



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 5898

Santiago, 28-05-2026

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 107, 110, 112, 114, 115, 127, 205, 220 y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, de Salud; el numeral 2 "Obligación de las isapres de gestionar" y letra d) "Información disponible en la página web y en agencias y sucursales" del numeral 4, ambos del Título III "Normas Especiales para las Isapres" del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia; el Título X del Capítulo II del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Archivos Maestros, de esta Superintendencia; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que es función de esta Superintendencia velar porque las Instituciones de Salud Previsional cumplan las leyes e instrucciones que las rigen.
2. Que, a través de una consulta efectuada a esta Superintendencia, ésta tomó conocimiento que la Clínica Oncológica IRAM no estaba realizando el tratamiento de Braquiterapia correspondiente al Problema de Salud N°28, Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, motivo por el cual este Organismo de Control emitió el Oficio Circular IF/N°22, de 16 de mayo de 2025, solicitando a las isapres que informaran los prestadores con lo que mantenían convenio para el tratamiento de Braquiterapia para problemas de salud GES.
3. Que, por medio de respuesta de 23 de mayo de 2025 la Isapre CONSALUD S.A. informó que el prestador en convenio para el tratamiento de Braquiterapia en GES N° 28 era el prestador IRAM, agregando que *"lamentablemente por un error interno, el prestador IRAM se mantiene como parte de la Red GES de la Isapre para el tratamiento de Braquiterapia, en circunstancias que dicha técnica no es realizada por dicho centro de salud para el problema de salud en comento"* (sic), sin perjuicio de lo cual señaló que estaba trabajando para actualizar la red de la Isapre respecto del tratamiento Braquiterapia para los casos de Cáncer de próstata.
4. Que, atendida dicha respuesta, mediante la Res. Ex. IF/N°5361, de 3 de junio de 2025, se instruyó a la Isapre que, dentro de quinto día hábil de notificada, informara el o los prestadores en convenio que realizarían el citado procedimiento en caso de ser requerido, y a través de presentación de 10 de junio 2025, la institución respondió que el prestador que ha designado para llevar a cabo el procedimiento braquiterapia, asociado al problema de salud GES N°28, cáncer de próstata, es el prestador Oncovida, información que ya se encuentra actualizada en la red GES de la Isapre, disponible a través de los distintos canales de información regulados por la normativa.
5. Que, en virtud de lo anterior y mediante el Oficio ORD. IF/N°30.219, de 19 de agosto de 2025, este Organismo de Control estimó procedente formular el siguiente cargo a la Isapre:

Incumplimiento de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el Título III "Normas Especiales para las Isapres" del Capítulo VI, del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, en relación con la obligación de ejecutar todas las acciones necesarias, tales como gestiones administrativas y de coordinación con los prestadores de la Red, para que los beneficiarios accedan en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas. En especial, la gestión referida a la obligación de mantener información actualizada de la Red de Prestadores convenida para el otorgamiento de las Garantías Explícitas, ingresando, modificando o eliminando el convenio con el prestador respectivo, a más tardar, el día hábil anterior a aquél en que entre en vigencia la

respectiva modificación.

6. Que, mediante presentación de 2 de septiembre de 2025 la Isapre formula sus descargos, exponiendo, en primer lugar, que es preocupación constante de la Isapre ejecutar todas las acciones necesarias para que las personas beneficiarias accedan en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas GES, tales como gestiones administrativas y de coordinación con los prestadores de la Red, y por ello cuenta con una unidad de orientación y acompañamiento, con personal especializado y con dedicación exclusiva, para facilitar, orientar y acompañar a las personas en el uso de las GES.

Reconoce que el prestador Oncovida, que otorga el procedimiento de Braquiterapia, en un principio no estaba incluido en la información publicada en su red GES. Sin embargo, señala que la cantidad de pacientes a quienes se les ha prescrito la realización de una braquiterapia ha sido muy baja y la totalidad de estas personas han podido acceder a dicha prestación sin inconveniente alguno.

En efecto, sostiene que cada vez que algún prestador de la red GES de la Isapre ha indicado dicha prestación, se ha realizado la derivación correspondiente para que la/el paciente pueda recibir oportunamente el procedimiento. Inserta cuadro con identificación de cinco personas beneficiarias que en los últimos años habrían requerido Braquiterapia.

De esta forma, aduce que la Isapre permanentemente cumple con la obligación establecida en la normativa vigente de ejecutar las acciones necesarias de gestión administrativa y de coordinación con los prestadores de la red GES, para que las personas beneficiarias accedan en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas.

