



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 6933

Santiago, **16-06-2026**

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; los artículos 2, 4 y 24 de la Ley N°19.966, que “Establece un Régimen de Garantías en Salud”; los artículos 1, 3, 4 y 11 del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y de Hacienda, que “Aprueba Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud”; el Título I “Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad” del Capítulo XI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia; el numeral 2 “Obligación de las isapres de gestionar” del Título III “Normas Especiales para las Isapres” del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios; el Oficio Circular IF/N° 30, de 4 de mayo de 2020, complementado y modificado por el Oficio Circular IF/N° 35, de 15 de mayo de 2020, 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, en ejercicio de dicha facultad este Organismo de Control fiscalizó a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. en junio de 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad Oncológica en relación con los registros informados al 30 de abril de 2025 en el archivo “Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito)” regulado por los Oficios Circulares IF/N° 30 y 35, de 2020, constatándose, en base a la revisión y análisis de los antecedentes reportados por la entidad fiscalizada, 1 caso de Garantía de Oportunidad sin hito o retrasada.

3. Que, en virtud de lo anterior y mediante Oficio Ord. IF/N° 44.359, de 23 de diciembre de 2025, se formularon los siguientes cargos a la Isapre:

3.1. Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N°72, de 2022, de Salud, en lo concerniente al otorgamiento de Garantías de Oportunidad establecidas para el problema de salud detallado en el Anexo de este oficio, de acuerdo al desglose en él realizado, todo ello en relación a lo dispuesto en los artículos 4° letra c) y 24 de la Ley N°19.966, los artículos 1 letra c) numeral iii y 11 del Decreto N°72, de 2022, y el artículo 115 del DFL N°1, de 2005, de Salud.

3.2 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 monitorear la ejecución de las garantías en cada una de las etapas de intervención sanitaria que correspondan, siendo responsables del cumplimiento de cada una de las garantías involucradas en los problemas de salud, para lo cual deben realizar una gestión integral de todo el ciclo de la atención clínica del paciente, mediante la ejecución de todas las acciones necesarias, tales como gestiones administrativas y de coordinación con los prestadores de la Red.

4. Que, mediante presentación de fecha 8 de enero de 2026, la Isapre formuló sus descargos, exponiendo, en resumen, que no existió incumplimiento de la Garantía de Oportunidad atribuible a su gestión y que el supuesto atraso no es atribuible a la Isapre, sino que a una circunstancia externa, puesto que la persona afiliada permaneció en Punta Arenas desde marzo hasta mediados de mayo, visitando a su padre, que se encontraba en un delicado estado de salud, lo que la mantuvo incomunicada e indisponible para recibir las prestaciones.

Sostiene que dicha situación, informada por el prestador, constituye un hecho que imposibilitó materialmente la ejecución de la colposcopia dentro del plazo original, y que la garantía de oportunidad debe entenderse retomada una vez que la persona afiliada regresó a Temuco y estuvo disponible para recibir las prestaciones, a mediados del mes de mayo 2025, momento a partir del cual el prestador gestionó la atención correspondiente, la que se realizó el 28 de mayo.

Asevera que se produjo una imprecisión administrativa al incluir este caso en el archivo “Garantía de Oportunidad sin hito o retrasada” remitido a la Superintendencia, considerando que en rigor la persona afiliada no estuvo disponible para recibir la atención durante el período en que se computó el plazo original.

En este contexto, aduce que la imputación de responsabilidad a la Isapre resulta contraria a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que inspiran el régimen GES, sobre todo en relación a lo preceptuado en el artículo 4° letra c) de la Ley N°19.966: *“No se entenderá que hay incumplimiento de la garantía en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario”*.

Acompañó antecedentes documentales en respaldo de sus alegaciones y reitera su compromiso en orden a que esta imprecisión en la información no se vuelva a producir, para lo cual redoblará sus esfuerzos en el cumplimiento de la normativa.

5. Que, mediante Oficio Ord. IF/N°5771, de 20 de febrero de 2026, se abrió un término probatorio de 10 días hábiles, fijándose como puntos de prueba: a) la efectividad de que la persona afiliada se encontraba fuera de la ciudad durante el período de la garantía y los medios por los cuales la Isapre tomó conocimiento de dicha circunstancia; y b) las gestiones realizadas por la Isapre para la ejecución de la garantía de oportunidad, con sus respectivos respaldos y fechas.

