

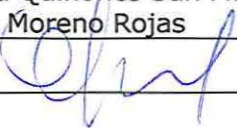
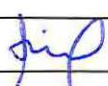
INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

"Revisión Archivo Maestro Prestaciones Bonificadas"



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

**INFORME N°205
FECHA: 12 de diciembre de 2025**

Elabora	Revisa	Aprueba
Analistas Subdepto Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Yasmina Lara García Leontina Quiñones San Martín Cynthia Moreno Rojas	Nelly Stuardo Henriquez	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B°	V°B° 
Diciembre 2025		

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
Objetivo	4
METODOLOGÍA.....	5
RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN	5
Principales Inconsistencias Detectadas.....	6
Otras Situaciones Relevantes Observadas	15
CONCLUSIÓN.....	18
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	18
ANEXO	19



RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los resultados del análisis realizado de una muestra de 375 bonos y reembolsos de prestaciones GES, informados por la Isapre Esencial en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas (AM) en el año 2024. El objetivo fue verificar la consistencia entre los registros reportados y la documentación de respaldo de las prestaciones, con el fin de evaluar la calidad de la información y detectar eventuales inconsistencias que pudieran afectar la trazabilidad y transparencia del proceso de bonificación.

Del total de casos analizados, el **70% se encuentra en conformidad** con la información de respaldo de las prestaciones, sin verificarse observaciones. No obstante, en el **30% restante, se identificaron inconsistencias** de distinta índole y magnitud, agrupadas en las siguientes categorías:

- Discrepancia en el campo "Código de Prestación"
- Discrepancia en el campo "Fecha de Bonificación"
- Discrepancia en el campo "Frecuencia"
- Discrepancias en los Campos "Valor Bonificado" y "Copago"
- Error en Copago informado en Bono (AM bien informado)
- Registros repetidos en Archivo Maestro
- Bono sin respaldo documental
- Error de registro por bono mal emitido

Estos hallazgos evidencian deficiencias en los procesos de registro, validación y consolidación de datos por parte de la Isapre, comprometiendo la calidad y confiabilidad del Archivo Maestro.

Medidas a implementar

- Informar a la Unidad de Datos sobre las inconsistencias detectadas para extrapolar los resultados al universo total y evaluar la confiabilidad del AM.
- Reforzar los controles internos, desarrollar herramientas automáticas de validación y establecer una supervisión periódica para garantizar la calidad de la información antes de su envío.
- Solicitar a la isapre la identificación del tipo de financiamiento de cada prestación en los bonos y liquidaciones de programas médicos.



INTRODUCCIÓN

Con fecha 2 de julio de 2025, la Isapre Esencial, en respuesta al requerimiento formulado mediante el Oficio Circular IF/Nº24 de fecha 17 de junio de 2025, relativo al GES/87, planteó las dificultades que enfrentaría para realizar estimaciones confiables ante la eventual dictación de un nuevo decreto GES y el correspondiente proceso de verificación de nuevas primas.

Según lo señalado por la institución, dichas dificultades se deben a la falta de una base histórica confiable que permita realizar proyecciones adecuadas y, por la detección de un error en la construcción de los Archivos Maestros, identificado a raíz del requerimiento mencionado. Este error se produjo debido a que no se extrajo la totalidad de la data requerida, lo que impide visualizar de manera completa el costo total asociado a las prestaciones GES. Esta situación compromete y podría afectar los análisis y decisiones basadas en dicha información.

En este contexto, la Isapre Esencial solicitó el reprocesamiento de los **Archivos Maestros de prestaciones bonificadas**, tras detectar discrepancias en la forma de presentación de la información contenida en dichos archivos. Estas diferencias, identificadas por la propia institución, afectan tanto a las prestaciones del Régimen de Garantías Explícitas en Salud (GES) como a aquellas correspondientes al Plan Complementario. Como consecuencia, fue necesario corregir los datos reportados, con el fin de asegurar la integridad y consistencia de la información entregada a esta Superintendencia.

Las inconsistencias detectadas en los archivos maestros impactan negativamente en la confiabilidad de la información utilizada para distintos fines regulatorios. Entre los efectos más relevantes se encuentran:

- Dificultades para realizar estimaciones financieras ante la eventual dictación de un nuevo Decreto GES.
- Obstáculos en la evaluación y verificación de nuevas primas.
- Complicaciones en los procesos de fiscalización que esta Superintendencia debe llevar a cabo en relación con la cobertura efectiva de prestaciones, comprometiendo la capacidad de supervisión y control sobre el cumplimiento normativo de la Isapre.

Estas situaciones podrían derivar en riesgos regulatorios, financieros y operativos, tanto para la Isapre como para el sistema en su conjunto, afectando la transparencia y confiabilidad de la información.

Objetivo

Evaluar la confiabilidad de la información reprocesada contenida en los Archivos Maestros de prestaciones bonificadas, en relación con la documentación proporcionada por la Isapre, con el propósito de establecer e implementar medidas correctivas y preventivas que permitan mitigar la ocurrencia de errores en los procesos de generación y entrega de dichos archivos por parte de la Isapre.



METODOLOGÍA

En el marco del proceso de fiscalización del Archivo Maestro (AM) de prestaciones bonificadas, se realizó una revisión de los documentos de respaldo asociados a las prestaciones bonificadas ges. Entre los antecedentes analizados se incluyen: bonos, liquidaciones de reembolso, cuentas médicas y boletas de prestaciones GES correspondiente al período comprendido desde enero a diciembre de 2024. El objetivo fue evaluar la confiabilidad de la información contenida en los Archivos Maestros de prestaciones bonificadas, en relación con la documentación proporcionada por la Isapre.

Para esta revisión la Unidad de Datos extrajo la muestra con una estrategia de muestreo probabilístico, aplicando un nivel de confianza del 95% y un error admisible del 5%, lo cual permite asegurar que los resultados obtenidos sean estadísticamente representativos de la población total.

