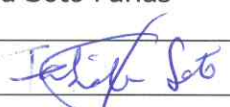
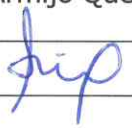


"INFORME FISCALIZACIÓN GARANTÍAS DE OPORTUNIDAD ONCOLÓGICAS SECTOR PRIVADO "



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

**INFORME N°165
FECHA 31 de julio de 2025**

Elabora	Revisa	Aprueba
Analista Subdepto Fiscalización de Beneficios Wilma Urrutia	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios Fabiola Soto Farías	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
2025		

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
METODOLOGÍA.....	4
RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN.....	4
CONCLUSIONES.....	13
ACCIONES A REALIZAR.....	15
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	16
ANEXO.....	17



RESUMEN EJECUTIVO

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud, estableciendo la obligatoriedad, tanto al Fonasa como a las Isapres, de asegurar el otorgamiento de las Garantías Explícitas de Acceso, Oportunidad, Protección Financiera y Calidad. Respecto de la Garantía Explícita de Oportunidad, ésta se define como el plazo máximo para el otorgamiento de prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones que determina la normativa que las rige.

Por su parte, la Ley N° 19.937, que estableció una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, facultó a esta Superintendencia para requerir de los prestadores (públicos y privados) los antecedentes necesarios que acrediten el cumplimiento del Régimen.

El Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, realiza un monitoreo trimestral de la Garantía de Oportunidad retrasadas (GO) del sector privado con información de las garantías de oportunidad retrasadas informadas a esta Superintendencia

Durante el proceso de análisis de los datos enviados por las aseguradoras en el periodo de abril de 2025, se puede establecer que existe un universo de **305 casos con retrasos en la Garantía Oportunidad, donde 19 casos, corresponden a problemas de salud oncológicos**, los que se detallan en el Anexo adjunto a este informe.

Las Isapres fiscalizadas y que presentaron garantías de oportunidad retrasadas de tipo oncológicas en el mes de abril del presente año, corresponden a: Isapre Cruz Blanca, con la mayoría de casos 15, Consalud con 2 casos, Banmédica y Colmena con 1 caso en cada Isapre.

Los 19 casos con las garantías de oportunidad retrasadas de tipo oncológicas, fueron fiscalizados en detalle, para lo cual se requirió información complementaria a las isapres respectivas.

A partir de la fiscalización realizada, se pudo determinar que el mayor porcentaje (**61,53 %**) el que corresponde a **8 casos**, fueron otorgadas a través del Plan de Salud Complementario del beneficiario/a, por diferentes causas atribuibles a una decisión de beneficiario, por ejemplo, mejor cobertura del Plan Complementario versus la cobertura GES, rechazo al prestador convenido asignado, etc.

Cabe mencionar que, al mes de mayo del año en curso, persisten 5 Garantías de Oportunidad Oncológicas que aún se mantienen sin prestaciones otorgadas. Por este motivo, se instruirá a la Isapre Cruz Blanca gestionar dichas prestaciones retrasadas e informar a este Organismo de Control su resolución. Asimismo, se formularán cargos en aquellas garantías de oportunidad que aún permanecen sin la entrega de la prestación.



METODOLOGÍA

La información utilizada para la elaboración de este informe es extraída desde la base de datos Hyperion Interactive Reporting Studio, con fecha 30 de abril de 2025, permitiendo así realizar un análisis de aquellas garantías de oportunidad retrasadas, por problemas de salud oncológicos GES, y/o por aseguradora privada.

Cabe mencionar, que la información es enviada de manera mensual por las mismas aseguradoras privadas en la extranet de esta Superintendencia de Salud, en virtud de la solicitud realizada a través del Oficio Circular IF/N° 30, del 4 de mayo de 2020 y Oficio Circular IF/N° 35, del 15 de mayo de 2020.

Por lo anterior, se fiscaliza a las Isapres Banmédica, Colmena, Consalud y Cruz Blanca, considerando la totalidad de los casos con G.O. retrasadas de tipo oncológico, informados por estas Isapres. El resto de las Isapres no informó casos con garantías de oportunidad retrasadas oncológicas.