6. Que, mediante presentación de fecha 5 de marzo de 2026, la Isapre acompañó copia de cadena de correos electrónicos entre la Isapre y el prestador, relativos a las gestiones realizadas para la ejecución de la garantía, y copia de correo electrónico enviado por la persona afiliada a la Isapre, de fecha 4 de marzo de 2026, en el que se refiere a los hechos y circunstancias que rodearon a la situación observada.

7. Que, en relación con los antecedentes acompañados por la Isapre en sus descargos y presentación de 5 de marzo de 2026, se hace presente que, de conformidad con el Oficio Circular IF/N° 30, de 4 de mayo de 2020, complementado y modificado por el Oficio Circular IF/N° 35, de 15 de mayo de 2020, la información que se instruyó remitir a las isapres, para los efectos de fiscalización y control, corresponde a las Garantías de Oportunidad sin prestación otorgada (Garantías de Oportunidad sin hito), esto es, *“todos los casos que tengan activo algún Problema de Salud Garantizado, que no registren hito de Oportunidad, y cuya garantía se encuentre vencida a la fecha de corte respectiva”*, o, más específicamente, *“todos los casos que tienen activo un Problema GES (...) y que no registren hito de Oportunidad, es decir, que no se ha otorgado la prestación correspondiente, habiendo transcurrido el plazo para cumplirlo”*.

8. Que, adicionalmente, la confirmación que uno de los registros informados al corte del 30 de abril de 2025, efectivamente correspondía a un caso de Garantía de Oportunidad retrasada, se efectuó en base a los antecedentes proporcionados por la propia Isapre durante la fiscalización.

9. Que, por tanto, siendo el caso observado en el oficio de cargos una Garantía de Oportunidad retrasada que la propia Isapre informó como tal, estado que luego se corroboró en base a los antecedentes suministrados por la misma Isapre durante la fiscalización, lo cierto es que para poder desacreditar el incumplimiento reprochado, la Isapre debió haber acompañado en el procedimiento sancionatorio antecedentes clínicos y/o administrativos que comprobaran fehacientemente que dicha información era errónea, y que en realidad la prestación correspondiente a la Garantía de Oportunidad observada había sido otorgada dentro de plazo o que habían operado causales de excepción, en la forma prevista en el Título I “Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad” del Capítulo XI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos de esta Superintendencia.

10. Que, sin embargo, la documentación de respaldo acompañada por la Isapre en sus descargos y presentación de 5 de marzo de 2026, no corresponde a antecedentes clínicos y/o administrativos que acrediten de manera fidedigna que, a la fecha del corte, esto es, al 30 de abril de 2025, la prestación correspondiente a las Garantías de Oportunidad representada había sido otorgada o que habían operado causales que permitían exceptuarla en la forma prevista en la normativa.

11. Que, en efecto, en este caso, que se trata de una garantía de oportunidad de diagnóstico respecto del Problema de Salud GES N° 3 “Cáncer Cervicouterino”, que se inició el 13 de marzo de 2025 y que tenía como fecha límite el 22 de abril de 2025, si bien, de conformidad con los antecedentes aportados por la Isapre, el mismo día 13 de marzo de 2025 la Isapre remitió un correo electrónico al prestador ICOS de Temuco, en el que le solicitaba agendar hora para colposcopia y que contactara a la persona afiliada, lo cierto es que después de esa fecha no consta que la Isapre haya efectuado ninguna gestión antes del vencimiento del plazo de la garantía de oportunidad, y recién con fecha 15 de mayo de 2025 consultó al prestador acerca del estado de la atención de la persona afiliada.