El muestreo, efectuado por la Unidad de Datos, se realizó de manera aleatoria mediante la utilización de código en Python y la librería Pandas. Como resultado, se determinó una muestra compuesta por 375 registros, cada uno correspondiente a un bono o reembolso.

Esta revisión se realizó a través de los sistemas de la Isapre, a los cuales se accedió mediante perfiles de visualización previamente habilitados para estos fines. Además, se accedió a la página web de la farmacia Salcobrand, con la finalidad de obtener las boletas asociadas a medicamentos GES.

En ese contexto, este Subdepartamento analiza la información recabada durante el proceso de fiscalización y presenta el siguiente informe con los hallazgos y consideraciones correspondientes.

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN



Del análisis efectuado sobre una muestra de **375 casos** (bonos y reembolsos), se determinó que el **70% de los registros no presentó discrepancias** con respecto a la documentación de respaldo, ni generó observaciones adicionales.

Por otro lado, **113 casos (30% de la muestra)**, evidenciaron **una o más inconsistencias** entre los datos registrados en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas (AM) y la documentación de respaldo disponible.



Los campos del AM que presentaron inconsistencias corresponden a las variables "Código de Prestación", "Fecha de Bonificación", "Frecuencia", "Valor Bonificado" y "Monto Copago".

Principales Inconsistencias Detectadas

1. Discrepancia en el campo "Código de Prestación"

Se identificó **un caso** en que la Isapre registró en el campo "Código de Prestación" un valor distinto al consignado en la liquidación de reembolso respectiva. El detalle del caso es el siguiente:

AM Prestaciones Bonificadas				Documento
N°	N° Reembolso	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Validación Código Prestación
1	717267	9980002	GES	101108

2. Discrepancia en el campo "Fecha de Bonificación"

Se detectó **un caso** en el que la fecha de bonificación informada en el Archivo Maestro difiere de la consignada en el bono físico. Esta discrepancia se repite en múltiples registros asociados al mismo bono, como se muestra a continuación:

AM Prestaciones Bonificadas					Documento
N°	N° Bono	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Fecha Bonificación	Validación Fecha Bonificación
1	718083	702101	GES	02/12/2024	14/11/2024
	718083	702201	GES	02/12/2024	14/11/2024
	718083	702203	GES	02/12/2024	14/11/2024
	718083	702207	GES	02/12/2024	14/11/2024
	718083	702209	GES	02/12/2024	14/11/2024
	718083	702301	GES	02/12/2024	14/11/2024

3. Discrepancia en el campo "Frecuencia"

En **59 casos** (bonos y/o reembolsos), que agrupan un total de 89 prestaciones, se constató que el valor informado por la Isapre en el campo "Frecuencia" no coincide con el consignado en bonos o liquidaciones de reembolso correspondientes.

AM Prestaciones Bonificadas						Documento
N°	N° Bono	N° Reembolso	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Frecuencia	Validación Frecuencia
1	0	717331	307011	GES	0	1
2	0	476619	401070	GES	0	1
3	372383	0	908101	GES	0	1
4	409659	0	301014	Plan Complementario	1	1
			301034	Plan Complementario	0	1
			301045	GES	1	5
			302042	GES	1	4
			302056	GES	1	4
			305031	Plan Complementario	1	5

AM Prestaciones Bonificadas						Documento
N°	N° Bono	N° Reembolso	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Frecuencia	Validación Frecuencia
5	808453	0	801008	GES	0	1
6	410080	0	801007	GES	1	1
			1402001	GES	1	1
			1402001	GES	0	1
			1402001	GES	0	1
			1402001	GES	0	1
			1402001	GES	0	1
7	760886	0	101308	GES	0	1
8	855216	0	908102	GES	0	1
9	609835	0	306011	GES	0	1
10	718083	0	702101	GES	1	1
			702201	GES	1	1
			702203	GES	1	1
			702207	GES	1	1
			702209	GES	1	1
			702301	GES	0	1
11	564763	0	303027	GES	0	1
12	717658	0	301045	GES	1	5
			302032	GES	0	1
			302075	Plan Complementario	1	3
			309013	Plan Complementario	1	1
			702302	Plan Complementario	1	1
			1301046	Plan Complementario	1	1
13	354986	0	101321	GES	0	1
14	687170	0	908102	GES	0	1
15	409963	0	201301	GES	1	2
			301045	GES	1	2
			302023	Plan Complementario	1	2
			305031	Plan Complementario	1	2
			4100000	GES	1	1
16	846607	0	908102	GES	0	1
17	780284	0	908101	GES	0	1
18	432430	0	1701001	GES	0	1
19	831200	0	101308	GES	0	1
20	409671	0	401008	Plan Complementario	1	5
			401008	Plan Complementario	0	5
			401013	Plan Complementario	1	1
			401014	Plan Complementario	1	2
			404011	GES	1	3
			404118	Plan Complementario	1	3
21	800830	0	101309	GES	0	1
22	592441	0	908101	GES	0	1
23	531521	0	908101	GES	0	1
24	878034	0	101204	GES	0	1
25	358556	0	301036	Plan Complementario	1	1
			301045	GES	1	1
			301085	GES	1	1
			302027	Plan Complementario	1	1
			302032	Plan Complementario	1	3
			302057	GES	1	2
26	662989	0	108001	GES	0	1
27	907838	0	908102	GES	0	1

