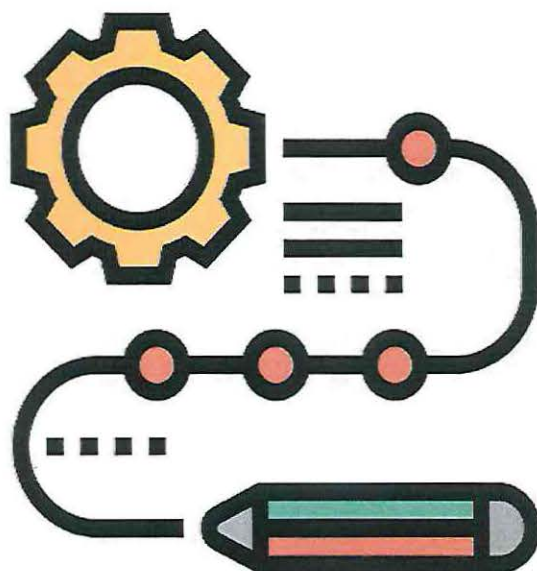


INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

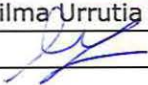
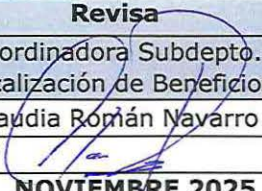
"PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN AL PACIENTE GES EN PRESTADORES HOSPITALARIOS"



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

INFORME N°196

FECHA 13 NOVIEMBRE 2025

Elabora	Revisa	Aprueba
Fiscalizador Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Wilma Urrutia Gatica	Claudia Román Navarro	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
NOVIEMBRE 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	10
ACCIONES A REALIZAR	11
GLOSARIO DE TÉRMINOS	11

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 36 prestadores entre públicos (27) y privados (9) a nivel nacional de entidades sujetas a fiscalización de esta Superintendencia de Salud.

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 72,2% 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 existen mejores resultados en los prestadores privados que en los prestadores públicos, ya que el 100% de los centros privados contaban con un procedimiento de notificación y se encontraban en conocimiento sobre la Circular IF/N°407, a diferencia de los establecimientos públicos donde 3 prestadores no conocían la normativa ni contaban con un procedimiento de notificación.

Del análisis realizado se observó que el prestador privado que obtuvo el menor porcentaje de cumplimiento fue el Hospital Clínico Viña de Mar con un 52,94%. Mientras que en los prestadores públicos se observó un 0% de cumplimiento en 3 de ellos: Hospital Barros Luco Trudeau, Instituto Nacional del Cáncer y Hospital Claudio Vicuña.

Se le da a conocer a cada prestador los resultados finales mediante un Oficio y/o Resolución Exenta, según corresponda, de acuerdo al análisis realizado

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar la existencia de un procedimiento de notificación al paciente GES, y que este cumpla lo instruido por 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/Nº407 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.
- Antes de asistir al Prestador, se envía un mail información el o los días asociados a la fiscalización en el Centro Asistencial, esperando una confirmación sobre la recepción de la información por parte de la Dirección y/o Encargados GES
- La actividad de fiscalización se desarrolló en los meses de junio hasta septiembre 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 del año 2025.

Para llevar a cabo esta fiscalización, se obtuvo una muestra aleatoria de 36 prestadores públicos (27) y privados (9) a nivel nacional, entidades sujetas a fiscalización por esta Superintendencia de Salud. Estos prestadores fueron fiscalizados en los meses de junio hasta septiembre de 2025, siendo los siguientes:

Tipo de Prestador	
Público	Privado
Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río (Puente Alto)	Clínica Dávila (Recoleta)
Hospital San Juan de Dios (Santiago)	Clínica Santa María (Providencia)
Hospital Barros Luco Trudeau (San Miguel)	Clínica Indisa (Providencia)
Hospital de Urgencia Asistencial Pública Dr. Alejandro del Río (Santiago)	Clínica Bupa Santiago
Hospital de niños Dr. Roberto del Río (Independencia)	Clínica San Carlos de Apoquindo Red UC Christus
Hospital El Pino (San Bernardo)	Clínica RedSalud Santiago ExClínica Bicentenario (Estación Central)
Instituto nacional del Cáncer Dr. Caupolicán Pardo Correa (Recoleta)	Hospital Clínico Universidad de Los Andes
Hospital Clínico San Borja Arriarán (Santiago)	Clínica Bupa Reñaca
Hospital Félix Bulnes Cerda	Hospital Clínico Viña del Mar
Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza (La Florida)	
Hospital del Salvador de Santiago (Providencia)	
Complejo Hospitalario San José (Independencia)	
Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)	
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	
Hospital Dr. Franco Ravera Zunino (Rancagua)	
Hospital de Quilpué	
Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	
Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)	
Hospital de Puerto Montt	
Hospital Clínico Regional de Valdivia	
Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz (Los Ángeles)	
Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)	
Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	
Hospital Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)	
Centro Oncológico del Norte (Antofagasta)	
Hospital San Pablo (Coquimbo)	
Hospital San Juan de Dios (La Serena)	
27	9
Total	36

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, 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.

