

Cuenta Pública 2026

— Participativa —

**Te cuidamos. Te escuchamos.
Te informamos.**

Fernando Riveros Vidal
Superintendente de Salud

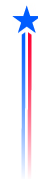


¿Qué hace la Superintendencia?

Cuidamos tu salud sin importar donde estés



Fiscalizamos que se cumpla la ley,
regulamos para proteger tus derechos y
resolvemos tus reclamos y consultas, para
que tu atención de salud sea buena, oportuna
y justa.



 **+20**
millones
Personas protegidas

17,1 millones en FONASA

2,5 millones en ISAPREs

447 mil en FFAA y de Orden

Chile somos todas las personas. Por eso, velamos por tus derechos en salud.

Nuestro equipo, presente en todo Chile

333 funcionarias y funcionarios
trabajando para ti en todo el país
al 31 de diciembre de 202.

207 mujeres y 126 hombres

- 82 personas en teletrabajo.
- 160 profesionales · 103 fiscalizadores/as · 57 administrativos/as · 13 directivos/as.
- **4 agencias zonales** (Norte, Centro Norte, Centro Sur y Sur) cubriendo todas las regiones del país.



Normas que aseguran y amplían tus derechos





En 2025 emitimos

36 circulares

Estas son algunas que cambiaron la vida de muchas personas:

- **Medicina preventiva**

Metas de chequeos que las isapres deben cumplir.

- **Más cobertura nutricional**

Cualquier trastorno alimentario tiene cobertura, no solo la obesidad.

- **Cirugías con indicación médica**

Con diagnóstico e indicación médica, la ISAPRE debe cubrirla, salvo que acredite que su fin es puramente estético.

- **Menos discriminación al contratar**

Ya no se debe declarar anorexia, bulimia ni ciertos cánceres superados.

Más control sobre lo que pagas

Pusimos dos límites al alza de precios de las ISAPREs

Para que tu plan no suba más de lo justo, en 2025 establecimos **dos controles que operan al mismo tiempo:**

- **Tope nacional (ICSA):** En 2026 ninguna ISAPRE puede subir más del 3,5%, aunque diga que sus costos lo justifican.
- **Verificación individual:** Cada ISAPRE debe probar sus costos reales ante la Superintendencia; si no lo hace, solo puede subir lo comprobado.
- **Metas de cumplimiento del examen de medicina preventiva (EMP) 2025-2027**
Condición para que las isapres puedan reajustar el precio base de sus planes → **+1.000.000 de exámenes realizados en 2025.**

Doble techo, doble protección para las familias





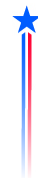
Imagen: minsal.cl

Prima GES: Revisamos que cobren lo justo

Por primera vez, revisamos cuánto cobran las ISAPREs por tus garantías de salud

- **3 ISAPREs** debieron aplicar una **prima más baja** que la informada.
- Este proceso protegió a aproximadamente **2,6 millones de personas afiliadas**.
- 6 de las 10 ISAPREs registraron una **prima GES menor** que en septiembre de 2022.

Cobrar de más no está permitido. Nosotros lo controlamos.



Te devolvimos lo que era tuyo

En enero de 2025
se devolvieron
\$90.392 millones

a **1.438.146 personas**
por dos derechos distintos



Excedente habitual

Cuando el 7% de tu sueldo para salud supera el costo del plan, la diferencia queda a tu favor: la usas en salud durante el año o la retiras en enero siguiente. No depende de ningún fallo judicial (\$77.642 millones).

Devolución por Tabla de Factores Única (TFU)

Primera vez en 2025, por el cobro indebido de la TFU (\$12.750 millones). Fallo Corte Suprema – Ley Corta Isapres.

Formas de pago: Anticipado, en cuotas o compensando deudas.
La Superintendencia supervisa que se haga bien.

*Tu dinero es tuyo, sea por la vía que sea.
Nos aseguramos de que te lo devuelvan con reglas claras.*

Fiscalización

Revisamos que se cumpla la ley





En 2025 hicimos

3.424 fiscalizaciones

Revisamos hospitales, clínicas, ISAPREs y FONASA en todo Chile.