Junto con los datos obtenidos del reporte de G.O. Retrasadas Isapres, se solicitó información adicional para evaluar los casos fiscalizados. Las Isapres frente a esta solicitud, enviaron respaldos tales como; Resultados de exámenes, agendamiento de horas, documentos administrativos, evaluaciones médicas, pantallazos de prestaciones recibidas, audios de pacientes y representantes de la Isapre, en especial de la Isapre Cruz Blanca que envió el respaldo del contacto telefónico en la mayoría de sus pacientes fiscalizados etc.

Problema de Salud GES	N° de G.O. Retrasadas Oncológicas Isapres				
	Banmédica	Colmena	Consalud	Cruz Blanca	Total general
CÁNCER CERVICOUTERINO		1		1	2
CÁNCER COLORECTAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS			1		1
CÁNCER DE MAMA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS				6	6
CÁNCER DE PRÓSTATA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS				2	2
CÁNCER DE TIROIDES DIFERENCIADO Y MEDULAR EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS	1			5	6
CÁNCER EN PERSONAS MENORES DE 15 AÑOS				1	1
CÁNCER VESICAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS			1		1
Total general	1	1	2	15	19

Tabla N° 1: Distribución de las G.O. retrasadas oncológicas por Isapres y por Problema de Salud Garantizados

RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN POR CASOS FISCALIZADOS

- Colmena

Se fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológicos en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] afiliada a la Isapre Colmena Golden Cross; actualmente tiene aperturada la intervención sanitaria de "Diagnóstico" asociado a su problema de salud GES N°03 Cáncer Cervicouterino, el cual es informado por la aseguradora como "retrasado".



De acuerdo a la información obtenida por medio de la fiscalización a la aseguradora Colmena Golden Cross, se logró constatar que con fecha 13 de marzo de 2025 al 22 de abril de 2025, se activa la canasta GES de “Diagnóstico”. Al respecto la, aseguradora indicó que la usuaria no logró acceder a las prestaciones por dificultad técnica del prestador de salud, el cual, no informó el desperfecto a la Isapre y la paciente tampoco comunicó esta situación a su seguro.

Finalmente, con fecha 28 de mayo de 2025 se realiza la colposcopia, donde se confirma su diagnóstico de Cáncer Cérvico Uterino preinvasor; por lo que se activa la canasta GES con un retraso en su garantía de oportunidad, y con fecha 18 de junio de 2025 inicia su conización (canasta de tratamiento).

Por lo anterior señalado, prestación de la G.O. retrasada otorgada.

Consalud

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED], cuya aseguradora de salud es la Isapre Consalud. Se logró constatar que con fecha 02 de enero de 2025 al 03 de febrero de 2025, se activa la intervención sanitaria “seguimiento” asociado a su problema de salud GES N°72 Cáncer vesical en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Que, de acuerdo a la información obtenida por medio de esta fiscalización a la aseguradora Consalud, se logró constatar que la usuaria no hizo uso de su beneficio GES, ya que prefirió cobertura por su Plan de Salud Complementario, realizándose una cistoscopia de seguimiento el día 20 de mayo de 2025, fuera de plazo.

Por lo anterior señalado, la Isapre informa que, se comunicó con la paciente antes del vencimiento de su Garantía de Oportunidad, dicha información se encuentra respaldada por la Bitácora de la Isapre, además se informó a esta Superintendencia que, el día 20 de enero se comunicaron vía telefónica, con la paciente para el agendamiento de su hora asociada a su seguimiento, la paciente anuncia que, se atenderá por su Plan de Salud Complementario en mayo de este año y señala además que, mantendrá aperturado el GES.

Cabe señalar que, en este caso, correspondía exceptuar esta Garantía, lo que fue manifestado, además, por el representante de la Isapre.

