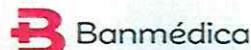


## INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

**“Prestadores convenidos en Problemas de Salud GES  
Tratamiento farmacológico tras el alta hospitalaria por  
cirrosis hepática N°88, Tratamiento de hospitalización  
para menores de 15 años con depresión grave  
refractaria o psicótica con riesgo suicida N°89 y  
Cesación del consumo de tabaco para personas mayores  
de 25 años y más N°90.”**



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

**INFORME N°42**

**FECHA: 06 de marzo de 2026**

<b>Elabora</b>	<b>Revisa</b>	<b>Aprueba</b>
Analistas Subdepto Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Leontina Quiñones San Martín	Claudia Román Navarro	Sandra Armijo Quevedo
V°B° TT	V°B°	V°B°
<b>MARZO 2026</b>		

## ÍNDICE

<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	3
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>METODOLOGÍA</b> .....	5
<b>RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN</b> .....	5
<b>CONCLUSIONES</b> .....	9
<b>MEDIDAS A APLICAR</b> .....	9



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ISAPRE:** Institución de Salud Previsional

**COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS:** Acto administrativo que recopila toda la normativa vigente respecto a una materia en específico, emitida por la Superintendencia de Salud.

**GES (Garantías Explícitas en Salud):** Régimen establecido por la Ley N°19.966 que asegura garantías de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera para problemas de salud definidos por la autoridad sanitaria.

**PRESTADORES CONVENIDOS:** Prestadores institucionales o individuales con los cuales la Isapre mantiene convenio vigente para otorgar prestaciones GES a sus afiliados.

**ARCHIVO MAESTRO (AM):** Base de datos oficial que las Isapres deben remitir mensualmente a la Superintendencia de Salud, informando sus convenios GES vigentes, desagregados por intervención sanitaria y prestación.

## RESUMEN EJECUTIVO

Esta Superintendencia, mediante el Compendio de Archivos Maestros, Capítulo II, Título X del instruyó a las Isapres informar mensualmente los convenios GES vigentes con prestadores institucionales e individuales, desagregados por intervención sanitaria y por prestación o grupo de prestaciones, debiendo remitir dicha información a más tardar el día 20 del mes siguiente al período informado.

En virtud de lo anterior, y considerando que, a través del nuevo Decreto GES N°29, cuya entrada en vigencia fue el 1 de diciembre de 2025, se agregaron tres nuevos problemas de salud garantizados: Tratamiento farmacológico tras el alta hospitalaria por cirrosis hepática (N°88), Tratamiento de hospitalización para menores de 15 años con depresión grave refractaria o psicótica con riesgo suicida (N°89), y Cesación del consumo de tabaco para personas mayores de 25 años y más (N°90), este Subdepartamento consideró dentro del plan de fiscalización del presente año, la verificación del cumplimiento por parte de las Isapres respecto de la obligación de mantener actualizada, íntegra y concordante la información de los prestadores convenidos para los referidos problemas de salud GES N°88, N°89 y N°90, tanto en el Archivo Maestro reportado a esta Superintendencia, como en sus respectivos sitios web institucionales.

Para tal efecto, se fiscalizó a las diez Isapres vigentes, revisándose la información reportada a esta Superintendencia en el mes de enero de 2026, correspondiente al mes de diciembre de 2025. En el caso de la Isapre Colmena Golden Cross se consideró la información reportada a febrero de 2026, correspondiente al mes de enero de 2026.

El análisis evidenció un nivel de cumplimiento diverso:

- Un grupo de Isapres presenta altos niveles de consistencia (95%–100%), con observaciones puntuales.



- Otro grupo registra bajos niveles de consistencia (11%–13%), con brechas relevantes en cobertura territorial, omisión de prestadores y diferencias en direcciones.
- Dos aseguradoras no reportaron información, configurando incumplimiento normativo directo.

Las principales inconsistencias detectadas corresponden a omisiones de regiones en el Archivo Maestro, falta de reporte de prestadores publicados en la web, diferencias en direcciones y ausencia total de información en algunos casos.

Estas situaciones afectan la transparencia y pueden impactar el ejercicio oportuno de la garantía de acceso del régimen GES.

En consecuencia, se instruirá a las Isapres que presentan incumplimientos a regularizar la información reportada y fortalecer sus mecanismos internos de control, sin perjuicio de evaluar la procedencia de medidas sancionatorias en los casos de mayor gravedad.

## INTRODUCCIÓN

Mediante el Compendio de Archivos Maestros, Capítulo II, Título X, esta Superintendencia instruyó a las Isapres informar mensualmente los convenios GES vigentes con prestadores institucionales e individuales, desagregados por intervención sanitaria y por prestación o grupo de prestaciones, debiendo remitir dicha información a más tardar el día 20 del mes siguiente al período informado.