AM Prestaciones Bonificadas						Documento
N°	N° Bono	N° Reembolso	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Frecuencia	Validación Frecuencia
28	905816	0	801007	GES	0	1
29	890662	0	908102	GES	0	1
30	443964	0	908101	GES	0	1
31	409687	0	201203	GES	1	12
			301034	Plan Complementario	1	1
			306038	Plan Complementario	1	1
			306091	Plan Complementario	1	2
			702302	Plan Complementario	1	1
			6000000	GES	1	1
32	449965	0	101305	GES	0	1
33	718128	0	101987	Plan Complementario	1	1
			801008	GES	1	1
			1802081	GES	0	1
			1802081	GES	0	1
			1802081	GES	0	1
			1802081	GES	0	1
34	634262	0	908101	GES	0	1
35	851776	0	902001	GES	0	1
36	622453	0	101320	GES	0	1
37	718114	0	302032	GES	1	6
			302075	GES	1	4
			305031	GES	1	4
			702201	GES	1	1
			702202	GES	1	1
			702203	GES	1	1
38	888023	0	902001	GES	0	1
39	475640	0	101301	GES	0	1
40	409769	0	801007	GES	1	1
			801008	Plan Complementario	1	1
			2002002	GES	1	1
			2002002	GES	0	1
			2002002	GES	0	1
			2002002	GES	0	1
41	672343	0	302032	GES	0	1
42	549981	0	101305	GES	0	1
43	829685	0	801008	Plan Complementario	1	1
			1902055	GES	0	1
			1902055	GES	0	1
			1902055	GES	0	1
			1902055	GES	0	1
44	612154	0	908101	GES	0	1
45	819985	0	908102	GES	0	1
46	432325	0	309022	GES	0	1
47	717656	0	201303	GES	1	26
			201303	GES	0	1
			702101	Plan Complementario	1	1
			702110	Plan Complementario	1	2
			4100002	GES	1	1
			6200000	GES	1	1
48	543218	0	908102	GES	0	1
49	287752	0	301036	Plan Complementario	1	1
			301059	GES	1	1
			301064	Plan Complementario	1	1

AM Prestaciones Bonificadas						Documento
N°	N° Bono	N° Reembolso	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Frecuencia	Validación Frecuencia
			302023	Plan Complementario	1	1
			302032	Plan Complementario	0	1
			305031	Plan Complementario	1	1
50	595758	0	908101	GES	0	1
51	829681	0	201405	GES	1	12
52	806784	0	908101	GES	0	1
53	524592	0	908102	GES	0	1
54	778557	0	101310	GES	0	1
			201407	GES	1	1
55	509010	0	2002002	GES	0	1
			4100000	GES	1	1
			6200000	GES	1	1
56	648151	0	1303005	GES	0	1
			301026	Plan Complementario	1	1
			301045	GES	1	1
			301045	GES	0	1
			301068	Plan Complementario	1	1
			302075	Plan Complementario	1	1
			303018	Plan Complementario	1	1
58	893485	0	101308	GES	0	1
59	569951	0	908101	GES	0	1

4. Discrepancias en los Campos "Valor Bonificado" y "Copago"

Se detectaron **20 casos** con inconsistencias tanto en el "valor bonificado" como en el "Monto Copago".

Cabe señalar que todos los casos corresponden a **medicamentos GES** adquiridos directamente en farmacia. La información reportada en los Archivos Maestros (AM) fue validada con las respectivas boletas, de acuerdo con lo revisado en la página web de la farmacia.

AM Prestaciones Bonificadas								Boleta	
N°	N° Bono	N° Boleta	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Valor Facturado	Valor Bonificado AM	Monto Copago AM	Validación Valor Bonificado	Validación Monto Copago
1	911007	644490943	6100000	GES	18.207	13.807	4.400	16.007	2.200
2	884401	642202528	6100000	GES	9.258	1.118	8.140	2.339	6.919
3	859319	637407144	6100000	GES	6.985	5.272	1.713	6.985	0
			6100000	No bonificado	4.367	0	4.367	1.328	3.039
4	632653	609131127	6100000	GES	4.433	30	4.403	2.232	2.201
5	440475	598422977	6100000	GES	2.368	1.738	630	2.179	189
6	906162	641897263	6100000	GES	22.134	13.534	8.600	15.684	6.450
7	549203	611350621	6100000	GES	13.872	7.792	6.080	12.048	1.824
8	522719	607017118	6100000	GES	15.848	15.848	0	15848	0
			6100000	GES	13.872	7.792	6.080	10.832	3.040
9	739887	631898925	6100000	GES	2.724	2.094	630	2.406	318
10	502121	600975925	6100000	GES	2.058	1.428	630	1.806	252
11	561957	610987632	6100000	GES	14.925	14.925	0	14.925	0
			6100000	GES	9.163	7.835	1.328	9.163	0
12	864872	639968921	6100000	GES	13.872	7.792	6.080	12.048	1.824

AM Prestaciones Bonificadas								Boleta	
N°	N° Bono	N° Boleta	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Valor Facturado	Valor Bonificado AM	Monto Copago AM	Validación Valor Bonificado	Validación Monto Copago
13	821066	638254327	6100000	GES	15.848	11.448	4.400	13.648	2.200
14	577005	610661883	6100000	GES	18.207	17.365	842	18.207	0
			6100000	No bonificado	3.558	0	3.558	1.336	2.222
15	584243	609982639	6100000	GES	19.278	19.278	0	19.278	0
			6100000	GES	9.727	9.727	0	9.727	0
			6100000	GES	4.116	3.420	696	4.116	0
			6100000	No bonificado	3.704	0	3.704	2.824	880
			6100000	GES	12.614	10.644	1.970	12.122	492
16	774518	636235416	6100000	GES	49.164	24.974	24.190	37.069	12.095
17	531171	605699654	6100000	GES	666	572	94	666	0
18	389892	575071505	6100000	GES	10.860	4.780	6.080	7.820	3.040
19	821662	637441793	6100000	GES	14.925	14.925	0	14.925	0
20	642269	614228988	6100000	GES	9.104	1.154	7.950	4.334	4.770
			6100000	GES	9.104	1.154	7.950	4.334	4.770

Adicionalmente, en **9 casos** no se pudo validar los campos "Valor Bonificado" y "Monto Copago", debido a que las boletas incluían medicamentos no informados en el AM. Estos casos también corresponden a medicamentos GES adquiridos en farmacia y fueron contrastados con la documentación disponible. Los casos son los siguientes:

N°	N° Bono Atención	N° Boleta	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Valor Facturado	Valor Bonificado	Validación Valor Bonificado	Monto Copago	Validación Monto Copago
1	418244	599442481	6100000	GES	3.065	3.065	No se puede determinar	0	No se puede determinar
2	706994	633359132	6100000	GES	2.140	1.510	No se puede determinar	630	No se puede determinar
3	569371	570823523	6100000	GES	6.640	6.640	No se puede determinar	0	No se puede determinar
4	658365	615440437	6100000	GES	2.058	1.428	No se puede determinar	630	No se puede determinar
5	420835	602097636	6100000	GES	7.110	7.110	No se puede determinar	0	No se puede determinar
6	834075	639279762	6100000	GES	18.207	18.207	No se puede determinar	0	No se puede determinar
			6100000	GES	3.808	756	No se puede determinar	3.052	No se puede determinar
7	658481	617477283	6100000	GES	9.666	9.666	No se puede determinar	0	No se puede determinar
8	398499	586051040	6100000	GES	19.278	14.878	No se puede determinar	4.400	No se puede determinar
9	729528	570829680	6100000	GES	9.020	2.940	No se puede determinar	6.080	No se puede determinar
			6100000	GES	15.848	15.848	No se puede determinar	0	No se puede determinar
			6100000	GES	4.367	4.367	No se puede determinar	0	No se puede determinar
			6100000	GES	3.065	3.065	No se puede determinar	0	No se puede determinar

5. Error en Copago informado en Bono (AM bien informado)

En **un caso**, la Isapre reporta en el campo "Monto Copago" un valor distinto al consignado en la documentación correspondiente. Al revisar en detalle, se observa que el bono emitido se encuentra erróneo. El detalle del caso es el siguiente:

Bono de Atención Hospitalaria				Esencial	
Cobertura GES				Correlativo: 287752	
Datos del Beneficiario		Detalle del Prestador		Fecha emisión Fecha vencimiento	
Beneficiario	Rut	Entidad	Rut del prestador	02/01/2024	04/01/2024
		Clinica Alemana de Temuco S.	96 606 750-0		
Titular		Profesional	Rut del profesional	Correlativo P.A.M	
				39300101	
Plan		Emisor		Impresión por Tope	
S7H050A-3922		Casa Matriz Esencial		NO	
Código Prestación	Prestación	Cantidad	Valor Prestación	Bonificación Esencial	Copago Afiliado
0305031	PROTEINA C REACTIVA POR TÉCNIC	1	\$ 18.505	\$ 12.954	\$
0302032	ELECTROLITOS PLASMATICOS (SODI	1	\$ 11.846	\$ 8.293	\$
0302023	CREATININA EN SANGRE	1	\$ 6.494	\$ 4.546	\$
0301036	HEMATOCRITO (PROC. AUT.)	1	\$ 2.673	\$ 1.872	\$
0301064	RECuento DE ERITROCITOS. ABSOL	1	\$ 2.643	\$ 1.851	\$
0301059	TIEMPO DE PROTROMBINA (INCLUYE	1	\$ 6.610	\$ 6.610	\$
Total			\$ 48.771	\$ 36.126	\$
Valor del Bono					
A pagar por el afiliado		Tipo de cobro:	Forma de pago	Bono atención nominativo al prestador, solo por la bonificación de la Isapre	
12.645		Urgencia Vital	Urgencia Vital	Prestador a pagar	Valor a pagar
				Clinica Alemana de Temuco S.	48.771
				96 606 750-0	

N°	N°Bono	N° PAM	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Valor Facturado	Valor Bonificado	Monto Copago	Validación Monto Copago
1	287752	3930	301036	Plan Complementario	2.673	1.872	801	0
			301059	GES	6.610	6.610	0	0
			301064	Plan Complementario	2.643	1.851	792	0
			302023	Plan Complementario	6.494	4.546	1.948	0
			302032	Plan Complementario	11.846	8.293	3.553	0
			305031	Plan Complementario	18.505	12.954	5.551	0

6. Registros repetidos en Archivo Maestro

Se identificaron **prestaciones registradas más de una vez en el AM**, pese a que, según los documentos de respaldo, corresponden a una única prestación.

Ejemplo: Bono N°806784

- **Imagen:** Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas.

	Ptn Bnd Numero Bono Atencion	Ptn Bnd Codigo Prestacion	Ptn Bnd Cobertura Financiamiento Prestacion	Ptn Bnd Frecuencia	Ptn Bnd Valor Facturado	Ptn Bnd Valor Bonificado	Ptn Bnd Monto Copago	Ptn Bnd Fecha Bonificacion
1	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
2	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
3	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
4	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
5	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
6	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24
7	806784	0908101	GES	0	64496	62366	2130	07/11/24

Celdas repetidas, bono se informa solo una prestación

- **Respaldo Documental:** Bono N°806784

Esencial Correlativo: 806784

Bono de atención GES

Detalles del Beneficiario

Beneficiario: [Redacted] Rut: [Redacted]
 Titular: [Redacted] Rut: [Redacted]
 Plan: Esencial 70000e-23

Detalles del Prestador

Entidad: SERVICIOS CLINICA ALEMANIA LIMI
 Profesional: [Redacted]
 Rut de la entidad: 77.413.290-2
 Rut del profesional: [Redacted]
 Fecha emisión: 07-11-2024
 Fecha vencimiento: 06-01-2025
 Consulta: 3474

Detalle de la Prestación

Código Prestación	Prestación	Cantidad	Valor Prestación	Bonificación Esencial	Bonificación Complementaria	Copago Afiliado
908101	CONSULTA TELEMEDICINA PSICOLOGO	1	\$64.496	\$62.366	\$0	\$2.130
Total:			\$64.496	\$62.366	\$0	\$2.130

Valor del Bono:
 A pagar por el afiliado: \$2.130
 Forma de Pago: Webpay

Bono atención nominativo al prestador
 Prestador a pagar: SERVICIOS CLINICA ALEMANIA LIMI
 Valor a pagar: \$64.496