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 el conocimiento sobre la Circular IF/N°407, la implementación 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.

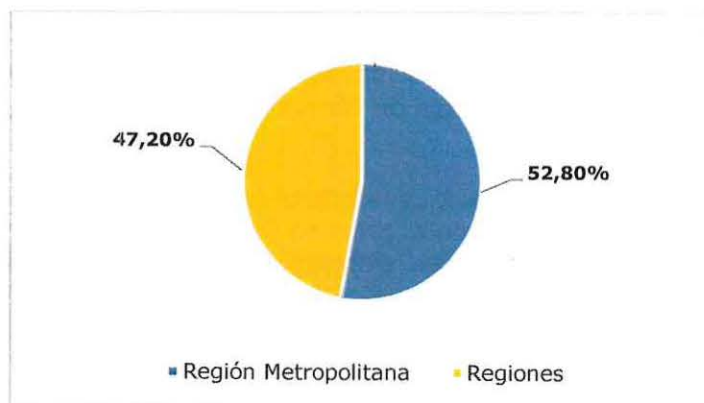
Se le da a conocer a cada prestador, que los resultados del proceso de fiscalización serán informados a cada uno de ellos por Oficio y/o Resolución Exenta, según corresponda, de acuerdo al análisis realizado en las dependencias de la Superintendencia.

En las oficinas de la Superintendencia y en base a la información consignada en el respectivo consolidado, se analizó y categorizó los 36 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. Esto se debe a una falta de aplicación de la Circular o a que la creación del procedimiento fue anterior a dicha normativa, sin ser debidamente actualizado.

Como se señaló fueron 36 los prestadores fiscalizados, 19 (52,8%) pertenecen a la Región metropolitana, mientras que 17 (47,2%) a diversas Regiones.



De los 19 prestadores de la Región metropolitana, 12 pertenecen al sector público y 7 al sector privado. Los prestadores de regiones 15 corresponden al sector público y 2 al sector privado.

Distribución	Público	Privado
Región Metropolitana	Complejo Hospitalario Dr. Sotero del Río Hospital San Juan de Dios Hospital Barros Luco Trudeau Hospital de Urgencia Dr. Alejandro del Río Hospital Dr. Roberto del Río Hospital del Pino Instituto Nacional del Cáncer Dr. Caupolicán Pardo Correa Hospital San Borja Arriarán Hospital Félix Bulnes Cerda Hospital de la Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza Hospital del Salvador Complejo Hospitalario San José	Clínica Dávila (Recoleta) Clínica Santa María (Providencia) Clínica Indisa (Providencia) Clínica Bupa Santiago Clínica San Carlos de Apoquindo Red UC Christus Clínica RedSalud Santiago (Estación Central) Hospital Clínico Universidad de Los Andes
Regiones	Hospital Carlos Van Buren Hospital Dr. Gustavo Fricke Hospital Franco Ravera Zunino Hospital de Quilpué Hospital Claudio Vicuña Hospital Dr. Hernán Aravena Hospital de Puerto Montt Hospital Regional de Valdivia Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz Hospital Dr. Guillermo Grant Benavente Hospital Dr. César Garavagno Burotto Hospital Dr. Leonardo Guzmán Hospital San Pablo Hospital San Juan de Dios (La Serena) Centro Oncológico del Norte	Clínica Bupa Reñaca Hospital Clínico Viña del Mar

Prestadores fiscalizados con y sin procedimiento de notificación GES:

De los 36 prestadores fiscalizados, 26 de ellos contaban con un procedimiento de notificación GES, lo que equivale al 72,2% de los prestadores. Mientras que un 27,8% de ellos, es decir 10 prestadores no disponían de dicho procedimiento.

