a todos los funcionarios y la existencia de un control mínimo que garantice una notificación oportuna y correcta.

Posteriormente, analizada la información y finalizada la fiscalización, se elabora y firma el acta de fiscalización en conjunto con el prestador, dándole término al desarrollo del terreno.

Se le da a conocer a cada prestador, que los resultados del proceso de fiscalización serán informados a cada uno de ellos por Oficio y/o Resolución Exenta, según corresponda, de acuerdo al análisis realizado en las dependencias de la Superintendencia.

En las oficinas de la Superintendencia y en base a la información consignada en el respectivo consolidado, se analizó y categorizó los 51 prestadores fiscalizados.

RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN

Existen prestadores que no cuentan con un procedimiento escrito de notificación al paciente GES. Además, se constató que no todos los prestadores fiscalizados conocen la normativa vigente. Por último, hay prestadores que sí disponen de un Procedimiento escrito, pero este no cumple con los requisitos mínimos en cuanto a estructura y composición, según lo establecido en la citada Circular IF/N°407.

Prestadores fiscalizados con y sin Procedimiento de Notificación GES:

De los 51 prestadores fiscalizados 37 de ellos, contaban con un procedimiento de notificación, lo que equivale al 72% de los prestadores. Mientras que un 28% de ellos, es decir 14 prestadores no disponían de dicho Procedimiento.

Prestadores Fiscalizados	Cuenta con Procedimiento	%	No Cuenta con Procedimiento	%
Privado	20	39%	5	10%
Público	17	33%	9	18%
Total general	37	72%	14	28%

Tipo de Prestador	
Privado	Público
Centro Dávila Maipú	Centro Comunitario de Salud Familiar Cerro Esmeralda
Centro de Diagnóstico Integramédica Alto Las Condes	Centro Comunitario de Salud Familiar Dr. José Symón Ojeda
Centro Integramédica San Miguel	Centro Comunitario de Salud Familiar Nuevo Horizonte
Centro Médico Clínica Santa María La Dehesa	Centro Comunitario de Salud Familiar San Rafael
Centro Médico Clínica Santa María Vitacura	Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Francia (Estación Central)
Centro Médico Dávila Las Condes	Centro de Salud Familiar Agustín Cruz Melo
Centro Médico Integramédica Bio Bio	Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez
Centro Médico Libertad Clínica Ciudad del Mar	Centro de Salud Familiar Dr. Federico Puga
Centro Médico RedSalud Barrio Independencia	Centro de Salud Familiar Dr. Fernando Maffioletti
Centro Médico San Joaquín Red de Salud UC CHRISTUS	Centro de Salud Familiar Dr. Mario Salcedo
Centro Médico UCCHRISTUS Rancagua	Centro de Salud Familiar Dr. Norman Voulliéme
Centro Médico y Dental MegaSalud Alameda	Centro de Salud Familiar Dr. Raúl Yazigi
Centro Médico y Dental MegaSalud Antofagasta	Centro de Salud Familiar Dra. María Cristina Rojas Neumann
Centro Médico y Dental MegaSalud Iquique	Centro de Salud Familiar E.U. Iris Veliz Hume (Ex Oriente)
Centro Vida Integra de Puente Alto	Centro de Salud Familiar Eduardo Frei Montalva (La Cisterna)
Clínica Fleming Talca	Centro de Salud Familiar El Barrero
Clínica Las Amapolas	Centro de Salud Familiar El Roble
Clínica Oftalmológica IOPA Providencia	Centro de Salud Familiar El Sauce
Clínica Oftalmológica IOPA Santiago	Centro de Salud Familiar Enfermera Sofía Pincheira
Clínica San José	Centro de Salud Familiar Los Quillayes
Fundación Oftalmológica Los Andes	Centro de Salud Familiar Manuel Rodríguez
Integramédica Copiapó	Centro de Salud Familiar N° 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo
Integramédica Florida Vespucio	Centro de Salud Familiar N° 5
MEDICENTER La Florida	Centro de Salud Familiar O'Higgins
Medicenter Recoleta	CESFAM Gómez Carreño de Viña del Mar
	COSAM Melipilla
25	26
Total	51

La visita de fiscalización fue avisada por medio de correo electrónico al Gerente o Director/a y Encargado/a GES del Establecimiento, indicando la fecha de la fiscalización, requerimientos de información, así como lugar físico adecuado para trabajar.

