

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°12

ANT.: No hay.

MAT.: Fiscalización difusión del Plan Preventivo de Isapres (PPI).

SANTIAGO, 24 ENE 2025

En virtud de las instrucciones impartidas en el Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, Capítulo I, Título III bis, referente al Plan Preventivo de Isapres (PPI), considerando que se trata de un beneficio que se encuentra incorporado al contrato de salud y comprende una evaluación periódica de salud que las Isapres deben ofrecer a sus beneficiarios y beneficiarias, ya sean titulares o cargas, se programó una fiscalización con la finalidad de verificar las medidas impulsadas para dar cumplimiento a lo señalado anteriormente.

I.- METODOLOGIA

La fiscalización se desarrolló de manera remota, fiscalizando el sitio web de cada Aseguradora con el propósito de verificar el acceso y difusión del Plan Preventivo de Isapres (PPI), de acuerdo a la normativa vigente para el año 2024, cuyos criterios se encuentran contenidos en la Circular IF/N°406 del 29 de junio de 2022.

Por otra parte, se efectuó una revisión preliminar de la normativa vigente para el año 2025, información que permite observar los avances implementados por parte de las Isapres en esta materia, en virtud de lo establecido en la Circular IF/N°474 del 22 de julio de 2024.

Adicionalmente, mediante el Oficio IF/N°2770, del 13 de enero de 2025, se solicitó mayor información respecto a esta materia, a saber:

- 1) Detallar las medidas de PPI impulsadas por la Isapre para difundir, fomentar y promover, la adhesión a dichas medidas preventivas.
- 2) Respecto a la información general, relativa a la forma de acceder a las prestaciones y prestadores en convenio, se requiere el total de beneficiarios y la fecha en la cual fueron enviados los respectivos mailing.
- 3) Así mismo, se requieren las cifras de participación de las campañas y medios de medición utilizados.
- 4) Del mismo modo, respecto a las prestaciones y problemas de salud de un grupo objetivo en particular, se requiere el total de beneficiarios por programa y la fecha en la cual fueron enviados los respectivos mailing.
- 5) Por otra parte, se requiere la cantidad de Bonos solicitados por las personas beneficiarias para acceder al PPI en el año 2024, referente a aquellas prestaciones adicionales incorporadas de manera voluntaria, desagregado por prestación según se trate, de acuerdo a lo definido en el numerando 3.3, del Capítulo I, Título III bis, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos.

Se estableció una Planilla en formato Excel que orienta la fiscalización y permite la consolidación de los datos para análisis de los respectivos resultados, los que se muestran a continuación:

II.- RESULTADOS

AÑO 2024

Revisada la información disponible en las páginas web de las Isapres, se observó que todas ellas cumplen con respecto a los parámetros que debe contener el Plan Preventivo.

Tabla 1: Parámetros que conforman en 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.- Precio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.- Beneficiarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.- Programas Preventivos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7

En cuanto al detalle de los Planes Preventivos, se observó que todas ellas tienen incorporados todos los Programas Preventivos mínimos dentro de su PPI, a excepción de la Isapre Cruz del Norte, que, si bien tiene incorporado en su sitio web información del PPI, está no presenta la frecuencia ni detalle de los beneficiarios de dichos programas.

A continuación, se presenta un resumen del análisis realizado de la composición de los PPI de las Isapre:

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 de edad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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 a las medidas de PPI impulsadas por las Aseguradoras, se observó que todas las Isapres realizaron medidas para fomentar y promover la adhesión al PPI, mediante:

- Envíos de correos electrónicos segmentados de acuerdo a población objetivo, información de prestadores e información sobre chequeos preventivos
- Campañas en Redes Sociales, internas y con empresas
- Campañas telefónicas
- Información en página web, noticias, *landing pages* o *banners*
- Emisión de bonos de medicina preventiva directamente desde los sitios privados de los afiliados
- Gráficas dispuestas en sucursales (sólo en el caso de Isapre Colmena)
- Promoción por Canales de Contacto

En cuanto a la forma de acceder a las prestaciones y prestadores en convenio, se observó que todas utilizaron el envío masivo de mailing, segmentando por población objetivo o por programa preventivo, entregando información sobre cómo acceder a los programas preventivos y la respectiva compra de bonos de atención.