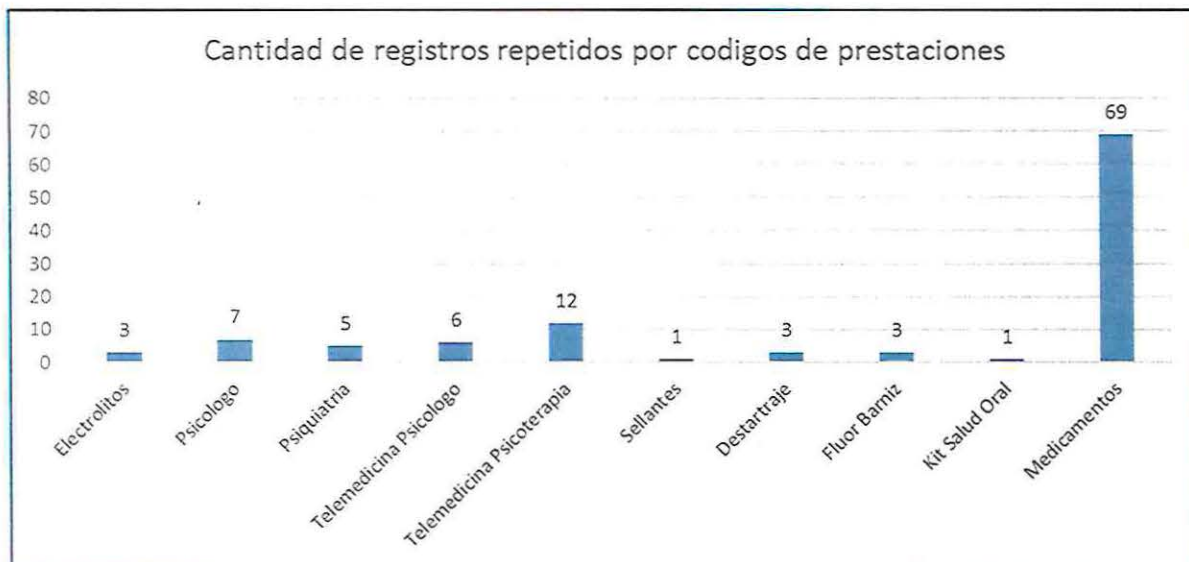
En total, se identificaron **28 bonos con registros repetidos**, por un valor facturado total de **\$4.724.789**, un valor bonificado de **\$4.465.596** y un copago de **\$259.193**, informados erróneamente por la Isapre. El detalle se presenta a continuación:

N°	N° Bono	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Total, Valor Facturado	Total, Valor Bonificado	Total, Monto Copago
1	600979	2701001	GES	38.504	38.504	-
2	607603	5012022	GES	32.087	32.087	-
3	609527	5012026	GES	1.695	1.695	-
4	613988	5012022	GES	32.087	27.142	4.945
5	751595	6100000	GES	8.160	6.447	1.713
		6100000	No bonificado	4.367	-	4.367

N°	N° Bono	Código Prestación	Cobertura Financiamiento Prestación	Total, Valor Facturado	Total, Valor Bonificado	Total, Monto Copago
6	802949	6100000	GES	4.833	4.833	-
7	802996	6100000	GES	5.686	5.686	-
8	803182	6100000	GES	18.207	18.207	-
9	804845	2701004	GES	38.502	38.502	-
10	805149	908102	GES	30.524	30.524	-
11	806784	908101	GES	386.976	374.196	12.780
12	807167	302032	GES	43.680	43.680	-
13	818404	6100000	GES	26.941	22.541	4.400
14	819985	908102	GES	30.524	30.524	-
15	822284	6100000	GES	2.193	1.563	630
16	826810	6100000	GES	334.764	328.104	6.660
17	833557	6100000	GES	1.736	1.736	-
18	834075	6100000	GES	88.060	75.852	12.208
19	837098	5012022	GES	32.087	32.087	-
20	837833	6100000	GES	2.193	1.763	430
21	838891	903001	GES	293.935	253.235	40.700
22	846607	908102	GES	152.620	152.620	-
23	851776	902001	GES	531.370	516.460	14.910
24	854729	6100000	GES	15.848	11.448	4.400
25	855216	908102	GES	152.620	152.620	-
26	856689	6100000	GES	212.145	212.145	-
27	862858	6100000	GES	37.585	29.635	7.950
28	864567	6100000	GES	2.164.860	2.021.760	143.100
	TOTAL			4.724.789	4.465.596	259.193

En los **28 casos** identificados **se detectaron 110 registros repetidos**, todos correspondientes a bonos. Estos registros corresponden a 10 códigos de prestaciones, siendo el más representativo el asociado a medicamentos GES.

En el siguiente gráfico se observa que las prestaciones con registros repetidos se concentran principalmente en las áreas de medicamentos GES, salud mental y salud oral.



7. Bono sin respaldo documental

Se identificó **un caso** asociado a la bonificación por la compra de un medicamento GES cuyo **respaldo documental (Boleta) no pudo ser validado**.

Aunque la Isapre proporcionó el número de boleta correspondiente, al consultar dicho folio en la página web de la farmacia Salcobrand, **no fue posible acceder al documento** ni confirmar los detalles de la transacción.

Esta situación impide validar la existencia y trazabilidad de la bonificación informada.

Información AM Prestaciones Bonificadas								Informado por Isapre		SIS
N°	N° Bono	Código Prestación	Fecha Bonificación	Frecuencia	Valor Facturado	Valor Bonificado	Monto Copago	N° Boleta	Fecha cargo	Observación
1	557402	6100000	13-06-2024	4	20.236	12.286	7.950	608773259	13-06-2024	Boleta no observada
	557402	6100000	13-06-2024	2	7.616	7.616	-	608773259	13-06-2024	Boleta no observada

8. Registro en Archivo Maestro de bono que debió ser anulado

Se constató el **registro indebido del bono N°683439** en el AM, el cual debió haber sido anulado y reemplazado por el bono N°683443. Ambos corresponden a la misma prestación, emitidos con segundos de diferencia.

Según información entregada por la Isapre, el primer bono fue generado por duplicado y no emitió documento, motivo por el cual se generó un segundo bono válido. A la fecha de revisión el bono aún se encuentra pendiente de anulación.