El equipo de fiscalización está conformado por fiscalizadoras y fiscalizadores de Santiago, así como de Regiones, estos últimos encargados de realizar la visita en terreno y recopilar los antecedentes, toda vez que las etapas siguientes del proceso de fiscalización se realizaran en Santiago, por el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

En las dependencias del prestador fiscalizado y en la reunión de inicio, se da a conocer el contexto general y objetivo de la fiscalización, la metodología de trabajo, así como el mecanismo para dar a conocer los resultados (acta de término de la fiscalización, oficio de información o resolución exenta).

Como parte del proceso de revisión, a cada prestador se le consultó sobre la existencia de un Procedimiento escrito relacionado con el proceso de Notificación GES. Dicho documento podía entregarse en formato físico o digital, siempre que fuera una copia exacta del original e incluyera las firmas de aprobación correspondientes.

Ahora bien, de los 37 prestadores que tenían a disposición un procedimiento de notificación, 20 de ellos corresponden a prestadores privados mientras que 17 son públicos.

Por su parte, de los prestadores que no contaban con dicho procedimiento, su mayoría son prestadores públicos (9) y de éstos, 7 se encuentran en regiones: Centro Comunitario de Salud Familiar Cerro Esmeralda de Iquique, Centro de Salud Familiar El Sauce de Coquimbo, CESFAM Gómez Carreño de Viña del Mar, Centro Comunitario de Salud Familiar Nuevo Horizonte de Talca, Centro de Salud Familiar O'Higgins de Concepción, Centro de Salud Familiar E.U. Iris Veliz Hume (Ex Oriente) de Arica, Centro de Salud Familiar Dr. Federico Puga de Chillán. Los prestadores ubicados en la región metropolitana son COSAM Melipilla y Centro de Salud Familiar Agustín Cruz Melo de Santiago.

De los 5 prestadores privados que carecían de dicho Procedimiento, 4 están ubicados en regiones: Centro Médico UCCHRISTUS Rancagua, Clínica Fleming Talca, Clínica San José de Arica y Clínica Las Amapolas de Chillán. El prestador MEDICENTER La Florida, está ubicado en Santiago.

Prestadores fiscalizados con y sin conocimiento de la Circular IF/N°407:

Del total de prestadores fiscalizados (51), 40 de ellos manifestaron conocer la normativa que regula respecto al procedimientos de notificación GES, mientras que 11 de ellos señalaron no tener conocimiento.

Prestadores Fiscalizados	Conocen la Normativa	%	No conocen la Normativa	%
Privado	21	41%	4	8%
Público	19	37%	7	14%
Total general	40	78%	11	22%

De los 11 prestadores que manifestaron no conocer la normativa 7 de ellos son prestadores públicos y de éstos, 4 están ubicados en regiones, Centro de Salud Familiar El Sauce de Coquimbo, Centro Comunitario de Salud Familiar Nuevo Horizonte de Talca, Centro de Salud Familiar E.U. Iris Veliz Hume (Ex Oriente) de Arica y Centro de Salud Familiar Dr. Federico Puga de Chillán. Los 3 prestadores restantes están ubicados en la región metropolitana, COSAM Melipilla, Centro de Salud Familiar Agustín Cruz Melo de Santiago y Centro de Salud Familiar N°1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo.

En cuanto a los 4 prestadores privados que indicaron no tener conocimiento de la regulación vigente, 3 de ellos son de regiones, Clínica Fleming Talca, Clínica San José de Arica y Clínica Las Amapolas de Chillán. El cuarto es MEDICENTER La Florida de Santiago.