- 61% acreditación de establecimientos · 16% garantías GES · 10% derechos y deberes del paciente · 13% otras materias.
- **Cumplimos y superamos nuestras 4 metas de fiscalización:**
100% (meta 98%) · 95% (meta 85%) · 7% (meta 6%) · 71% (meta 70%)

No solo cumplimos nuestros compromisos. Los superamos.



Multas

¿A quién y por qué?





126 multas por UF 51.541

(≈ \$2.102 millones)

- **Prestadores privados:** 82 multas, UF 46.094.
Cobrar en efectivo, incumplir GES, vulnerar derechos del paciente.
- **ISAPREs:** 10 multas, UF 3.450.
No resolver reclamos, incumplimiento en la entrega de beneficios, adecuaciones indebidas.
- **Prestadores públicos:** 2 multas.
- **Entidades acreditadoras:** 10 multas.
- **Agentes de ventas:** 22 multas. Entrega de información incompleta o poco clara.

Las multas no son el fin.

Son el medio para que el sistema funcione bien para todas las personas.

Fiscalizaciones que marcaron el año

- **Garantías GES a tiempo.**
15 establecimientos fiscalizados por plazos oncológicos incumplidos, 51 prestadores por no notificar tus garantías GES, y disponibilidad de medicamentos revisada en 26 consultorios APS.
- **Urgencia vital casos GES.**
21 establecimientos fiscalizados por no notificar a tiempo casos de urgencia vital o secuela funcional grave.
- **Coberturas garantizadas.**
Quimioterapia cubierta en las 10 ISAPREs; salud mental sin tope para menores de 6 años.
- **Agresión sexual: primera vez.**
Primera fiscalización de la atención en violencia sexual aguda.
- **Ley Mila, Ley Dominga y Ley Ricarte Soto.**
Acompañamiento y trato digno en momentos difíciles.



Reclamos

Si el sistema te falló,
aquí tienes respuesta





73.247

reclamos resueltos

en 2025

- **58.590** resueltos contra ISAPREs/FONASA · **14.657** contra prestadores de salud (+15%).
- **Tiempos promedio: 3 días para generar un reclamo.**
 - 113 días para resolverlo contra ISAPRE/FONASA (meta cumplida: 192 días).
 - 132 días contra prestadores (meta 100 días, a mejorar).
- 12.819 + 8.923 reclamos pendientes al cierre del año, ambos con una fuerte baja respecto a 2024.

Cada reclamo pendiente es una persona esperando. Por eso seguimos trabajando.

Mediación y una sola puerta para reclamar

Buscamos acuerdos y simplificamos el proceso.

- **2.084 solicitudes de mediación gestionadas contra prestadores privados.**
 - 1.901 finalizadas.
 - 12% terminó con acuerdo.
- **Desde el 1 de enero de 2026:**
Admisibilidad Única. Un equipo especializado clasifica todos los reclamos desde el primer momento y los envía directo al área correcta.

Reclamar debe ser fácil. Lo estamos haciendo posible.





129.021

**preguntas respondidas
en 2025**



**95% de consultas escritas
respondidas en 10 días o menos**

Meta 80%



**99,8% de consultas web en 24
horas hábiles**

Meta 99%



**86% de las personas atendidas
presencialmente esperó 12 minutos o
menos**

Meta 78%

*Nuestra brecha: solo el 51% de las llamadas fue contestado (meta 60%).
Sabemos que hay que mejorar y estamos trabajando en eso.*

**Atención más simple,
informada y accesible**





Accesibilidad universal en todos nuestros procesos de atención, para cualquier persona

- **Lenguaje claro:** Glosario actualizado, 48 textos y 42 fichas de trámites reescritas en lenguaje simple, **vídeos para personas sordas.**
- 183 funcionarios/as capacitados en calidad de servicio. 54% de toda la dotación.
- Protocolo para proteger a nuestros/as funcionarios/as de la violencia de terceros.

7 de cada 10 personas dicen que nuestra información es clara y fácil de entender.



Herramientas para que tomes decisiones informadas



**Explorador de precios
de exámenes de
laboratorio
e imagenología**
Superintendencia de Salud



**Boletín
de planes**
Superintendencia de Salud



**Radiografía
de isapres**
Superintendencia de Salud



**Observatorio
de género**
Superintendencia de Salud



**Caracterización
de Profesionales
de la Salud en Chile**
Superintendencia de Salud



**Radar de precios
en salud sexual
y reproductiva**
Superintendencia de Salud

Mientras más sabes, mejor decides: la información ya no es un privilegio, es tuya.