Registro AM

	Ptn Bnd Codigo Aseguradora	Ptn Bnd Fecha Informacion	Ptn Bnd Numero Bono Atencion	Ptn Bnd Frecuencia	Ptn Bnd Valor Facturado	Ptn Bnd Valor Bonificado	Ptn Bnd Monto Copago	Ptn Bnd Fecha Bonificacion
1	108	202408	683439	1	15078	15078	0	26/08/24
2	108	202408	683443	0	15078	15078	0	26/08/24

Bono efectivamente emitido [SEAQ1]


Correlativo: 683443

Bono de atención GES

Datos del Beneficiario

Beneficiario: Rut:

Titular: Rut:

Plan: Esencial 70h/50e-23

Código Prestación: 309022 Orina completa

Detalle del Prestador

Entidad: CLINICA ALEMANA DE SANTIAGO S

Profesional:

Rut de la entidad: 96.770.100-9

Rut del profesional:

Emisor: Oficina Central Esencial

Prestación:

Fecha emisión: 26-08-2024

Fecha vencimiento: 25-10-2024

GES

Concisa: 2171

Cantidad	Valor Prestación	Bonificación Bono	Bonificación Complementaria	Copago Afiliado
1	\$15.078	\$15.078	\$0	\$0
Total:	\$15.078	\$15.078	\$0	\$0

Otras Situaciones Relevantes Observadas

1. Medicamentos no informados en el AM de Prestaciones Bonificadas

Se identificaron **18 casos** asociados a la bonificación de medicamentos GES adquiridos directamente en farmacias por los afiliados.

En estos casos, la Isapre proporcionó los números de boleta correspondientes, los cuales fueron verificados en la página web de la farmacia Salcobrand, con el fin de confirmar la existencia de las transacciones y el detalle de los medicamentos adquiridos.

El análisis permitió constatar que, si bien las boletas revisadas confirman la compra del medicamento informado por la Isapre, en varios casos **se incluyen otros medicamentos no registrados en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas**.

Ejemplo: Bono N°418244 (Boleta N°599442481).

- **Imagen:** Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas.

	Ptn Bnd Numero Bono Atencion	Ptn BndCodigo Prestacion	Ptn Bnd Cobertura Financiamiento Prestacion	Ptn Bnd Frecuencia	Ptn Bnd Valor Facturado	Ptn Bnd Valor Bonificado	Ptn Bnd Monto Copago	Ptn Bnd Fecha Bonificacion
1	418244	6100000	GES	1	3065	3065	0	08/03/24

- **Respaldo Documental:** Boleta N°599442481 (Bono N°418244)



SALCOBRAND S.A.
 Farmacias y Farmacias,
 Av. Libertad Bernardo O'Higgins 877, Santiago,
 Santiago

RUT : 76031071-9
BOLETA ELECTRONICA
Nº 599442481

Fecha de Emisión: 2016-03-09

S.LI. - SANTIAGO CENTRO

Descripción	Cantidad	Descuento	Precio Base	Valor Total
COMPRONEX Jeringas S.O. 30mls	1	0	\$ 2.000	\$ 0
ADICION LIT 150mg/30ML AC0025	1	0	\$ 3.000	\$ 0

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

SOLAMENTE NUEVE PÍXELS



Observación total	\$ 4.000
Valor Neto	\$ 0
Impuesto Comprobado	\$ 0
Imp. IGV	\$ 0
Valor Total	\$ 4.000

Tarifa Electrónica: \$1.000, \$2.000, \$3.000, \$4.000, \$5.000, \$6.000, \$7.000, \$8.000, \$9.000, \$10.000, \$11.000, \$12.000, \$13.000, \$14.000, \$15.000, \$16.000, \$17.000, \$18.000, \$19.000, \$20.000, \$21.000, \$22.000, \$23.000, \$24.000, \$25.000, \$26.000, \$27.000, \$28.000, \$29.000, \$30.000, \$31.000, \$32.000, \$33.000, \$34.000, \$35.000, \$36.000, \$37.000, \$38.000, \$39.000, \$40.000, \$41.000, \$42.000, \$43.000, \$44.000, \$45.000, \$46.000, \$47.000, \$48.000, \$49.000, \$50.000, \$51.000, \$52.000, \$53.000, \$54.000, \$55.000, \$56.000, \$57.000, \$58.000, \$59.000, \$60.000, \$61.000, \$62.000, \$63.000, \$64.000, \$65.000, \$66.000, \$67.000, \$68.000, \$69.000, \$70.000, \$71.000, \$72.000, \$73.000, \$74.000, \$75.000, \$76.000, \$77.000, \$78.000, \$79.000, \$80.000, \$81.000, \$82.000, \$83.000, \$84.000, \$85.000, \$86.000, \$87.000, \$88.000, \$89.000, \$90.000, \$91.000, \$92.000, \$93.000, \$94.000, \$95.000, \$96.000, \$97.000, \$98.000, \$99.000, \$100.000, \$101.000, \$102.000, \$103.000, \$104.000, \$105.000, \$106.000, \$107.000, \$108.000, \$109.000, \$110.000, \$111.000, \$112.000, \$113.000, \$114.000, \$115.000, \$116.000, \$117.000, \$118.000, \$119.000, \$120.000, \$121.000, \$122.000, \$123.000, \$124.000, \$125.000, \$126.000, \$127.000, \$128.000, \$129.000, \$130.000, \$131.000, \$132.000, \$133.000, \$134.000, \$135.000, \$136.000, \$137.000, \$138.000, \$139.000, \$140.000, \$141.000, \$142.000, \$143.000, \$144.000, \$145.000, \$146.000, \$147.000, \$148.000, \$149.000, \$150.000, \$151.000, \$152.000, \$153.000, \$154.000, \$155.000, \$156.000, \$157.000, \$158.000, \$159.000, \$160.000, \$161.000, \$162.000, \$163.000, \$164.000, \$165.000, \$166.000, \$167.000, \$168.000, \$169.000, \$170.000, \$171.000, \$172.000, \$173.000, \$174.000, \$175.000, \$176.000, \$177.000, \$178.000, \$179.000, \$180.000, \$181.000, \$182.000, \$183.000, \$184.000, \$185.000, \$186.000, \$187.000, \$188.000, \$189.000, \$190.000, \$191.000, \$192.000, \$193.000, \$194.000, \$195.000, \$196.000, \$197.000, \$198.000, \$199.000, \$200.000, \$201.000, \$202.000, \$203.000, \$204.000, \$205.000, \$206.000, \$207.000, \$208.000, \$209.000, \$210.000, \$211.000, \$212.000, \$213.000, \$214.000, \$215.000, \$216.000, \$217.000, \$218.000, \$219.000, \$220.000, \$221.000, \$222.000, \$223.000, \$224.000, \$225.000, \$226.000, \$227.000, \$228.000, \$229.000, \$230.000, \$231.000, \$232.000, \$233.000, \$234.000, \$235.000, \$236.000, \$237.000, \$238.000, \$239.000, \$240.000, \$241.000, \$242.000, \$243.000, \$244.000, \$245.000, \$246.000, \$247.000, \$248.000, \$249.000, \$250.000, \$251.000, \$252.000, \$253.000, \$254.000, \$255.000, \$256.000, \$257.000, \$258.000, \$259.000, \$260.000, \$261.000, \$262.000, \$263.000, \$264.000, \$265.000, \$266.000, \$267.000, \$268.000, \$269.000, \$270.000, \$271.000, \$272.000, \$273.000, \$274.000, \$275.000, \$276.000, \$277.000, \$278.000, \$279.000, \$280.000, \$281.000, \$282.000, \$283.000, \$284.000, \$285.000, \$286.000, \$287.000, \$288.000, \$289.000, \$290.000, \$291.000, \$292.000, \$293.000, \$294.000, \$295.000, \$296.000, \$297.000, \$298.000, \$299.000, \$300.000, \$301.000, \$302.000, \$303.000, \$304.000, \$305.000, \$306.000, \$307.000, \$308.000, \$309.000, \$310.000, \$311.000, \$312.000, \$313.000, \$314.000, \$315.000, \$316.000, \$317.000, \$318.000, \$319.000, \$320.000, \$321.000, \$322.000, \$323.000, \$324.000, \$325.000, \$326.000, \$327.000, \$328.000, \$329.000, \$330.000, \$331.000, \$332.000, \$333.000, \$334.000, \$335.000, \$336.000, \$337.000, \$338.000, \$339.000, \$340.000, \$341.000, \$342.000, \$343.000, \$344.000, \$345.000, \$346.000, \$347.000,