Consalud

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada al problema de salud oncológico en el mes de abril de 2025 del [REDACTED] beneficiario de Isapre Consalud; se logró constatar que con fecha 10 de enero de 2025 al 24 de febrero de 2025, se activa la Garantía de “etapificación”, asociado a su problema de salud GES N°70 Cáncer colorectal en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Que, de acuerdo a la información obtenida por medio de la fiscalización a la aseguradora Consalud, se logró constatar que el usuario no hizo uso de su beneficio GES, ya que prefirió la cobertura por su Plan de Salud Complementario, realizándose una colonoscopia el 13 de marzo de 2025, sin embargo, se agenda atención en el prestador “Clínica RedSalud Vitacura” el 11 de julio de 2025 para la revisión de los exámenes.



Finalmente, se puede concluir que dicha prestación fue efectuada con cobertura de su plan de salud, sin embargo, asistirá al médico de la Red GES, para avanzar la etapa de su canasta GES.

Por lo anterior señalado, el beneficiario prefirió cobertura por su Plan de Salud, ya que manifestó que tiene un Plan Cerrado con copago fijo en la Red Salud UC Christus. Sin embargo, frente a las llamadas de la Isapre para agendamiento de horas médicas, el paciente acepta atenderse por GES en su prestador convenido para las prestaciones de etapificación.

En este caso, analizados los antecedentes se concluye que, el paciente prefirió atenciones por su Plan de Salud lo que se encuentra debidamente respaldado por la Isapre.

Banmédica

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] cuya aseguradora de salud es la Isapre Banmédica; se logró constatar que con fecha 05 de enero de 2024 al 05 de febrero de 2024, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria de “seguimiento” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Es importante señalar que, en el reporte informado por la aseguradora en abril de 2025, señala que la fecha límite para otorgar la garantía es el **05 de febrero de 2024**, pero la aseguradora informa mediante mail de respaldo con **fecha 04 de enero de 2025** que se autoriza la canasta de “seguimiento”, en la misma aseguradora refieren que usuaria prefiere cobertura por plan de salud en Clínica Dávila Vespucio, ya que le resulta más conveniente hacerlo por ese medio, en vez de cancelar el copago de la canasta GES.

En este caso y analizados los antecedentes enviados por la Isapre Banmédica se informa que, la Sra. Paulina se encuentra en tratamiento por su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más”, desde el año 2023, en su prestador convenido por el Seguro Clínica Dávila Vespucio, por lo tanto, actualmente se encuentra con prestaciones de la intervención sanitaria de “Seguimiento”, las que son canceladas en su totalidad por su Plan de Salud.

Respecto a las fechas mencionadas, como la fecha límite para otorgar la garantía (5 de febrero de 2024), la Isapre responde confundiendo las fechas de apertura de seguimiento, sin embargo, con fecha 10 de marzo de 2025, es atendida por el médico especialista, quien indica tratamiento farmacológico y control con exámenes en 6 meses más. La paciente refiere rechazar las prestaciones otorgadas por GES y señala acceder a su tratamiento farmacológico por medio de un convenio con su comuna de residencia, el cual es adquirido a un valor más económico que el de la canasta GES.

Finalmente, respecto a la revisión de la información enviada por la Isapre, se puede concluir que la [REDACTED] a, ha utilizado siempre la cobertura de su Plan de Salud Complementario, tal como lo hizo, en las etapas de diagnóstico y tratamiento por su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más”

En este caso, analizados los antecedentes se concluye que, el paciente prefirió atenciones por su Plan de Salud lo que se encuentra debidamente respaldado por la Isapre.



Este Organismo de Control fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente al usuario el [REDACTED], cuya aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca. Se logró constatar que con fecha 06 de septiembre de 2023 al 06 de noviembre de 2023, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria de “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°28 Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información enviada por la Isapre, el paciente asiste el día 27 de mayo de 2025, a Clínica Bupa Antofagasta para evaluación del médico urólogo, donde se le solicitan exámenes (pieloTAC, antígeno prostático específico total y creatinina plasmática) requeridos para ser presentados en el comité oncológico con cobertura GES. Es necesario informar que el 27 de mayo 2025, el médico [REDACTED], Urólogo de dicha Clínica, cambia de etapa GES de “etapificación” a “tratamiento”.