Relación entre Procedimiento y Normativa, en prestadores fiscalizados:

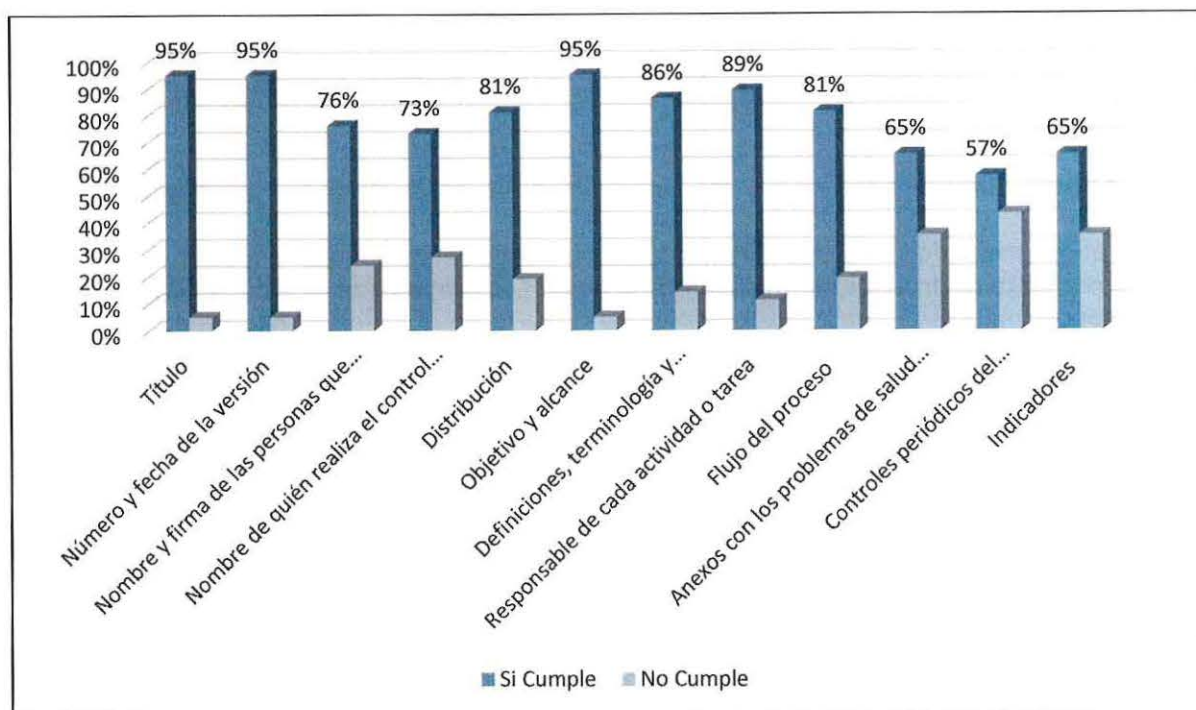
Prestadores Fiscalizados	Conocen la Normativa	%	No conocen la Normativa	%
Cuenta con Procedimiento	36	71%	1	1%
No cuenta con Procedimiento	4	8%	10	20%
Total general	40	79%	11	21%

De los 40 prestadores que indicaron conocer la normativa fiscalizada, 36 disponen de un Procedimiento de notificación al paciente GES, mientras que 4 no cuentan con dicho Procedimiento.

Por otra parte, de los 11 prestadores que desconocían la normativa, sólo uno de ellos contaba con un Procedimiento de notificación.

Por tanto, la mayoría de los establecimientos que conocen la normativa han implementado un Procedimiento de notificación GES.

Porcentaje de cumplimiento respecto a los requisitos que debe contener el Procedimiento de notificación.



De los 37 prestadores que tenían a disposición un Procedimiento de notificación, existe un 95% de cumplimiento en los requisitos mínimos que éste debe contener, como: título, número y fecha de la versión, así como objetivo y alcance.