Cortiprex no informado
en AM Prestaciones

Esta situación evidencia una brecha en la trazabilidad de la información, ya que existen prestaciones efectivamente bonificadas que **no fueron incluidas en el Archivo maestro**.

El detalle correspondiente se expone en el siguiente cuadro:

N°	Fecha Información	N° Bono	N° Boleta	Medicamentos no informados en el Archivo Maestro
1	202403	418244	599442481	Cortiprex
2	202409	700228	615188640	Enalapril
3	202409	706994	633359132	Amlodipino
4	202406	569371	570823523	Ciprodex y Biogaia probióticos
5	202408	658365	615440437	Simperten D
6	202403	420835	602097636	Melatonina y Amitriptilina
7	202410	746251	629677986	Nasonex
8	202411	834075	639279762	RUPAFIN
9	202408	658481	617477283	Esomeprazol
10	202402	398499	586051040	Brilinta, Atorvastatina, Ezetrol, Bisopril y un medicamento sin descripción
11	202407	630702	615436765	Degraler y Aerolin
12	202409	729528	570829680	Altazinc
13	202405	494953	603780296	Asventol y Famotidina
14	202412	881670	642526623	Aerolin
15	202410	781248	611642720	Cam jbe
16	202409	703291	615189032	Nexium, Trex fte, Bersen y Multiflora
17	202407	606003	616223774	Alexia fte.
18	202412	873252	641467941	Aerius

2. Omisión en el Archivo Maestro de Prestaciones No Bonificadas

En **un caso** vinculado a un programa médico por hospitalización, **no fueron informadas en el AM las prestaciones no bonificadas**. El valor total de las prestaciones omitidas asciende a **\$14.251**.

Bono de Atención Hospitalaria

Cobertura GES

Esencial

Correlativo: 409963

Datos del Beneficiario

Beneficiario

Rut

Detalles del Prestador

Entidad

Rut del prestador

Fecha emisión

Fecha vencimiento

CLÍNICA ALEMANA DE SANTIAGO

96.770.100-9

05/16/2024

07/15/2024

Titular

Rut

Profesional

Rut del profesional

Correlativo P.A.M.

Plan

E7050-0523

Emisor

Casa Matriz Esencial

Impresión por Tópe

Si

Correlativo P.A.M.

60540101

Código Prestación	Prestación	Cantidad	Valor Prestación	Bonificación Esencial	Copago Afiliado
0201301	DÍA CAMA HOSPITALIZACIÓN INTEG	2	\$ 1.975.829	\$ 1.843.556	\$ 132.272
4100000	INSUMOS Y MATERIALES HOSP GES	1	\$ 760.703	\$ 760.703	\$ -
3900001	NO BONIFICABLES	1	\$ 14.251	\$ -	\$ 14.251
0302023	CREATININA EN SANGRE	2	\$ 19.234	\$ 13.464	\$ 5.770
0305031	PROTEÍNA C REACTIVA POR TÉCNIC	2	\$ 63.448	\$ 44.414	\$ 19.034
0301045	HEMOGRAMA (INCLUYE RECUEITOS D	2	\$ 50.792	\$ 50.792	\$ -
Total			\$ 2.884.254	\$ 2.712.929	\$ 171.325

Valor del Bono

A pagar por el afiliado

171.325

Forma de pago

Pago al Prestador

es Pagado

Bono atención nominativo al prestador, solo por la bonificación de la salud

Prestador a pagar

CLÍNICA ALEMANA DE SANTIAGO

96.770.100-9

Valor a pagar

2.712.929

No Informado en AM de Prestaciones Bonificadas.