Por su parte, el nuevo Decreto GES N°29, del 30 de mayo de 2025, incorporó tres nuevos problemas de salud garantizados:

- N°88 Tratamiento farmacológico tras el alta hospitalaria por cirrosis hepática.
- N°89 Tratamiento de hospitalización para menores de 15 años con depresión grave refractaria o psicótica con riesgo suicida.
- N°90 Cesación del consumo de tabaco para personas mayores de 25 años y más.

En consideración a lo anterior, este Subdepartamento incorporó para este año 2026, la verificación del cumplimiento por parte de las Isapres respecto de la obligación de mantener actualizada la información de los prestadores convenidos para los citados problemas de salud, tanto en el Archivo Maestro reportado a esta Superintendencia como en sus respectivos sitios web.

El proceso de fiscalización tuvo por objetivo:

- ❖ Verificar la consistencia entre la información reportada a través del archivo maestro y la consignada en sus respectivos sitios web.

Dicha revisión comprende la validación de la consistencia, vigencia y completitud de los antecedentes informados, con el fin de resguardar que los afiliados y beneficiarios dispongan de información fidedigna y suficiente para el ejercicio oportuno de las Garantías Explícitas en Salud.



## METODOLOGÍA

La metodología aplicada en esta fiscalización contempló las siguientes etapas:

- Programación de la fiscalización, definiendo objetivos, alcance y determinando como universo de revisión a las 10 Isapres vigentes a la fecha de análisis: Cruz Blanca S.A., Colmena Golden Cross S.A., Isalud, Consalud S.A., Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Nueva Masvida S.A., Esencial, Cruz del Norte e Isapre Fundación.
- Extracción, desde el sistema Hyperion Interactive Studio, del Archivo Maestro con la información reportada por las aseguradoras en el mes de enero de 2026, correspondiente al mes de diciembre de 2025, relativa a los prestadores convenidos informados a esta Superintendencia para el otorgamiento de las prestaciones GES, para los tres problemas de salud ya citados.
- Análisis de la base de datos obtenida, identificando los convenios GES vigentes asociados a los problemas de salud N°88, N°89 y N°90, desagregados por intervención sanitaria y prestación o grupo de prestaciones.
- Revisión y levantamiento de la información publicada en los sitios web institucionales de cada aseguradora, respecto de la red de prestadores GES disponible para afiliados y beneficiarios.
- Cruce y validación de consistencia entre los convenios GES vigentes informados en la Extranet de la Superintendencia y aquellos publicados en los respectivos sitios web, con el objeto de detectar eventuales inconsistencias, omisiones o desactualizaciones.
- Análisis de los resultados obtenidos a partir del cruce de información y sistematización de los hallazgos detectados.
- Elaboración del Informe Consolidado de Fiscalización, detallando los incumplimientos observados, brechas detectadas y conclusiones.
- Revisión y aprobación del informe de fiscalización por parte de la jefatura del Subdepartamento de Beneficios.
- Elaboración y envío de Oficios de Información o Resolución Exenta con las instrucciones y medidas correctivas correspondientes, según proceda.

## RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN

### Resultados generales

En el marco de la revisión efectuada, se verificó que los prestadores y sus direcciones coincidieran entre el Archivo Maestro reportado a esta Superintendencia y la información publicada en los sitios web institucionales, para los problemas de salud GES Tratamiento farmacológico tras el alta hospitalaria por cirrosis hepática N°88, Tratamiento de hospitalización para menores de 15 años con depresión grave refractaria o psicótica con riesgo suicida N°89 y Cesación del consumo de tabaco para personas mayores de 25 años y más N°90.

El análisis consolidado evidencia un nivel de cumplimiento diverso en cuanto a la integridad y consistencia de la información reportada. Mientras algunas Isapres presentan altos niveles de concordancia, otras registran brechas relevantes en la completitud o calidad del reporte.

Las principales brechas detectadas corresponden a:



- i) Omisión de regiones en el Archivo Maestro, pese a existir red publicada en el sitio web institucional.
- ii) Omisión de prestadores específicos informados a los afiliados en la página web, pero no reportados oficialmente a esta Superintendencia.
- iii) Diferencias en direcciones, identificación o nivel de detalle de los prestadores informados en ambas fuentes.
- iv) Ausencia total de reporte de los problemas de salud fiscalizados en algunos casos, configurándose un incumplimiento directo de la obligación normativa de informar.

### **Resultados específicos producto de la revisión**

A continuación, se presentan los principales resultados y observaciones identificadas respecto de la consistencia entre la información contenida en el Archivo Maestro de Prestadores Convenidos (AM) y aquella publicada en los sitios web institucionales de las Isapres, para los tres problemas de salud garantizados.