Finalmente, se puede concluir con los antecedentes informados por la Isapre que, dicha prestación de tratamiento, aún sigue pendiente.

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso de la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la S [REDACTED] [REDACTED]z, cuya aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 05 de agosto de 2024 al 26 de agosto de 2024, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°8 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información enviada por la Isapre, especialmente el audio en donde la paciente refiere que se atiende con un médico que no es de la Red, inicialmente dicho médico atendía en la Clínica Bupa de Santiago y se cambió a Clínica Indisa de Maipú. La paciente refiere además que, compra su medicamento sin hacer uso del GES, ya que es más económico el precio.

Se puede concluir que la paciente utiliza la cobertura por su plan de salud, por decisión propia y refiere a la ejecutiva de la Isapre, mantener la cobertura GES a pesar de utilizar su Plan de Salud.

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente al usuario el [REDACTED], donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 26 de diciembre de 2024 al 26 de marzo de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.



Respecto a la revisión de la información enviada por la Isapre, se puede concluir que el paciente asiste a control con médico especialista de endocrinología en la Red UC Christus, mediante la modalidad de cobertura por plan de salud, donde se indica iniciar tratamiento con Radioyodo 100 mCi; con posterioridad, asiste a control con prestador GES de Clínica Bupa Santiago el 30 de mayo de 2025, donde se indica iniciar tratamiento de Radioyodo el 02 de junio de 2025.

Finalmente, se puede concluir que el paciente se trata inicialmente en un prestador fuera de la Red, posteriormente se acoge al GES e inicia su tratamiento de Radio yodo en Clínica Bupa Santiago, donde recibe su tratamiento con cobertura GES y dentro del plazo según la Norma.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED], donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 20 de enero de 2025 al 21 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “seguimiento” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información enviada por su Isapre, se puede concluir que la paciente asiste a control con médico especialista de endocrinología en Clínica Alemana el 15 de mayo de 2025, mediante cobertura por Plan de Salud, donde aún no logran adecuar la dosis del Eutirox con los niveles plasmático de hormona tiroidea.

Se puede concluir que la paciente inicia tratamiento mediante la cobertura por su Plan de Salud, por decisión propia, a pesar que la Isapre la contactó en dos oportunidades con el fin de que utilizara las prestaciones por GES.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED], donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 21 de enero de 2025 al 03 de marzo de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “diagnóstico” asociado a su problema de salud GES N°03 Cáncer Cervicouterino, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información enviada por la Isapre, se puede concluir que la paciente se efectúa el examen de colposcopia, además de una biopsia con estudio histopatológico de biopsia diferida, en Clínica Las Condes el día 03 de febrero de 2025, con cobertura de su plan de salud.

Finalmente, desde la aseguradora indican que no han podido acceder a los antecedentes médicos efectuados en el prestador Clínica Las Condes, y que, al contactar a la paciente vía telefónica, ella tampoco desea entregar los antecedentes solicitados asociados a la confirmación o descarte de Diagnóstico de Cáncer Cervicouterino .



Frente al análisis del audio enviado por la Isapre, Se puede concluir que la paciente aún no cuenta con un diagnóstico GES, por falta de antecedentes clínicos y los exámenes realizados fueron con cobertura a su Plan de Salud. Manifiesta en la grabación, que aún no hará uso del GES.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente al usuario el [REDACTED] cuya aseguradora es Isapre Cruz Blanca, donde se logró constatar que con fecha 22 de enero de 2025 al 22 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria de “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información enviada por parte de la aseguradora, se puede concluir que el paciente asiste a control con especialista el día 27 de mayo de 2025 en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, mediante Bono GES, donde se realiza la indicación de iniciar el tratamiento con Radio yodo 100 mCi, además de hemodiálisis; al ser evaluado por la Unidad de Medicina Nuclear del Hospital Clínico de la Universidad de Chile, se otorga pase correspondiente para el próximo 30 de julio de 2025.