Por tanto, solicita tener por formulados los descargos y, considerando los argumentos entregados, en definitiva, no se le aplique sanción alguna o sólo se le imponga una amonestación.

7. Que, con el fin de contar con mayores antecedentes, a través de Oficio Ord. IF/N°4560, de 9 de febrero de 2026, se ofició a IRAM, con el fin que informara desde qué fecha ya no lleva a cabo el tratamiento de Braquiterapia, respecto del Problema de Salud GES N°28, Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, y por medio del Oficio Ord. IF/N°4614, de 10 de febrero de 2026, se ofició a la Isapre con el fin que informara, en relación con las cinco personas que indicaba en sus descargos, en qué prestador de salud se había llevado a cabo el tratamiento de Braquiterapia y con respecto a cuál problema de salud GES, y, además, que aportara copia del o los convenios celebrados entre la Isapre y la Clínica IRAM, en relación con el otorgamiento de prestaciones GES y, en especial, respecto del PS GES N°28, Cáncer de próstata en personas de 15 años y más.

8. Que, en su respuesta de 17 de febrero de 2026, la Isapre informó que el prestador de salud en que se había llevado a cabo el tratamiento de Braquiterapia para los cinco pacientes consultados, era la Clínica Santa María y el problema de salud GES al que correspondían era el N°28, Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, agregando que, como el prestador Clínica IRAM no era resolutivo para la prestación Braquiterapia de alta tasa, dichos pacientes fueron derivados a la Clínica Santa María, que contaba con la capacidad técnica para realizar la prestación, de forma tal que las/los pacientes pudieron acceder en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas. Adjunta formularios liquidación de cuentas médicas.

Además, en esta respuesta la Isapre informó que cuenta con un convenio de prestación de servicios para el otorgamiento de las GES, suscrito con IRAM en el año 2013, y con un "addendum" suscrito el año 2018, en que se hace referencia al problema de salud GES N°28, y en que se establece expresamente en su cláusula tercera que la prestación Braquiterapia de alta tasa, aplica sólo para tratamientos de cáncer cervicouterino y en ningún caso para tratamientos de cáncer de próstata, documentos que acompaña.

Esta respuesta concuerda con lo informado por IRAM en su respuesta de 23 de febrero de 2026, en orden a que nunca ha realizado el tratamiento de Braquiterapia para pacientes con Cáncer de Próstata, y que dicha prestación para este problema de salud no fue convenida con la Isapre, según consta en los contratos, adendum y demás documentos firmados con ésta.

9. Que, en relación con los descargos y antecedentes aportados por la Isapre, se hace presente, en primer lugar, que constituye un hecho cierto y reconocido por la propia Isapre que, en la información permanente y actualizada que mantenía respecto de su red de prestadores GES, se informaba como único prestador convenido para el tratamiento de Braquiterapia en relación con la GES N° 28, Cáncer de próstata en personas de 15 años y más, a un prestador de salud (IRAM) que en realidad no otorgaba dicha prestación para el referido problema de salud GES.

10. Que, dicha situación reviste la mayor gravedad, independientemente que la cantidad de personas a quienes se les ha prescrito la realización de una braquiterapia haya sido muy baja, como sostiene la Isapre en sus descargos, o que las personas que lo requirieron hayan podido acceder a dicha prestación sin inconveniente alguno, como ejemplifica con cinco casos, que, según la propia Isapre, fueron derivados a la Clínica Santa María, porque *"el prestador Clínica IRAM no era resolutivo para la prestación Braquiterapia de alta tasa "* (sic), toda vez que lo cierto es que en los hechos la Isapre por años informó como supuesto prestador convenido para dicha prestación GES, a un prestador que no realizaba dicha prestación, afectando con ello el derecho de las personas a acceder a información permanente y actualizada en esta materia, y su derecho a decidir de manera informada al momento de enfrentar un problema de salud GES.

11. Que, en efecto, no se entiende el motivo por el cuál la Isapre durante tanto tiempo, en la información que mantenía a disposición de sus cotizantes y personas beneficiarias, continuó publicitando a IRAM como el prestador convenido para el tratamiento de Braquiterapia en la GES N° 28, en circunstancias que, tal como se desprende de los antecedentes aportados por la Isapre, a lo menos desde el año 2022 tuvo que derivar casos a otro prestador con el que no mantenía convenio alguno para esta prestación GES, precisamente porque el prestador IRAM no era resolutivo para la prestación Braquiterapia. Tampoco la Isapre subsanó o corrigió dicha información, eliminando al prestador IRAM respecto de la referida prestación GES e ingresando un prestador convenido que efectivamente la pudiese ejecutar, a pesar que nuevamente debió derivar casos a un prestador sin convenio en el año 2023.