Publicaciones e información para beneficios sociales

Producimos conocimiento y conectamos beneficios.

- **5 estudios publicados en 2025:** Telemedicina y salud mental, Examen de Medicina Preventiva, estadística GES, cartera de beneficiarios y prestaciones de salud.
- **Entregamos información a otras instituciones del Estado para que accedas a beneficios:** Registro Social de Hogares, Bono al Trabajo de la Mujer, IFE Laboral y Línea Protege.

Los datos son públicos porque el sistema de salud es de todas las personas.

Documentos de trabajo - Super

superdesalud.gob.cl/tax-biblioteca-digital/publicaciones...

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Contáctanos 600 836 9000

Menú

Inicio > Publicaciones y Estadísticas > Publicaciones > Documentos de trabajo

Documentos de trabajo

Año: Todos | Título o resumen: Busca por nombre completo o parcial | Limpiar

399 documentos | Documentos por página: 10

Fecha de publicación	Título	Resumen
26/05/2026	Análisis Estadístico del Sistema Isapre con Perspectiva de Género Año 2024	El análisis desde una perspectiva de género describe la situación de hombres y mujer en aspectos de acceso, utilización, cobertura financiera y precios dentro del Sistema Isapre, y detecta las brechas de género existentes en estos ámbitos. Este análisis basa en los datos disponibles a diciembre 2024 y su propósito principal es dar visibilidad a las diferencias y/o brechas de género que se presentan en el Sistema Privado de Salud, que puedan ser atribuidas a inequidades o barreras de género, lo que permite identificar espacios en los cuales sea posible corregir prácticas discriminatorias por parte de las Isapres.
19/03/2026	Evaluación del Proceso de Adecuación de Precios Base 2024	El objetivo del presente documento es evaluar el cumplimiento del proceso de adecuación de precios base de los planes de salud por parte de las Isapres, en conformidad a la Ley 21.350 y modificaciones excepcionales introducidas por el artículo 95 de la Ley 21.647, e

**Más calidad asistencial y
seguridad en tu atención**



930

establecimientos de salud acreditados en Chile

56 más que en 2024, un aumento del 6%.

- La acreditación es un sello de calidad con vigencia de 3 años, que garantiza menos errores médicos, profesionales capacitados y tus derechos como paciente respetados.
- **508 solicitudes de acreditación ingresaron en 2025.**
161% más que en 2024.

Más establecimientos acreditados significa más lugares seguros donde atenderte en cualquier parte de Chile.



Modernizamos el estándar de calidad

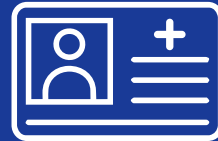
El estándar de acreditación vigente tiene más de 15 años.

- **Estamos trabajando junto al Ministerio de Salud** en la elaboración de nuevos estándares.
- En diciembre de 2025 realizamos el **XIV Encuentro Nacional de Calidad en Salud: "Calidad a 20 años de la Reforma"**.

Porque la calidad en salud no puede ser estática. Tiene que mejorar contigo.



