

INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

“Información en sitio web de las isapre”



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

INFORME N°103

FECHA 27 ABRIL 2026

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°
ABRIL 2026		

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Revisar la información contenida en el sitio web de las distintas Isapre, con el propósito de verificar si se ajusta a las instrucciones impartidas respecto a diferentes materias como: Examen de Medicina Preventiva, Garantías Explícitas en Salud (GES), Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), Ley Ricarte Soto, entre otras.

RESULTADOS

Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC)

Al respecto el Capítulo IV del Título II Condiciones de Cobertura, del Compendio de Beneficios, establece varios aspectos que deben estar presente en el sitio web de cada Aseguradora, que poseen el beneficio de la CAEC. Las isapre Cruz del Norte y Fundación no tienen dicho beneficio.

Los 4 ítems evaluados, se detallan a continuación, donde se concluyó que todas las Isapre incorporan información como: Red CAEC, Tiempos de espera, Aviso en caso de urgencia fuera de la Red, Aviso de 48 horas en caso de urgencia dentro de la Red, Tipo de habitación especificado por la Isapre, Descripción del procedimiento de acceso a la Red (uso de formularios), Disponibilidad de Formulario N°1 y Anexos.

Se hace presente que, particularmente, la Isapre Cruz Blanca, no cumple con todos los ítems evaluados ya que sólo indica tiempos de espera para exámenes y procedimiento diagnóstico.

Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Esencial	Isalud	Observaciones
1.- Lista de Red CAEC a) Nombre del prestador b) Dirección c) Ciudad d) Teléfono e) Especialidad f) Tipo de habitación g) Tiempo de espera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.-Tiempos de espera (exámenes, procedimientos diagnósticos, terapéuticos e intervenciones quirúrgicas)	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Cruz Blanca indica solo tiempos de espera (pdf), referente a exámenes y procedimiento diagnóstico (7 días) y procedimiento terapéutico + tiempo quirúrgico (30 días).
3.- Información como mínimo de: a) Aviso inmediato en caso de urgencia fuera de la RED b) Aviso de 48 horas en caso de urgencia fuera de la RED c) Obligación de utilizar tipo de habitación especificado por la isapre d) Descripción del procedimiento de acceso a la red (uso de formularios) e) Otros plazos que debe cumplir el beneficiario o representante para acceder a la CAEC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4.- Disponibilidad en la Web de Formulario N°1 y Anexo N°1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Cumplimiento	3/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	

Garantías Explícitas en Salud (GES)

El Capítulo VI de las Garantías Explícitas en Salud GES, Título III Normas Especiales para las Isapres, del citado Compendio de Beneficios, establece la información que debe estar disponible en la página web, como: Difusión del Decreto GES vigente, Información sobre el precio GES, Red GES, Lista de Problemas de Salud GES y sus garantías vigentes, Información sobre el derecho de reclamar en caso de incumplimiento de las garantías y plazos asociados, Difusión preventiva las Garantías Explícitas en Salud, Medios alternativos para acceder al GES.

Se evaluaron en total 7 ítems de información, donde 6 de las 10 Aseguradoras presentan toda la información, mientras que 4 de ellas no tienen disponible todo lo evaluado.

En efecto, la Isapre Cruz Blanca no tiene actualizado el PDF donde informa los problemas de salud garantizados, ya que señala sólo 87. Además, en el apartado de preguntas frecuentes menciona sólo 80 problemas de salud.

Lo mismo en la isapre Cruz del Norte que si bien tiene el detalle de los 90 problemas, en las preguntas frecuentes sólo menciona 80. Además, se observó que no hace mención, en su sitio web, sobre la vigencia del nuevo Decreto GES N°29.

Las Isapre Fundación e Isalud no incorporan información sobre el derecho de reclamar en caso de incumplimiento de las garantías y plazos asociados.

Parámetros que conforman la información GES en el sitio web										
Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Esencial	Fundación	Cruz del Norte	Isalud
1- Difusión del Decreto GES vigente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
2- Información sobre el precio GES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3- Lista de Red GES a) Nombre del prestador b) Dirección c) Región d) Tipo de intervención e) Prestación o grupo de prestaciones GES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4- Lista de Problemas de Salud GES y sus garantías vigentes	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5- Información sobre el derecho de reclamar en caso de incumplimiento de las garantías y plazos asociados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
6- Difusión preventiva las Garantías Explícitas en Salud (prestador donde acudir, población objetivo y el valor del copago de la respectiva prestación)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7- Medios alternativos para acceder al GES (aplicación WEB)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cumplimiento	6/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7	6/7	6/7	6/7

Ley Ricarte Soto (LRS)

El Compendio de Beneficios, Capítulo VII Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo, Título II Disposiciones relacionadas con la difusión y mecanismos de acceso a la Ley N° 20.850, establece la información que debe ser comunicada respecto a la LRS.