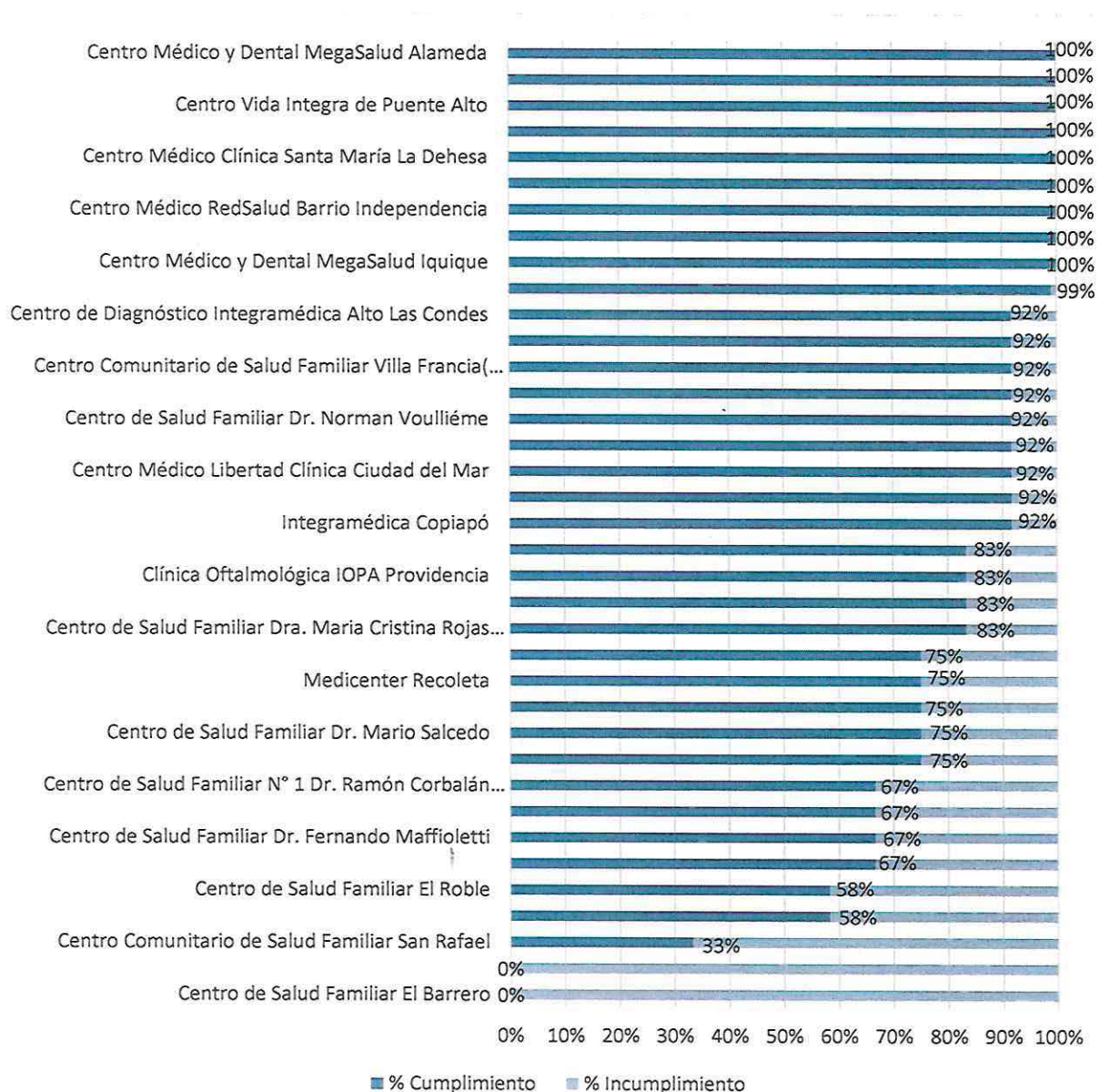
Por otra parte, el porcentaje más bajo se observó en la presencia de controles periódicos del procedimiento, que arrojó un 57% de cumplimiento.