12. Que, a mayor abundamiento, en relación con la irregularidad observada, revisados los registros de esta Superintendencia, se constata que en el reclamo administrativo 4219239-2022, mediante carta SGS-SIR/197044/2022, de 23 de diciembre de 2022, la Isapre informó a esta Superintendencia, respecto de una persona que había solicitado el ingreso del problema de salud GES N° 28 Cáncer de Próstata y que deseaba realizarse el tratamiento de Braquiterapia, entre otros hechos, que *"con fecha 03 de octubre de 2022 se derivó a IRAM, prestador de la Red que realiza este tratamiento "* (sic); sin embargo, tal como la misma persona reclamante alegó con posterioridad en dicho expediente administrativo, el citado prestador no realizaba el referido tratamiento. Asimismo, en el recurso de protección rol N° 26.567-2024, interpuesto en contra de la Isapre CONSALUD S.A y en el que en mayo de 2025 se requirió información a esta Superintendencia, otra persona recurrente alegó, entre otros hechos, que la Isapre no disponía de la prestación Braquiterapia Prostática dentro de su red GES, puesto que informaba para el otorgamiento de esta prestación únicamente a IRAM, prestador que no realizaba el referido tratamiento.

13. Que, en cuanto a las alegaciones de la Isapre relativas a que es su preocupación constante y permanente ejecutar las acciones y gestiones administrativas y de coordinación necesarias para que las personas beneficiarias puedan acceder en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas, cabe señalar que ello se enmarca dentro de la obligación permanente que tienen las isapres de adoptar medidas y controles que les permitan ajustarse a la normativa e instrucciones impartidas por esta Autoridad, y, por tanto, no eximen ni alteran la responsabilidad de la Isapre respecto de las infracciones en que incurrió.

14. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las irregularidades observadas.

15. Que, el inciso 1° del artículo 220 del DFL N°1, de 2005, de Salud, dispone que: *"El incumplimiento por parte de las Instituciones de las obligaciones que les impone la Ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie la Superintendencia, será sancionado por esta con amonestaciones o multas a beneficio fiscal, sin perjuicio de la cancelación del registro, si procediere "*.

Además, el inciso 2° del mismo artículo precisa que: *"Las multas a que se refiere el inciso anterior, no podrán exceder de mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de una misma naturaleza, dentro de un período de doce meses, podrá aplicarse una multa de hasta cuatro veces el monto máximo antes expresado "*.

16. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de las infracciones observadas, que vulneraron el derecho de las personas a acceder a información permanente y actualizada en relación con la red de prestadores GES de la Isapre, y su derecho a decidir de manera informada, esta Autoridad estima que la sanción que procede imponer a la Isapre es una multa de 800 UF.

17. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me

confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre CONSALUD S.A. una multa de 800 UF (ochocientas unidades de fomento) por incumplimiento de las instrucciones impartidas en el Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, en relación con la obligación de ejecutar todas las acciones necesarias para que las personas beneficiarias puedan acceder en forma expedita a las atenciones de salud garantizadas, y, en especial, las referidas a la obligación de mantener información actualizada de la red de prestadores GES.

2. Téngase por agregados al expediente los documentos aportados por la Isapre en su respuesta de 17 de febrero de 2026.

3. Se hace presente que el pago de la multa deberá efectuarse en el plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución, o de la resolución que recaiga en los eventuales recursos que se deduzcan en contra de aquella, a través del sitio web de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl), sección "Pago de Impuestos Fiscales y Aduaneros", Formulario de Pago 107, el que estará disponible a partir del décimo quinto día hábil, desde practicada la respectiva notificación.

En caso que se requiera efectuar el pago de la multa con anterioridad a la referida fecha, se solicita informar de dicha situación al siguiente correo gduan@superdesalud.gob.cl o hplazaola@superdesalud.gob.cl.

El valor de la unidad de fomento será el que corresponda a la fecha del día del pago.

El comprobante de pago correspondiente deberá ser enviado a la casilla electrónica acreditapagomultaIF@superdesalud.gob.cl para su visado y control, dentro del plazo de 3 días hábiles de efectuado el pago.

4. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición que confiere el artículo 113 del DFL N°1, de 2005, de Salud, y en subsidio, el recurso jerárquico previsto en los artículos 15 y 59 de la Ley N° 19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

SAQ/LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

I-8-2025