Se evaluaron en total 3 ítems de información, donde 7 de las 10 Aseguradoras presentan toda la información, mientras que 3 de ellas no tienen disponible todo lo evaluado.

Los ítems evaluados fue la difusión, el Listado de los Diagnósticos de alto costo y la Obligación de la notificación.

Las isapre Cruz Blanca y Cruz del Norte no presentan información sobre la Ley Ricarte Soto, tal como lo muestra la siguiente tabla.

La Isapre Fundación, no menciona la obligación de la notificación en la citada Ley.

Información sobre Ley Ricarte Soto en la Web										
Ítem/Isapre	Cruz Blanca	Banmédica	Vida Tres	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Esencial	Fundación	Cruz del Norte	Isalud
1.- Difusión de protección financiera y la exclusión sobre prestaciones cubiertas	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
2.- Listado de Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
3.- Obligación del Prestador en notificar a los beneficiarios	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓
Cumplimiento	0/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	2/3	0/3	3/3

Examen de Medicina Preventiva (EMP)

Las instituciones están obligadas a difundir, fomentar y promover entre sus beneficiarios/as el Examen de Medicina Preventiva en los términos que señala el Título II "De los Instrumentos Contractuales Uniformes", Capítulo I "El Contrato de Salud", del Compendio de Instrumentos Contractuales.

Las isapres deberán informar a sus cotizantes de las prestaciones y pruebas de sospecha diagnóstica comprendidas en este examen, de su frecuencia, periodicidad y de las condiciones de acceso, según disponga el Decreto GES que alude el artículo 11 de la Ley 19.966.

Revisada la información en el sitio web de cada Aseguradora, se observó que todas tienen disponible toda la información que deben publicar para sus usuarios.

Plan Preventivo de Isapre (PPI)

Las instituciones de salud, están obligadas a difundir, fomentar y promover el PPI entre sus beneficiarios y beneficiarias, lo que se encuentra regulado en el Compendio de Procedimientos, Capítulo I Procedimientos Relativos al Contrato de Salud, Título III bis: Plan Preventivo de Isapres y Examen de Medicina Preventiva.

Todas las aseguradoras disponían de información accesible sobre el contenido del PPI, en cuanto a las distintas modalidades de difusión del plan preventivo, siete de las diez aseguradoras cumplen con los estándares establecidos en la Circular IF N°474. No obstante, las isapres Isalud, Fundación y Cruz del Norte no cuentan con redes sociales destinadas a fines de difusión, sino con canales de comunicación directos hacia sus afiliados, atendida su condición de isapres cerradas.

Plan de Pago y Ajustes (PPA)

El Plan de Pago y Ajustes (PPA) de las isapres, derivado de la "Ley Corta" (Ley N° 21.674), establece la devolución masiva de cobros en exceso por la Tabla Única de Factores (TUF) a partir de finales de enero de 2026. En ese contexto, la Isapre deberá generar un vínculo directo en su página institucional, para que las personas puedan consultar sobre la existencia y monto de la deuda, además de las cuotas en las cuales se ha dividido su reintegro, de haberse optado por tal modalidad.

Las Isapre disponían de un Link de acceso al Plan de Pago y Ajuste (PPA)

Links de acceso al Plan de Pago y Ajuste por Isapre:

Consalud: Información sobre el proceso de devolución de la ley corta y la resolución aprobada.

Colmena: Detalles sobre la aprobación del PPA y la propuesta de restitución.

CruzBlanca: Aprobación del plan de pago y detalles de la prima extraordinaria.

Nueva Masvida: Implementación del plan según Ley N°21.674.

Banmédica y Vida Tres: Consulta si te corresponde devolución.

Isalud: Consulta Ley Corta Ex-Afiliados o Herederos

Fundación: Consulta Devolución conforme a Ley 21.674

La Isapre Esencial comercializo desde sus inicios planes con tabla única de factores (TFU), mientras que la Isapre Cruz del Norte no aplica TFU a sus planes.

ACCIONES A REALIZAR

En base en los resultados obtenidos, se procederá a la elaboración de las Resoluciones Exentas correspondientes, mediante las cuales se solicitarán las correcciones en las respectivas plataformas, de acuerdo a lo observado precedentemente.

Fisc. Reg. 377-2026