Cabe señalar que, la prestación de tratamiento que informó la Isapre como garantía retrasada, correspondía exceptuar la garantía de oportunidad dentro del plazo estimado según la Norma, dado que, el paciente requiere, por sus enfermedades de base, un prestador que además de otorgar el procedimiento de Radio yodo, cuente con el protocolo THYROGEN y además que cuente con una unidad de diálisis. Por lo anterior, dicha garantía informada como retrasada debía exceptuarse por causas imputables al paciente.

- Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 27 de enero de 2025 al 28 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria de “seguimiento” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información aportada por parte de la aseguradora, se puede concluir que la paciente es operada de tiroidectomía total en el año 2016, además presentó una recidiva ganglionar bilateral en el año 2024 la que fue operada; actualmente retira los medicamentos GES desde el 05-01-2025 en la farmacia Salcobrand, además la Isapre informa que el día 19 de julio de 2025, mantiene agendada una hora de control de seguimiento en Clínica Bupa Santiago (prestador GES), revisado el audio enviado por la Isapre, la afiliada hace alusión que su domicilio es de Punta Arenas y debe viajar a Santiago a su prestador GES, razón por lo cual, por decisión personal refiere en el audio que, viajará en julio de 2025.

En conclusión, se puede indicar que la paciente hace uso de la canasta GES de seguimiento, y por decisión personal señala en el audio que, viajará en el mes de julio de 2025.



Cabe señalar que, en este caso correspondía exceptuar la garantía de oportunidad dentro del plazo estimado, dado que, la paciente manifiesta que por decisión personal rechaza asistir a su control de seguimiento.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 28 de enero de 2025 al 17 de febrero de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°08 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información entregada por parte de la aseguradora, se puede concluir que la paciente asiste a control con especialista el día 08 de abril de 2025 en Clínica UC Christus, donde se indica el tratamiento con tamoxifeno y mantener controles de seguimiento cada 4 meses; finalmente, la cobertura aplicada a dichas prestaciones, son mediante el uso de su plan de salud, ya que la Clínica UC CHRISTUS, no forma parte de la Red de prestadores convenidos.

En conclusión, se puede indicar, mediante el audio enviado por la Isapre, que la paciente decide hacer uso de la cobertura por su Plan de Salud en el retiro de sus medicamentos en la farmacia convenida, sin embargo, la paciente fue contactada por la Isapre en el mes de junio, para otorgar las prestaciones GES de la canasta del problema de salud garantizado, las que correspondía otorgar a mas tardar el 17 de febrero del 2025.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente al usuario el [REDACTED] donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 20 de febrero de 2025 al 07 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “diagnóstico” asociado a su problema de salud GES N°82 Cáncer de tiroides diferenciado y medular en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información entregada por la Isapre, se puede concluir que el paciente no logra ser contactado por la aseguradora, quedando la prestación retrasada, se evidencia que la Isapre llama al paciente en tres oportunidades con resultado infructuoso en el mes de mayo, además de un correo electrónico solicitando al paciente que se contacte con la Aseguradora para gestionar las prestaciones GES en el mismo mes.

En conclusión, se puede indicar que la prestación aún sigue retrasada, ya que no se logró el contacto con el paciente para su gestión. Además, la Aseguradora informa que, esta garantía se encuentra “correctamente exceptuada”. Lo anterior, incumple con la Circular N° 248 del 2015 y N° 288 del 2017, ya que la excepción se debe realizar en el plazo que corresponde la Garantía de Oportunidad y no en forma posterior.



Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente al usuario el [REDACTED] donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 24 de febrero de 2025 al 07 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “seguimiento” asociado a su problema de salud GES N°28 Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información aportada por la aseguradora, se puede concluir que el paciente asiste a control con especialista el día 14 de mayo de 2025, en la Clínica Bupa Santiago, que es prestador Red de la Isapre. Dicha atención, se realizó con cobertura por decisión personal, de su plan de salud, ya que refiere que el bono es de menor costo por su Plan de Salud que por GES. Actualmente, se encuentra recibiendo tratamiento de hormonoterapia por GES.