Registro Nacional de Profesionales de la Salud



¿Quién te atiende? Ahora puedes verificarlo

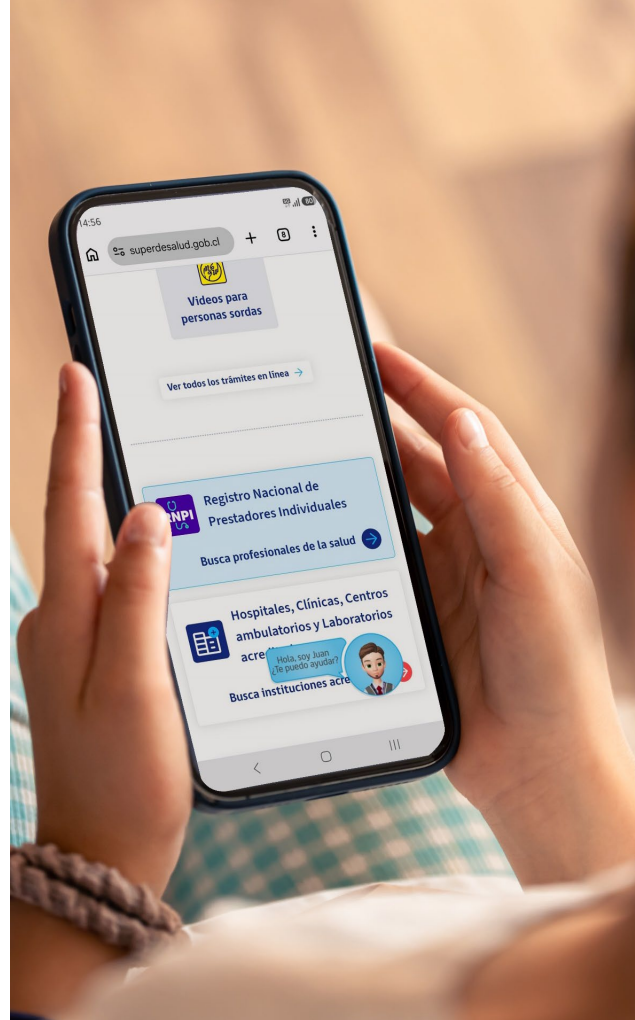
969.918

profesionales inscritos

al 31 de diciembre de 2025
(+32% respecto a 2024)

- **1.101.212 certificados emitidos:** El trámite más solicitado del año.
- Este mismo Registro **determina hoy quién puede emitir licencias médicas**, y a futuro será clave para la receta médica electrónica.

Busca a tu profesional de salud en www.superdesalud.gob.cl



Ex ISAPRE MasVida



Devolviendo los beneficios de salud que tienes derecho

- **Licencias, reembolsos y excesos de cobro:**
Más de **\$7.150 millones pagados** a más de **8.000 personas**; aún quedan pagos pendientes.
- **Excedentes de cotización** (pertenecen directamente a las personas por fallo de la Corte Suprema):
\$18.861 millones pagados a 128.638 personas.
\$3.636 millones pendientes para 62.228 personas.
- **En 2026 comenzaron los pagos a prestadores de salud:** \$26.398 millones a 2.593 acreedores.

Cada persona que espera su pago sigue siendo nuestra prioridad.



Ejecución presupuestaria



Así usamos los recursos que el país nos confió para cumplir nuestra misión

\$21.227
millones
ejecutados



En 2025, 99,3% del presupuesto disponible
(76% nuestros funcionarios y funcionarias)

- 16,34% gastos operacionales.
- 47,8% tecnología (equipamiento, licencias, servidores), con prioridad para fiscalización y reclamos.
- 33,76% servicios básicos.
- 18,44% arriendo de dependencias.
- 5% infraestructura.

2026 (a mayo): \$9.529 millones ejecutados
47,24% del presupuesto disponible,
en línea con lo planificado.

Cada peso se usó para proteger tus derechos en salud.

¿Cómo funcionamos por dentro?

Nos evaluamos y rendimos cuentas, también hacia adentro.



Cumplimos el 100% de nuestras Metas de Eficiencia Institucional (MEI) 2025.



Equidad de género: Actualizamos la Política de Género y no Discriminación, fiscalizamos con enfoque de género y publicamos un informe con esta mirada.



Entorno laboral sano: Mesa de Buen Trato y Plataforma de Integridad para denunciar acoso laboral, sexual o faltas al Código de Ética.



Medioambiente: Sistema Estado Verde, con Plan de Gestión Ambiental 2025 ejecutado y Plan 2026 en elaboración.

Una institución que funciona bien por dentro, sirve mejor por fuera.

Transparencia e innovación

Una institución transparente, innovadora y abierta para ti



1.650

**solicitudes de transparencia
respondidas (+31%)**

90% en 15 días o menos

98,75% de cumplimiento en transparencia activa



"60 minutos de innovación"

9 ideas presentadas por
funcionarios/as

3 avanzaron a etapa piloto.