Porcentaje de cumplimiento en prestadores públicos y privados, respecto a los requisitos que debe contener el Procedimiento de notificación:

De los 37 prestadores que tenían a disposición un Procedimiento de notificación fiscalizados solo 9 de ellos, cumplieron con el 100% de los requisitos mínimos que debe contener el Procedimiento de notificación, siendo todos ellos prestadores privados:

- Centro Médico y Dental MegaSalud Iquique.
- Centro Médico y Dental MegaSalud Antofagasta.
- Centro Médico RedSalud Barrio Independencia.
- Centro Médico Dávila Las Condes.
- Centro Médico Clínica Santa María La Dehesa.
- Centro Dávila Maipú.
- Centro Vida Integra de Puente Alto.
- Centro Integramédica San Miguel.
- Centro Médico y Dental MegaSalud Alameda.

En contrario, dos de ellos, el Centro de Salud Familiar Eduardo Frei Montalva (La Cisterna) y CESFAM El Barrero, tuvieron un 0% de cumplimiento.



Porcentaje de cumplimiento entre la existencia de un Procedimiento de notificación versus la Notificación al paciente GES.

Por último, se estimó necesario realizar un análisis respecto al porcentaje de cumplimiento en la Notificación al paciente GES, en aquellos prestadores que cuentan con un Procedimiento de notificación, obteniendo lo siguiente:

Tipo de Prestador	Cuenta con un Procedimiento	Nivel Cumplimiento Notificación	Total
Privado	Si	Alto cumplimiento	7
		Bajo Cumplimiento	13
		Total Si	20
	No	Alto cumplimiento	---
		Bajo Cumplimiento	5
		Total No	5
	Total Prestadores Privados		25
Público	Si	Alto cumplimiento	6
		Bajo Cumplimiento	11
		Total Si	17
	No	Alto cumplimiento	4
		Bajo Cumplimiento	5
		Total No	9
	Total Prestadores Públicos		26

Alto cumplimiento: sobre el 70% de notificación

Bajo cumplimiento: 70% y menos de notificación

De los resultados expuestos, se puede observar que, de los 37 prestadores, tanto públicos como privados, que contaban con un Procedimiento de notificación, 24 de ellos tienen un bajo cumplimiento en la notificación al paciente GES, de los cuales 13 son prestadores privados y 11 públicos.

Por su parte, los 14 prestadores tanto públicos como privados que no contaban con un Procedimiento, solo 4 de ellos presentaron un alto nivel de cumplimiento en la notificación al paciente GES.

Por tanto, se observa que no existe una relación proporcional entre la existencia de un Procedimiento y el cumplimiento de la Notificación al paciente GES, evidenciando que la confección de dicho procedimiento no asegura que, frente a algún diagnóstico garantizado, se cumpla con informar a las respectivas personas beneficiarias de sus derechos.

El detalle de prestadores que cuentan con Procedimiento y su porcentaje de cumplimiento en la notificación, se describe a continuación:

Nombre del Prestador	Tipo de Prestador	Prestadores que cuentan con Procedimiento	% de Cumplimiento 2025 (Notificación)
Centro Médico y Dental MegaSalud Antofagasta	Privado	Si	95%
Centro Médico y Dental MegaSalud Iquique	Privado	Si	90%
Centro de Salud Familiar Dra. Maria Cristina Rojas Neumann	Público	Si	90%
Centro Médico Integramédica Bio Bio	Privado	Si	90%
Centro de Salud Familiar Dr. Norman Voulliéme	Público	Si	90%
Centro Comunitario de Salud Familiar San Rafael	Público	Si	85%
Centro de Salud Familiar El Barrero	Público	Si	85%
Centro de Salud Familiar Los Quillayes	Público	Si	85%
Integramédica Florida Vespucio	Privado	Si	85%
Centro Médico Clínica Santa María La Dehesa	Privado	Si	85%
Centro de Salud Familiar Manuel Rodríguez	Público	Si	80%
Integramédica Copiapó	Privado	Si	75%
Centro de Diagnóstico Integramédica Alto Las Condes	Privado	Si	75%
Centro de Salud Familiar Dr. Raúl Yazigi	Público	Si	70%
Centro Dávila Maipú	Privado	Si	70%
Centro de Salud Familiar Nº 5	Público	Si	70%
Centro de Salud Familiar Enfermera Sofía Pincheira	Público	Si	65%
Centro de Salud Familiar Dr. Mario Salcedo	Público	Si	65%
Centro Médico Dávila Las Condes	Privado	Si	65%
Centro Vida Integra de Puente Alto	Privado	Si	65%
Centro Integramédica San Miguel	Privado	Si	65%
Centro Médico Libertad Clínica Ciudad del Mar	Privado	Si	60%
Centro Comunitario de Salud Familiar Villa Francia (Estación Central)	Público	Si	60%
Centro Médico RedSalud Barrio Independencia	Privado	Si	60%
Centro de Salud Familiar El Roble	Público	Si	60%
Clínica Oftalmológica IOPA Providencia	Privado	Si	60%
Centro de Salud Familiar Nº 1 Dr. Ramón Corbalán Melgarejo	Público	Si	60%
Centro de Salud Familiar Alberto Bachelet Martínez	Público	Si	55%
Centro Comunitario de Salud Familiar Dr. José Symón Ojeda	Público	Si	50%
Centro de Salud Familiar Eduardo Frei Montalva (La Cisterna)	Público	Si	50%
Centro Médico San Joaquín Red de Salud UC CHRISTUS	Privado	Si	50%
Centro Médico y Dental MegaSalud Alameda	Privado	Si	50%
Centro Médico Clínica Santa María Vitacura	Privado	Si	50%
Clínica Oftalmológica IOPA Santiago	Privado	Si	45%
Centro de Salud Familiar Dr. Fernando Maffioletti	Público	Si	30%
Fundación Oftalmológica Los Andes	Privado	Si	0%
Medicenter Recoleta	Privado	Si	0%

CONCLUSIONES

Los resultados de la fiscalización al procedimiento de notificación al paciente GES evidencian deficiencias en su implementación, tanto en el sector público como en el privado. A pesar de que el 72% de los prestadores cuenta con un Procedimiento escrito de notificación, se identificaron incumplimientos en los requisitos mínimos que éste debe contener, de acuerdo a la normativa vigente (Circular IF/Nº407).

Un 22% de los 51 prestadores fiscalizados, manifestó desconocer la normativa aplicable, lo que refleja la necesidad de reforzar la capacitación y difusión de la regulación vigente.

Solo 9 prestadores (18%) cumplieron con todos los requisitos mínimos exigidos, evidenciando que la mera existencia de un Procedimiento no garantiza su efectividad.

Se identificó que los prestadores privados tienen un mayor nivel de cumplimiento en comparación con los públicos, tanto en la implementación de un Procedimiento como en el conocimiento normativo.

Por último, al analizar la confección de un Procedimiento de notificación con el porcentaje de cumplimiento en la Notificación al paciente GES, se evidenció que no existe una relación proporcional, toda vez que, de los 37 prestadores, tanto públicos como privados, que cuentan con un Procedimiento de notificación, 24 de ellos (65% aprox.) tienen un bajo cumplimiento en la notificación al paciente GES, es decir el porcentaje de cumplimiento es de un 70% y menos.

Lo anterior, se ve reforzado al observar que los 14 prestadores públicos y privados que no cuentan con un Procedimiento, 10 de ellos (71%) también presentan un bajo nivel de cumplimiento en la notificación al paciente GES.

Se informa que a los 9 prestadores que cumplieron con la totalidad de los requisitos mínimos establecidos, se les remitió un Oficio de Información de Resultados. En tanto, a los 42 prestadores restantes, se les instruyó mediante Resolución Exenta las medidas que deben adoptar, en función de las observaciones detectadas en cada caso, durante la fiscalización