Se puede concluir que la prestación de seguimiento se encuentra otorgada por su Plan de Salud y sus medicamentos son adquiridos mediante copago GES en la farmacia convenida Salcobrand.

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] donde su aseguradora de salud es la Isapre Cruz Blanca; se logró constatar que con fecha 25 de febrero de 2025 al 11 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “diagnóstico” asociado a su problema de salud GES N°08 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información aportada por parte de la aseguradora, desde Clínica Bupa Santiago informan que, no se han podido contactar con la paciente (vía telefónica y correo electrónico) para agendar hora, ya que, se encuentra fuera del país. Paciente refiere vía telefónica a la aseguradora Cruz Blanca, que obtendrá hora de atención en julio de 2025 (grabación junio 2025).

Finalmente, se puede evidenciar mediante audio enviado por la Isapre que, la prestación se encuentra retrasada por accionar de paciente (viaje fuera del país, además de acomodar su agenda de trabajo para asistir al médico).

En conclusión G.O. retrasada sin prestación otorgada por causa atribuible al paciente.

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] de la Isapre Cruz Blanca; donde se logró constatar que con fecha 20 de marzo de 2025 al 09 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°08 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.



Respecto a la revisión de la información aportada por parte de la aseguradora, se puede concluir que la paciente asiste al control con especialista el día 28 de mayo de 2025 en Clínica Andes Salud de Concepción, prestador convenido GES, donde se indica el tratamiento de hormonoterapia iniciando el día 31 de mayo de 2025.

Cabe mencionar que, por decisión de la paciente, la cobertura aplicada fue de su Plan de Salud.

En conclusión G.O. retrasada con prestación otorgada.

17.- **Cruz Blanca**

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] de Isapre Cruz Blanca; donde se logró constatar que con fecha 24 de marzo de 2025 al 03 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria de “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°14 Cáncer en personas menores de 15 años, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Es necesario informar que, recibió quimioterapia el día 30 de enero y posteriormente se indicó radioterapia a la semana 20 del inicio de la quimioterapia.

Finalmente, se puede concluir con los datos aportados por la Isapre que, se efectúa la radioterapia el pasado 23 de junio de 2025 en Clínica UC Christus, no se especifica si la atención fue cubierta por plan o por GES.

En conclusión, la G.O. retrasada con prestación otorgada. En este caso se debió exceptuar por condición de salud del paciente.

Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED], de Isapre Cruz Blanca; donde se logró constatar que con fecha 07 de abril de 2025 al 28 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°08 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Mediante a la información enviada por la aseguradora Cruz Blanca, se indica que la paciente recibe una cobertura GES-CAEC para su quimioterapia; el 31 de marzo de 2025 el comité oncológico indica iniciar tratamiento de quimioterapia, pero no se logran contactar con la paciente; finalmente, se logra agendar citación para 07 de julio de 2025 y dar inicio al tratamiento médico con cobertura GES-CAEC.

Respecto a la revisión de la información entregada por la Isapre, se puede concluir que la paciente no logra ser contactada por la aseguradora, quedando la prestación retrasada, se evidencia que la Isapre llama a la paciente en tres oportunidades, 15 de mayo, 19 de mayo y 20 de mayo, con resultado infructuoso, además de un correo electrónico del 22 de mayo, solicitando a la paciente que se contacte con la Aseguradora para gestionar las prestaciones GES. Se agendó para el día 7 de julio en Clínica BUPA Santiago con el doctor Pablo Rodríguez oncólogo para iniciar el tratamiento.



En conclusión G.O. retrasada sin prestación otorgada.

- Cruz Blanca

Este Organismo de Control fiscalizó el retraso sobre la Garantía de Oportunidad asociada a problemas de salud oncológico en el mes de abril de 2025, referente a la usuaria la [REDACTED] de Isapre Cruz Blanca; donde se logró constatar que con fecha 08 de abril de 2025 al 28 de abril de 2025, se activa la canasta GES con la intervención sanitaria “tratamiento” asociado a su problema de salud GES N°08 Cáncer de mama en personas de 15 años y más, el cual es informado por la aseguradora como “retrasado”.