16

3. Ausencia de Detalle de Financiamiento de la cobertura en Prestaciones de Programas Médicos

En **27 casos**, todos asociados a Programas Médicos, **no se identifica** en los bonos el tipo de financiamiento de cada prestación, **lo que impidió** validar este campo del AM de manera precisa.

Los bonos consignan en forma genérica que se trata de prestaciones GES, sin embargo, se observó que dentro de un mismo bono pueden coexistir prestaciones con cobertura GES y otras con cobertura por plan complementario, no se identifica esta diferenciación para cada una de las prestaciones. A modo de ejemplo el siguiente caso:

Imagen: Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas.

	Ptn Bnd Numero Bono Atencion	Ptn Bnd Codigo Prestacion	Ptn Bnd Cobertura Financiamiento Prestacion	Ptn Bnd Frecuencia	Ptn Bnd Valor Facturado	Ptn Bnd Valor Bonificado	Ptn Bnd Monto Copago	Ptn Bnd Fecha Bonificacion
1	409659	0301014	Plan Complementario	1	12596	8818	3778	05/03/24
2	409659	0301034	Plan Complementario	0	19579	13706	5873	05/03/24
3	409659	0305031	Plan Complementario	1	158920	111244	47676	05/03/24
4	409659	0301045	GES	1	127135	127135	0	05/03/24
5	409659	0302042	GES	1	37108	37108	0	05/03/24
6	409659	0302056	GES	1	97592	97592	0	05/03/24

Respaldo Documental: Bono N°409659



Bono de Atención Hospitalaria
 Cobertura: GES

Correlativo: 409659

Datos del Beneficiario		Detalle del Prestador		Fecha emisión		Fecha vencimiento	
Beneficiario	Rut		Rut del prestador	03/05/2024	05/04/2024		
		ALEMANA DE SANTIAGO 96.770.100-9					
Titular		Rut del profesional		Correlativo P.A.M.			
				46250101			
Plan		Emisor		Impresión por Tapa			
E7050-0422		Casa Matriz Esencial		Si			

Código Prestación	Prestación	Cantidad	Valor Prestación	Bonificación Esencial	Copago Afiliado
0301014	PRUEBA DE ANTIGLOBULINA DIRECT	1	\$ 12.596	\$ 8.818	\$ 3.778
0301034	CLASIFICACIÓN SANGUÍNEA ABO Y	1	\$ 19.579	\$ 13.706	\$ 5.873
0305031	PROTEÍNA C REACTIVA POR TÉCNIC	5	\$ 158.920	\$ 111.244	\$ 47.676
0301045	HEMOGRAMA (INCLUYE RECUENTOS D	5	\$ 127.135	\$ 127.135	\$ -
0302056	MAGNESIO EN SANGRE	4	\$ 97.592	\$ 97.592	\$ -
0302042	FOSFORO (FOSFATOS) EN SANGRE	4	\$ 37.108	\$ 37.108	\$ -
Total			\$ 452.930	\$ 396.603	\$ 57.327

Valor del Bono
 A pagar por el afiliado
 57.327

Forma de pago
 Pago al Prestador



Bono atención nominativo al prestador, solo por la bonificación de la hospitalización
 Prestador a pagar
 CLINICA ALEMANA DE SANTIAGO
 96.770.100-9

Valor a pagar
 396.603

Esta situación dificulta la identificación de la cobertura efectivamente aplicada a cada prestación, pudiendo afectar la precisión y veracidad de la información reportada en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas, así como la trazabilidad del financiamiento entre los distintos tipos de cobertura (GES y plan complementario). (Ver casos en Anexo 1)

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado sobre una muestra de 375 casos de bonos y reembolsos, se constató que un 70% de los registros se encuentra conforme con la documentación de respaldo. No obstante, el 30% restante presentó diversas inconsistencias en el Archivo Maestro de Prestaciones Bonificadas (AM), entre las que destacan: registros repetidos, omisiones de medicamentos, discrepancias en campos críticos (como frecuencia, copago y valor bonificado), bonos sin respaldo documental y ausencia de detalle en la cobertura de programas médicos.

Estas deficiencias reflejan debilidades en los procesos de registro, validación, consolidación y reporte por parte de la Isapre, lo que hace necesaria la implementación urgente de medidas correctivas

MEDIDAS A APLICAR

- ✓ Se informará a la Unidad de Datos las inconsistencias reportadas en el Archivo Maestro de Prestaciones, para extrapolar los resultados al total de registros informados en base al universo analizado, y se pronuncien sobre la confiabilidad de los datos contenidos en el Archivo Maestro analizado.
- ✓ Instruir a la Isapre:
 1. Que refuerce los controles internos, desarrolle herramientas automáticas de validación y establezca una supervisión periódica para garantizar la calidad de la información antes de su envío.
 2. Que en los bonos, reembolsos y liquidación de programas médicos se identifique el tipo de financiamiento (GES, GES-CAEC y/o Plan Complementario), para cada una de las prestaciones indicadas en los bonos o liquidaciones de reembolsos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Archivo Maestro Prestaciones Bonificadas (AM):**
Base de datos consolidada que contiene el detalle de las prestaciones bonificadas por la Isapre, utilizadas para fines regulatorios, financieros y de fiscalización.
- **Bonificación:**
Monto que la Isapre cubre o reembolsa al afiliado por una prestación de salud.
- **GES (Garantías Explícitas en Salud):**
Conjunto de beneficios garantizados legalmente por el sistema de salud chileno, que incluyen acceso, oportunidad, calidad y protección financiera para una lista de patologías.
- **PAM**
Programa de Atención Médica.
- **Liquidación de Reembolso:**
Documento que detalla el monto reembolsado al afiliado por una prestación ya realizada y pagada directamente, según las condiciones de su plan de salud.

Fisc.Reg. N°:1315/2025

Distribución:

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
- Unidad de Datos