#### **1. Isapre Banmédica**

Del análisis efectuado se observó un 13% de consistencia entre la información reportada en el Archivo Maestro y aquella publicada en el sitio web institucional.

En cuanto a las inconsistencias éstas fueron observadas en el problema de salud GES N°88, donde si bien en el sitio web de la Isapre la red de prestadores se presenta desagregada por regiones, en el Archivo Maestro (AM) solo se informan las regiones I, II, III, IV, V, VIII, X, XIII, XV y XVI, omitiéndose información respecto de las demás regiones del país (ver anexo A).

Asimismo, el AM informa a Farmacias Salcobrand con múltiples direcciones, mientras que en la página web solo se publica la dirección de la casa matriz, generándose una inconsistencia en el nivel de detalle informado (ver anexo B). Por otra parte, en la región XVI no se informa en el AM a Farmacias Salcobrand como prestador para el retiro de medicamentos (ver anexo C).

En relación al problema de salud GES N°89, se observa una situación similar, dado que el AM informado con fecha 22 de enero de 2026 solo contempla determinadas regiones, no coincidentes completamente con aquellas publicadas en el sitio web (ver anexo A).

Además, el prestador GESAM Providencia figura publicado en la web para diversas regiones, pero no se encuentra informado en el AM (ver anexo D). Del mismo modo, en la región XVI no se reporta Farmacias Salcobrand como prestador para retiro de medicamentos (ver anexo C).

Respecto del problema de salud GES N°90, ocurre lo antes indicado, el prestador GESAM aparece publicado en la página web para varias regiones, sin embargo, no figura informado en el Archivo Maestro reportado a esta Superintendencia.



## **2. Isapre Vida Tres**

En este caso se observó un 11% de consistencia entre ambas fuentes de información.

Respecto a las inconsistencias, se observaron en el problema de salud GES N°88, ya que el AM informa a Farmacias Salcobrand con múltiples direcciones, mientras que en la página web aparentemente solo se publica la dirección de casa matriz (ver anexo A). Asimismo, el AM omite información para diversas regiones que sí cuentan con Red de prestadores publicada en la web (ver Anexo B). En la región XVI no se informa Farmacias Salcobrand como prestador para retiro de medicamentos (ver anexo C).

En el problema de salud GES N°89 se constata que Clínica Los Tiempos figura publicada en la web, pero no se encuentra informada en el AM (ver anexo D). Adicionalmente, en la región X se publica GESAM Osorno, el cual no está reportado en el Archivo Maestro (ver anexo E). También se observa omisión de Farmacias Salcobrand en la región XVI (ver anexo C).

Por último, en cuanto al problema de salud GES N°90, no se informa en el AM al prestador GESAM en distintas regiones, sin embargo, sí aparece publicado en la página web (ver anexo E).

## **3. Isapre Colmena Golden Cross**

A diciembre de 2025 la Isapre no reportó información de los tres problemas de salud en el Archivo Maestro remitido con fecha 22 de enero de 2026. No obstante, en el reporte correspondiente a enero de 2026, remitido con fecha 20 de febrero de 2026, se incorporó la información, razón por la cual el análisis se efectuó sobre dicha base, observándose un 95% de consistencia.

Sin perjuicio de lo anterior, se detectan omisiones de prestadores informados en la web que no fueron reportados en el AM (ver anexo A) o casos que fueron informados en el AM y no en la página web (ver anexo B), así como discrepancias en direcciones y ausencia de información en determinadas regiones (ver anexo C), como por ejemplo en el problema de salud GES N°88, donde en la página web informa dentro de su red a la Clínica Dávila y a la Clínica Redsalud Vitacura, las cuales no fueron informadas en el archivo maestro de prestadores convenidos.

En el problema de salud GES N°89 se observan omisiones reiteradas del prestador CETEP (dirección Lord Cochrane 779) y diferencias en las direcciones informadas del prestador Bionet (ver anexo D).

Por último, en el problema de salud N°90 se detectan inconsistencias entre el sitio web y el AM asociadas a los prestadores CETEP, REDGESAM y Sociedad Psicomédica Ltda. (ver anexo E), tanto por omisión como por diferencias en las direcciones reportadas.



#### **4. Isapre Consalud**

Se observa un 100% de consistencia respecto de los registros efectivamente informados en el AM y la página web. No obstante, se advierte que no se reportó en el AM información asociada al problema de salud GES N°88, pese a encontrarse publicada en el sitio web.