Respecto a la revisión de la información disponible por parte de la aseguradora, se puede concluir que la paciente se encontraba con tratamiento hormonal con medicamentos traídos desde su país natal Brasil (letrozol), iniciando el retiro de los medicamentos en farmacias convenida Salcobrand el 01 de junio de 2025.

Se puede concluir que, la G.O. retrasada oncológica se efectúa por GES, iniciando el 01 de junio de 2025.

Conclusiones

Los resultados de esta fiscalización permiten concluir que, al mes de abril del 2025, en términos generales, las Isapres han dado un cumplimiento parcial a las instrucciones impartidas por este Organismo de Control. El porcentaje de G.O. Retrasadas de tipo oncológico corresponde al **6,22 %** del total de garantías de oportunidad retrasadas informadas por la Isapres.

Las Isapres fiscalizadas y que presentaron garantías de oportunidad retrasadas de tipo oncológicas en el mes de abril del presente año, corresponden a: Isapre Cruz Blanca, con la mayoría de casos 15, Consalud con 2 casos, Banmédica y Colmena con 1 caso en cada Isapre.

Por su parte, el **68,42 %** de las prestaciones (**13 casos**) fueron otorgadas por GES, por su Plan de Salud Complementario o por ambas modalidades. De los 13 casos fiscalizados, en 12 de ellos, se entregaron las prestaciones fuera del plazo de la garantía, en solo 1 caso se observó que la G.O. se encontraba resuelta dentro del plazo, por lo cual no debió ser informada por la Isapre Cruz Blanca como G.O. retrasada.

Dentro de las 13 G.O. resueltas por diferentes modalidades, el mayor porcentaje de G.O. analizadas, corresponden a garantías de oportunidad que debían exceptuarse en el periodo de vigencia, según lo señalado por el Decreto GES vigente y por las Circulares IF/N° 248, del 27 de julio del 2015 e IF/N° 288, del 6 de julio del 2017, emitidas por esta Superintendencia, contenidas en el Capítulo XI, Título I, del Compendio de Normas Administrativas en materia de Procedimientos de la Superintendencia de Salud. Las causas observadas en esta fiscalización para exceptuar la garantía de oportunidad, son atribuibles a los pacientes, tales como; rechazo del prestador, rechazo del GES, rechazo de la prestación, todas ellas debidamente respaldadas por parte de las Aseguradoras.



Prestaciones resueltas por:	Cantidad	Porcentaje
Plan de Salud	8	61,53 %
GES	3	23,07 %
Plan y/o GES	2	15,38 %
Total	13	100 %

Tabla N° 2: Distribución de las prestaciones otorgadas, según modalidad de cobertura.

En la siguiente tabla, se observa un subanálisis de 12 casos en los cuales se otorgó la prestación fuera del plazo señalado en la Norma vigente. Cabe mencionar que, en 1 caso la prestación informada como retrasada se encontraba dentro del plazo, razón por lo que no debió informarse como una garantía retrasada.

Clasificación de Prestaciones resueltas por GES y/o Plan	Número de GO	Porcentaje GO
Isapre debió exceptuar	10	76,92 %
Mal exceptuada	1	7,69 %
Dentro de plazo	1	7,69 %
Imputable al prestador	1	7,69 %
Total	13	100 %

Tabla N° 3: Distribución de las prestaciones otorgadas, según análisis de los casos fiscalizados.

El **26,32 % (5 casos)** corresponden a las categorías **“sin prestación otorgada”** y **“sin prestación otorgada con horas agendadas”**, lo que significa un incumplimiento por parte de la Isapre de la normativa vigente.

Con respecto al estado de las Garantías de Oportunidad según resolución, se observa que el mayor porcentaje (**68,42 %**) corresponde a G.O. resueltas, dichas Garantías fueron otorgadas por Plan de Salud, por GES o por ambas modalidades. Respecto al caso representado como “G.O. Mal exceptuada”, no cumplía con la Norma establecida para realizar una excepción de Garantía, sin embargo, la Isapre Cruz Blanca informó esta garantía como “correctamente exceptuada”.