Prestadores Fiscalizados	Cuenta con Procedimiento	%	No Cuenta con Procedimiento	%
Privado	9	25,0%	0	0%
Público	17	47,2%	10	27,8%
Total	26	72,2%	10	27,8%

Los prestadores que no contaban con un procedimiento pertenecen al sector público, 4 de ellos se encuentran en regiones y 6 en la región metropolitana (RM):

- Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)
- Hospital Dr. Franco Ravera Zunino (Rancagua)
- Hospital de Quilpué
- Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)
- Hospital San Juan de Dios (RM)
- Hospital Barros Luco Trudeau (RM)
- Instituto Nacional del Cáncer Dr. Caupolicán pardo Correa (RM)
- Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra. Eloísa Díaz Insunza (RM)
- Hospital del Salvador (RM)
- Complejo Hospitalario San José (RM)

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

Sobre el total de los prestadores fiscalizados (36), 33 de ellos manifestaron conocer la normativa que regula el procedimiento de notificación GES, mientras que 3 de ellos señalaron no tener conocimiento.

Prestadores Fiscalizados	Conocen la Normativa	%	No conocen la Normativa	%
Privado	9	25,0%	0	0%
Público	24	66,7%	3	8,3%
Total	33	91,7%	3	8,3%

Los 3 prestadores que manifestaron no conocer la normativa pertenecen al sector público, 2 de ellos pertenecen a la región metropolitana y uno a la quinta región:

- Hospital Barros Luco Trudeau (RM)
- Instituto Nacional del Cáncer Dr. Caupolicán Pardo Correa (RM)
- Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)

Relación entre Procedimiento y Normativa en prestadores fiscalizados:

Prestadores Fiscalizados	Conocen la Normativa	%	No conocen la Normativa	%
Cuenta con Procedimiento	26	72,2%	0	%
No cuenta con Procedimiento	7	19,5%	3	8,3%
Total	33	91,7%	3	8,3%

De los 33 prestadores que indicaron conocer la normativa fiscalizada, 26 disponen de un Procedimiento de notificación al paciente GES, mientras que 7 a pesar de estar en conocimiento de la normativa vigente, no cuentan con dicho procedimiento.

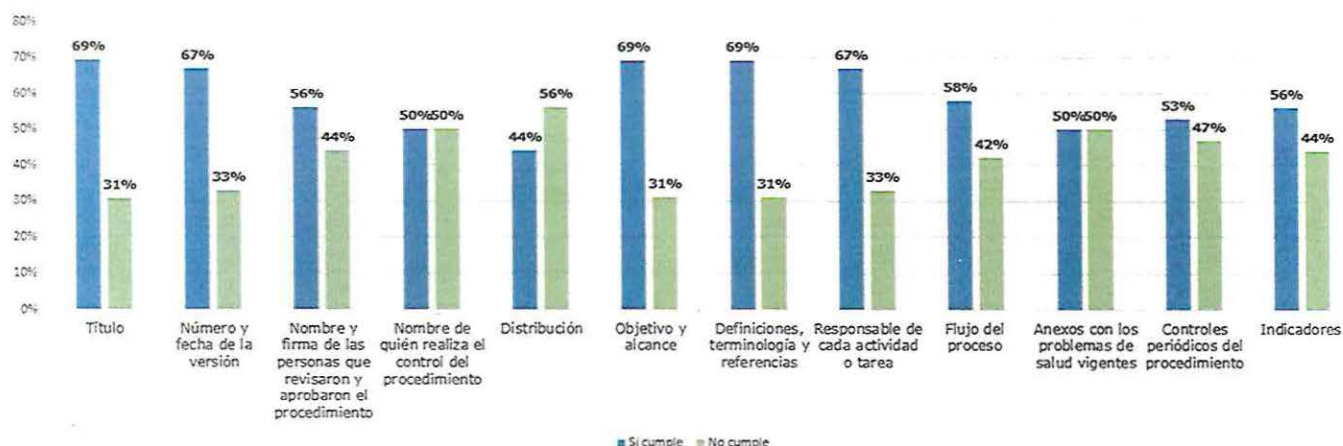
Finalmente, hay 3 prestadores que no conocen la normativa y no contaban con un procedimiento de notificación GES.

Porcentaje de cumplimiento respecto a los requisitos que debe contener el procedimiento de notificación:

De los 26 prestadores que tenían a disposición un procedimiento de notificación, existe un 69% de cumplimiento en los requisitos mínimos que éste debe contener, como: título, objetivo y alcance, definiciones, terminologías y referencias.

Solo 2 prestadores cumplieron con el 100% de los requisitos, uno prestador del sector público y otro del sector privado:

- Clínica Santa María (Providencia)
- Hospital Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)



A continuación, se detalla en orden decreciente el porcentaje de cumplimiento de los prestadores privados y públicos.