Asimismo, en el problema de salud GES N°89 no se informa Farmacias Salcobrand como prestador para retiro de medicamentos en la región de Tarapacá, situación que se replica en otras regiones (ver anexo A). Para el problema de salud N°90 no se detectaron inconsistencias.

#### **5. Isapre Cruz Blanca**

Se observa un 100% de consistencia respecto de los registros efectivamente informados en el AM y la página web. Sin embargo, se detecta información publicada en la página web que no fue reportada en el AM, particularmente en el problema de salud GES N°89 respecto del prestador Clínica Los Tiempos SpA, situación que se replica en múltiples regiones (ver anexo A).

#### **6. Isapre Nueva Masvida**

Se observa un 100% de consistencia entre la información contenida en el AM y la publicada en el sitio web institucional, no detectándose inconsistencias.

#### **7. Isapre Esencial**

Se observa un 100% de consistencia respecto de los registros efectivamente informados en el AM y la página web. Sin perjuicio de ello, en el problema de salud GES N°88 no se informa en el AM a Farmacias Salcobrand como prestador para retiro de medicamentos en la región de Tarapacá, situación que se replica en otras regiones (ver anexo A).

#### **8. Isapre Isalud**

No reporta información para los problemas de salud GES N°88, N°89 y N°90 en los reportes correspondientes a diciembre de 2025 ni enero de 2026, configurándose un incumplimiento de la obligación de informar establecida en la normativa vigente.

#### **9. Isapre Fundación**

Se observa un 100% de consistencia entre ambas fuentes. No obstante, se observa que en la página web de la Isapre para el problema de salud GES N°90 se informa al prestador Sociedad de Salud Los Guindos Ltda. (Buin) para tratamiento no farmacológico en la Región Metropolitana, sin embargo, dicho prestador no fue informado en el AM (ver anexo A).

#### **10. Isapre Cruz del Norte**

No reporta información para los problemas de salud GES N°88, N°89 y N°90 en los reportes correspondientes a diciembre de 2025 y enero de 2026, configurándose un incumplimiento normativo.



## CONCLUSIONES

Del análisis efectuado se concluye que el nivel de cumplimiento por parte de las Isapres respecto de la obligación de mantener información actualizada, íntegra y concordante de su red de prestadores GES presenta un comportamiento heterogéneo.

Si bien un grupo de aseguradoras evidencia altos porcentajes de consistencia formal (95%–100%), se constatan igualmente observaciones asociadas a omisiones puntuales de prestadores, diferencias en direcciones o inconsistencias en el nivel de detalle de la información publicada versus la reportada oficialmente.

Por otra parte, se identifican Isapres con bajo nivel de consistencia (11%–13%), entre la información dispuesta en los sitios web y aquella reportada a esta Superintendencia, lo que evidencia deficiencias en el proceso de consolidación, validación y reporte de la red de prestadores GES.

Asimismo, se constata que dos aseguradoras no reportaron información respecto de los tres nuevos problemas de salud garantizados, configurándose un incumplimiento en la obligación normativa de informar establecida en el citado Compendio que regula la materia.

Las principales brechas detectadas corresponden a:

- Omisión de regiones en el Archivo Maestro pese a existir Red de prestadores publicada en la web.
- Omisión de prestadores específicos informados a los afiliados pero no reportados oficialmente.
- Diferencias en direcciones o en el nivel de desagregación de la información.
- Ausencia total de reporte de los problemas de salud fiscalizados.

Estas inconsistencias afectan la transparencia del sistema y pueden comprometer el ejercicio oportuno de la garantía de acceso del régimen GES, además de dificultar la labor de supervisión de esta Superintendencia.

En consecuencia, se concluye que resulta necesario fortalecer los mecanismos de control y validación interna de las Isapres en el reporte de su Red de prestadores convenidos GES.

## MEDIDAS A APLICAR

En atención a los incumplimientos y brechas detectadas, se estima procedente adoptar las siguientes medidas regulatorias:

- Instruir a las Isapres que presentan inconsistencias para que regularicen, dentro del plazo que se determine, la información reportada en el Archivo Maestro, asegurando su concordancia con la información publicada en sus sitios web institucionales.
- Requerir la implementación de mecanismos internos de control y validación previa al envío mensual del Archivo Maestro, que garanticen la integridad, vigencia y completitud de los antecedentes reportados.



- Exigir la actualización inmediata de la información publicada en los sitios web institucionales cuando se detecten discrepancias con los registros oficiales.
- Aplicar las sanciones pertinentes en los casos en que se haya vulnerado la normativa vigente

Las medidas señaladas tienen por objeto resguardar los derechos de los afiliados y beneficiarios, fortalecer la transparencia del sistema y asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.

Fisc. Reg. N°: 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199/2026

Distribución:

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