Análisis del Estado de la GO	Número de GO	Porcentaje GO
G.O. Mal exceptuada (sin contacto efectivo)	1	5,26 %
G.O. Sin prestación otorgada	2	10,52 %
G.O. Sin prestación otorgada con horas agendadas	3	15,78 %
G.O. Con Prestación otorgada resuelta por GES y/o Plan de Salud	13	68,42 %
Total	19	100,00 %

Tabla N° 4: Distribución de las G.O. fiscalizadas.



Análisis Porcentual de Garantías de Oportunidad Oncológicas Retrasadas en Abril de 2025

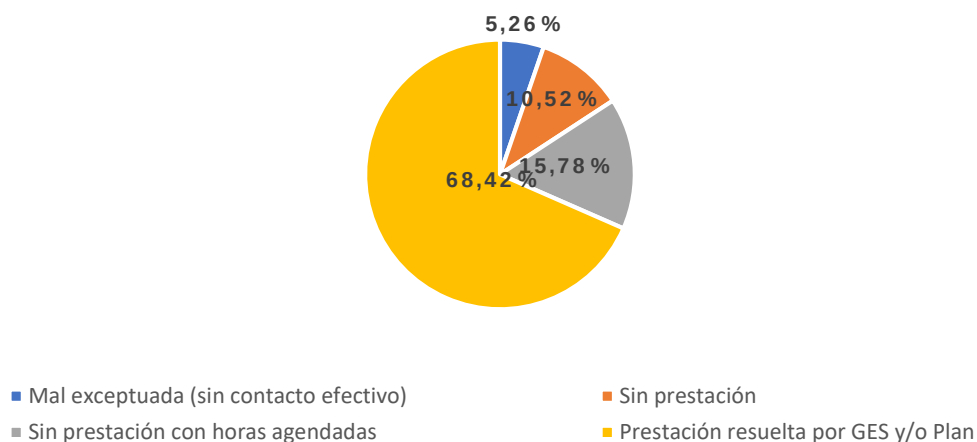


Gráfico N° 1: Distribución porcentual de las G.O. oncológicas retrasadas fiscalizadas.

ACCIONES A REALIZAR

Cabe mencionar que, al mes de mayo del 2025, aún persisten 5 G.O. Retrasadas de tipo Oncológicas de Isapre Cruz Blanca, en el cual, aún se mantienen sin prestaciones otorgadas. Por este motivo, se instruirá a dicha Isapre a gestionar dichas prestaciones retrasadas, además, se debe reiterar la Norma asociada a las garantías exceptuadas e informar a este Organismo de Control su resolución.

Asimismo, se formularán cargos en aquellas garantías de oportunidad que aún permanecen sin la entrega de la prestación.

SAQ/FSF/WUG

Reg. N° 1014-1015-1016-1017/2025

Distribución:

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios



GLOSARIO DE TÉRMINOS

GES: Garantías Explícitas en Salud.

Garantía de Oportunidad o G.O: Plazo máximo para el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones que determine el Decreto vigente.

Garantía Abierta: Garantía de Oportunidad Abierta se define como el conjunto formado por las Garantías Vigentes y las Garantías Retrasadas.

Garantía Vigente: Garantía de Oportunidad aperturada y que cuya fecha límite del período garantizado aún no se cumple con respecto a la fecha de consulta en el sistema. Esta garantía no presenta registro de evento o documento de atención que realice un cambio en el estado del caso o en la garantía de oportunidad del paciente.

Garantía Retrasada (Sin Prestación Otorgada): Garantía de Oportunidad a la que no se le ha realizado el hito de término establecido, ni se ha registrado causales de cierre o excepción de la misma, incluye los casos sin prestación desde el año 2005 hasta la fecha de corte.

Garantía Exceptuada: Aquella Garantía de Oportunidad en donde no se ha podido cumplir con las prestaciones mínimas requeridas para cumplir con los plazos legales determinados, ya sea por causas médicas, administrativas, o por causas atribuibles al usuario.