513

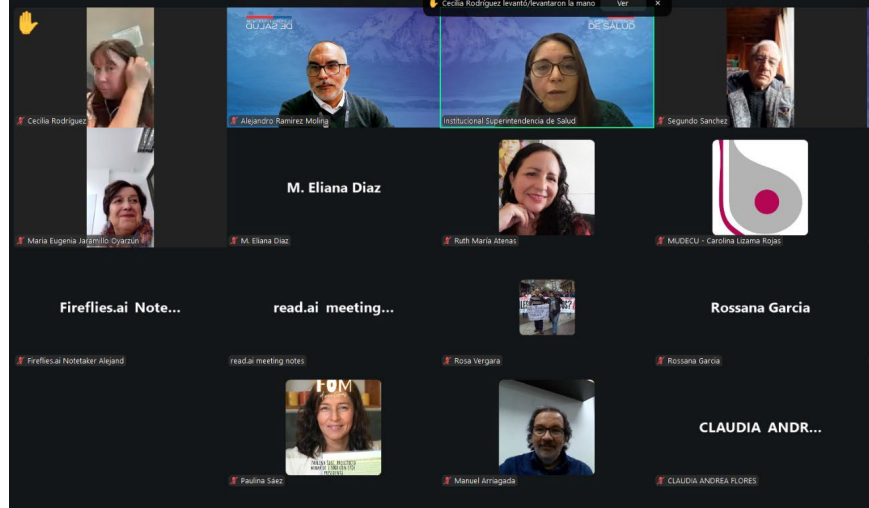
audiencias de Ley del Lobby atendidas
(52% aceptadas)

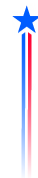
Una institución pública no tiene secretos. Todo lo que hacemos es tuyo.

Participación ciudadana: Tu voz nos importa

- **Acceso a información.** Charlas en todo Chile sobre tus derechos en salud.
- **Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)** renovado, con más organizaciones representadas.
- **Cuenta Pública Participativa.** La que estás viendo, compartida primero contigo.
- **Consultas ciudadanas** sobre nuestro Glosario y nuestra Política de Género.

Tu opinión cambia cómo hacemos las cosas.





Trabajamos por mejores leyes

- **En 2025 impulsamos un proyecto de ley que fortalece a la Superintendencia de Salud (Boletín N°17.397):** amplía la fiscalización sobre ISAPREs y prestadores de salud, aumenta las sanciones y mejora la resolución de conflictos.
- Actualmente en segundo trámite constitucional en el Senado.

Mejores leyes significan más protección para ti.



Desafíos ›

Alerta oncológica: Nuestro gran desafío 2026

El cáncer no puede esperar. Nosotros actuamos.

Al terminar 2025, más de 78 mil garantías de salud estaban atrasadas en Chile. Más de 6.300 personas esperan en listas oncológicas fuera del sistema GES.

—| **ALERTA** |—
+ SANITARIA +
ONCOLÓGICA
MENOS ESPERA, MÁS VIDA

Oficio Circular N°20

- Prohibimos exigir exámenes repetidos si ya hay diagnóstico.
- Medicamentos en 48 horas, o se reembolsan en 3 días.
- Call center 24/7 para pacientes con cáncer y sección web "**Alerta Sanitaria Oncológica**".
- Mamografía gratuita trienal para mujeres de 50 a 59 años, sin orden médica previa.

Si tienes cáncer o conoces a alguien que lo tenga: Sus derechos están garantizados. Nosotros los hacemos cumplir.



Nuestros compromisos 2026

- **Responderte más rápido.** Resolver los reclamos pendientes de isapres y prestadores de salud desde 2023, 2024 y primer semestre de 2025, antes del 31 de diciembre.
- **Tecnología a tu servicio.** Usar inteligencia artificial para mejorar la atención ciudadana, la resolución de reclamos y la fiscalización.
- **Capacitación anual** a partir de 2026 a nuestros equipos.

Cuando nosotros mejoramos, mejora tu atención.



Nuestros compromisos 2026

- **Trámites más simples.** Plan de Transformación Digital 2026, con asesoría BID en IA para reclamos.
- **Mejorar la calidad.** Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio 2026.
- **Cuidar a nuestro equipo.** Encuesta de salud mental laboral y certificación Ley Karin.

Cuando nosotros mejoramos, mejora tu atención.



La Superintendencia de Salud es tuya

Somos un servicio público. Existimos para ti,
te rendimos cuentas a ti y mejoramos gracias a ti.

www.superdesalud.gob.cl

600 836 9000



*Si el sistema falla, aquí estamos.
¿En qué te podemos ayudar?*



**Déjanos tu
opinión aquí**