Como complemento de lo anterior, las Aseguradoras remitieron los totales de beneficiarios alcanzados por campaña, la tasa de apertura de los correos y la tasa de conversión en bonos efectivamente comprados.

En el caso de las Isapres cerradas, Fundación y Cruz del Norte, consta también, que el envío de información vía correo es hacia un grupo determinado de afiliados y que esto no se traduce en la compra digital y efectiva de bonos, pero si, en la programación de operativos de salud preventiva en terreno, ya sea en las sucursales de las Isapres o en los lugares de trabajo de los afiliados.

Del mismo modo, informaron las cifras de participación de las campañas y medios de medición utilizados, a excepción de Isapre Cruz del Norte.

Banmédica: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos que va entre un 48% a un 67% del total de correos enviados para los afiliados registrados a la fecha de envío de las campañas

Colmena: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos entre un 43.24% a un 72.19%, con una tasa de conversión efectiva de compra de bonos de un 0.37% a 3.38%

Consalud: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos entre un 30.10% a un 54%

Cruz Blanca: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos entre un 36% a un 46%

Esencial: informa un incremento de un 99% en las visitas a la página web informativa de los PPI, además de un 289% de incremento en la compra de bonos. Respecto a los correos informativos de los Programas, una tasa de apertura que va desde un 70.4% a un 78.53%

Isalud: informa un total de 6.505 aperturas de un universo de 21.364 afiliados informados a través de correo electrónico para su campaña de diciembre 2024. Las tasas de apertura de correo van entre un 30.4% y un 49%

Nueva Masvida: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos entre un 15% a un 63%

Vida Tres: dependiendo del Programa, una tasa de apertura de correos que va entre un 53% a un 81% del total de correos enviados para los afiliados registrados a la fecha de envío de las campañas

Fundación: informa un total de 64.266 correos leídos, de un total de 139.071 correos enviados a los afiliados.

AÑO 2025

Por otra parte, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Circular IF/Nº474 del 22 de julio de 2024, cuya vigencia es a partir del 1 de enero de 2025, se efectuó una revisión preliminar del estado de cumplimiento de dichas instrucciones, cuyos resultados no son concluyentes para determinar el nivel de cumplimiento por parte de las Isapre respecto a dicha normativa, toda vez que la fiscalización se realizó a pocos días de la entrada en vigencia de la referida Circular.

Para estos efectos, se realizó una fiscalización en terreno, visitando una sucursal por cada Aseguradora, con excepción de la Isapre Cruz del Norte (no tiene sucursal en Santiago), donde se evaluó la disponibilidad de un procedimiento para acceder al PPI, así como la información disponible en cada sucursal.

Al respecto, se observó que las Isapres Banmédica, Vida Tres, Consalud, Isalud y Esencial no cuentan con procedimientos establecidos para ofrecer la información PPI en forma presencial a los afiliados (Tabla 3). Además, se constató que ninguna Isapre cuenta con algún tipo de información impresa (folletos, carteles o cartillas informativas) para ser entregada a los beneficiarios, por tanto, los afiliados deben consultar sobre sus beneficios directamente en los módulos de atención de las sucursales.

Para visualizar un resumen del análisis realizado, a continuación, se muestra una tabla con los ítems revisados:

Tabla 3: Cumplimiento de las Isapres por ítem evaluado

Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
3.- Composición del PPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓
4.- Procedimiento para acceder a las prestaciones del PPI	✓	x	x	x	✓	✓	x	✓	✓	x
5.- Difusión del Plan Preventivo de Isapres Letra a, b, c y d Circular IF/474	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	5/6	4/6	4/6	4/6	5/6	5/6	4/6	5/6	4/6	4/6

Respecto a la composición del PPI y Programas Preventivos incluidos a contar del 01 de enero de 2025, se observó que la Isapre Cruz Blanca, Banmédica, Colmena, Isalud, Fundación y Esencial, incorporaron prestaciones voluntarias a sus PPI 2025 (Tabla 4), los cuales se encuentran debidamente informados en las páginas web. Adicionalmente, consta que la Isapre Esencial cuenta con planes preventivos adicionales a los mencionados. A continuación, se muestra el detalle de dichos programas:

Tabla 4: Programas Preventivos voluntarios, según lo indicado en normativa Circular IF/N°474 del 22 de julio de 2024										
Programa/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Esencial
Programa del Niño Niños de 10 años de edad*	✓	✓	x	x	✓	x	✓	✓	x	✓
Promoción del ejercicio en adultos*	✓	✓	x	x	✓	x	✓	✓	x	✓
Adultos mayores de 35 años Programa Cardiovascular*	✓	✓	x	x	✓	x	✓	✓	x	✓
Mujeres en edad fértil consumo de calcio, Hierro y ac. fólico*	✓	✓	x	x	✓	x	✓	✓	x	✓
Cumplimiento	4/4	4/4	0/4	0/4	4/4	0/4	4/4	4/4	0/4	4/4

*Programas preventivos considerados "Prestaciones incorporadas voluntariamente por las Isapres", ejemplificadas en el punto 4 del Anexo 1 contenido en el Título III bis del Compendio de Procedimientos.

Por último, se evaluó la cantidad de Bonos solicitados por las personas beneficiarias para acceder al PPI, respecto a aquellas prestaciones adicionales incorporadas de manera voluntaria, desagregado por prestación, observándose que la Isapre Banmédica, informó un total de 11.519 bonos solicitados por los beneficiarios, todos para realización de exámenes de medicina preventiva. En segundo lugar, destaca Isapre Esencial, con un total de 4.560 bonos emitidos, en programas preventivos relacionados al deporte, prevención cardiovascular y preventivos de salud bucal, entre otros.

A continuación, se muestra el detalle de la información enviada por las Isapres:

Tabla 5: Número de bonos emitidos para los Programas Preventivos voluntariamente incluidos 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 de edad	60	514	N/A	N/A	3	2	15	S/I	N/A	S/I
Promoción del ejercicio en adultos	0	S/I	N/A	N/A	0	N/A	436	S/I	N/A	1.175
Programa Cardiovasc. Adultos ≥35 años	0	S/I	N/A	N/A	0	N/A	346	S/I	N/A	S/I
Mujeres en edad fértil consumo de calcio, Hierro y ac. fólico	S/I	S/I	N/A	N/A	0	N/A	259	S/I	N/A	S/I
Otros Programas	N/A	11.005	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4.005	N/A	3.385
Total Bonos emitidos	60	11.519	N/A	N/A	3	2	1.056	4.005	N/A	4.560

S/I: sin información o no informado por la Isapre
N/A: No aplica. Isapre no posee Programas Preventivos voluntariamente incluidos, por tanto, no corresponde su evaluación.

III.- CONCLUSIONES

De acuerdo a la metodología establecida, y a los resultados obtenidos, se observó que -respecto a las instrucciones impartidas en la Circular IF/N°406 de 29 de junio de 2022- todas las Isapres difunden, fomentan y promueven entre sus beneficiarios/as, el Plan Preventivo vigente para el período de medición 2024.

Como complemento de lo anterior, y respecto a la información adicional solicitada mediante el Oficio IF/N°2770, se observó que todas utilizaron, mayoritariamente, el envío masivo de mailing, segmentando por población objetivo o por programa preventivo, entregando información sobre cómo acceder a dichos programas y a la respectiva compra de bonos de atención.

En este aspecto, informaron, además, los totales de beneficiarios alcanzados por campaña y la tasa de apertura de los correos electrónicos.

Por otra parte, respecto a la revisión preliminar de la normativa vigente para el año 2025, que permite observar los avances implementados por parte de las Isapres en esta materia, en virtud de lo establecido en la Circular IF/N°474 del 22 de julio de 2024, se pudo establecer que las Aseguradoras no cumplían con los requerimientos mínimos de información del PPI, en cuanto a la información física (papel, carteles o folletos) disponible directamente en sus sucursales, así como tampoco tienen disponible, a la fecha de revisión, las prestaciones preventivas voluntarias.

En este aspecto es importante hacer presente que, la fiscalización se realizó a sólo días de transcurrido el plazo de vigencia de la referida Circular, por lo que puede entenderse que las Aseguradoras se encontraban en proceso de implementación, por lo cual, en el corto plazo, se realizará nuevamente, una vista presencial para verificar el efectivo cumplimiento de las instrucciones impartidas.



Sandra Armijo Quevedo
Jefa Subdepartamento Fiscalización de Beneficios


CRN/GPC/MAP
F/Reg. N° 42-43-44-45-46-47-48-49-50 y 51/2025