Distribución de prestadores privados según porcentaje de cumplimiento.

Prestadores Privados	Si Cumple	No Cumple
Clínica Santa María (Providencia)	100,00%	0,00%
Clínica Dávila (Recoleta)	94,12%	5,88%
Clínica Bupa Santiago	94,12%	5,88%
Redsalud Santiago Ex Clínica Bicentenario (Estación Central)	94,12%	5,88%
Clínica BUPA Reñaca	94,12%	5,88%
Hospital Clínico Universidad de Los Andes	88,24%	11,76%
Clínica San Carlos de Apoquindo Red de Salud UC Christus	82,35%	17,65%
Clínica Indisa (Providencia)	64,71%	35,29%
Hospital Clínico Viña del Mar	52,94%	47,06%

Distribución de prestadores públicos según nivel de cumplimiento.

Prestadores Públicos	Si Cumple	No Cumple
Hospital Dr. Leonardo Guzmán (Antofagasta)	100,00%	0,00%
Hospital Carlos Van Buren (Valparaíso)	94,12%	5,88%
Hospital Félix Bulnes Cerda	94,12%	5,88%
Complejo Aistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz (Los Ángeles)	94,12%	5,88%
Hospital Clínico Regional Dr. Guillermo Grant Benavente (Concepción)	94,12%	5,88%
Hospital Dr. César Garavagno Burotto (Talca)	94,12%	5,88%
Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena (Temuco)	88,24%	11,76%
Complejo Hospitalario Dr. Sótero del Río (Puente Alto)	82,35%	17,65%
Hospital Clínico Regional (Valdivia)	82,35%	17,65%
Centro Oncológico del Norte (CON)	82,35%	17,65%
Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río (Santiago)	76,47%	23,53%
Hospital de niños Dr. Roberto del Río (Independencia)	76,47%	23,53%
Hospital El Pino (San Bernardo)	70,59%	29,41%
Hospital Clínico San Borja Arriarán (Santiago)	64,71%	35,29%
Hospital San Pablo (Coquimbo)	64,71%	35,29%
Hospital San Juan de Dios (La Serena)	58,82%	41,18%
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	11,76%	88,24%
Hospital Dr. Franco Ravera Zunino (Rancagua)	11,76%	88,24%
Hospital de Puerto Montt	11,76%	88,24%
Hospital San Juan de Dios (Santiago)	5,88%	94,12%
Hospital Clínico Metropolitano La Florida Dra Eloísa Díaz Insunza (La Florida)	5,88%	94,12%
Hospital de Quilpué	5,88%	94,12%
Hospital del Salvador de Santiago (Providencia)	5,88%	94,12%
Complejo Hospitalario San José (Independencia)	5,88%	94,12%
Hospital Barros Luco Trudeau (San Miguel)	0,00%	100,00%
Instituto Nacional del Cáncer Dr. Caupolicán Pardo Correa (Recoleta)	0,00%	100,00%
Hospital Claudio Vicuña (San Antonio)	0,00%	100,00%

CONCLUSIONES

Los resultados de la fiscalización al procedimiento de notificación al paciente GES evidencian que el 72,2% de los prestadores fiscalizados cuenta con un procedimiento escrito de notificación, sin embargo, se identificaron incumplimientos en los requisitos mínimos que éste debe contener, de acuerdo a la normativa vigente (Circular IF/Nº407).

Existen 26 prestadores que conocían la normativa y poseían un procedimiento de notificación GES, de éstos 2 (5,6%) lograron cumplir con la totalidad de los requisitos mínimos establecidos. En tanto, 24 (66,7%) a pesar de estar en conocimiento de la normativa vigente y contar con un procedimiento, este no cumplió con todos los requisitos mínimos establecidos.

Hubo 10 (27,8%) prestadores, todos del sector público, que no contaban con un procedimiento, de ellos 7 estaban en conocimiento de la Circular IF/Nº407 que norma dicho procedimiento.

Del análisis realizado se observó que el prestador privado que obtuvo el menor porcentaje de cumplimiento fue el Hospital Clínico Viña del Mar con un 52,94%. Mientras que en los prestadores públicos se observó un 0% de cumplimiento en 3 de ellos: Hospital Barros Luco Trudeau, Instituto Nacional del Cáncer y Hospital Claudio Vicuña.

ACCIONES A REALIZAR

Se le da a conocer a cada prestador los resultados finales mediante un Oficio y/o Resolución Exenta, según corresponda, de acuerdo al análisis realizado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GES: Garantías Explícitas en Salud.

RM: Región Metropolitana.