12. Que, en cuanto a las argumentaciones de la Isapre en orden a que el atraso no es atribuible a la Isapre, sino que al hecho que la persona afiliada permaneció en Punta Arenas desde marzo hasta mediados de mayo de 2025, por lo que no se podría imputar responsabilidad a la institución, de conformidad con el artículo 4° letra c) de la Ley N°19.966, que establece que *“no se entenderá que hay incumplimiento de la garantía en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o que se deriven de causa imputable al beneficiario”*, cabe recordar que estas situaciones se encuentran reguladas en el Título I “Excepción de Cumplimiento de una Garantía de Oportunidad” del Capítulo XI del Compendio de Procedimientos.

13. Que, así las cosas, para acreditar sus alegaciones en el sentido que el retraso se habría producido por un hecho imputable a la persona beneficiaria, de partida la Isapre debió haber aportado respaldos que comprobasen “la citación efectiva” de la persona beneficiaria, esto es, aquella situación en que se había tomado contacto directo con la/el paciente o su representante, pero lo cierto es que no acompañó ninguno de los respaldos que contemplaba la normativa vigente a esa fecha, a saber, registro de citación presencial, de llamada telefónica o de visita domiciliaria, o nómina de carta certificada o de correo electrónico, en los términos regulados por dichas instrucciones de carácter general.

14. Que, sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que incluso el documento aportado por la Isapre para supuestamente probar que el retraso no es imputable a la institución, sino que a una circunstancia que afectó a la persona afiliada (el correo electrónico enviado por la persona afiliada a la Isapre el 4 de marzo de 2026), desvirtúa las alegaciones de la Isapre, toda vez que si bien la persona beneficiaria reconoce en este correo electrónico que *“tras obtener un resultado positivo en el examen PCR para VPH, activé GES y mi isapre Colmena me asignó oportunamente el prestador correspondiente”*, acto seguido señala que *“en ese período Clínica ICOS no logró contactarme dentro de los plazos esperados”* y agrega que *“yo no registré llamadas perdidas, mensajes, ni correos electrónicos provenientes de dicha clínica”*. Asimismo, si bien reconoce que *“en esas fechas, me encontraba fuera de Temuco acompañando a mi padre en Punta Arenas”*, manifiesta que lo anterior *“no cambia el hecho de que no recibí intentos de contacto por parte de Clínica ICOS”*, y más adelante reitera que, con ocasión de una consulta posterior que le hicieron desde el prestador, les informó que *“no tenía registros de comunicaciones previas y que, si bien yo estaba fuera de Temuco durante parte de ese tiempo, de todas formas no hubo intentos de contacto que yo pudiera recibir o responder”*. Por último, si bien en este correo electrónico la persona afiliada expresa que *“dejo constancia de que Colmena sí realizó la derivación/asignación de prestador a tiempo, y que la falta de contacto oportuno correspondió a Clínica ICOS”*, lo cierto es que ello no altera el hecho que la obligación legal de garantizar las GES pesa sobre las isapres y que son éstas las que tienen la obligación de monitorear la ejecución de las garantías en cada una de las etapas de intervención sanitaria que correspondan.

15. Que, por tanto, el correo electrónico de 4 de marzo de 2026 corrobora el hecho establecido en el considerando décimo tercero en cuanto a que no existe constancia que se haya efectuado “la citación efectiva” de la persona beneficiaria, y, por lo mismo, no es posible entender que en este caso operó una excepción al cumplimiento de la garantía de oportunidad que permita eximir de responsabilidad a la Isapre respecto del incumplimiento observado.

16. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente, se concluye que los argumentos y antecedentes aportados por la Isapre en sus descargos y presentación de 5 de marzo de 2026, no permiten eximirla de responsabilidad respecto de las infracciones constatadas.

17. 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 ”.

18. Que, por tanto, en virtud de los preceptos legales y normativa citada, y teniendo presente la naturaleza y gravedad de la infracción constatada, que afectó una garantía de oportunidad en materia oncológica, esta Autoridad estima que procede imponer a la Isapre una multa de 100 UF.

19. Que, en virtud de lo señalado precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la ley,

RESUELVO:

1. Imponer a la Isapre COLMENA GOLDEN CROSS S.A. una multa de 100 UF (cien unidades de fomento) por incumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad, con infracción a lo previsto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 72, de 2022, de los Ministerios de Salud y Hacienda, en relación con los artículos 4° letra c) y 24 de la Ley N° 19.966, los artículos 1° letra c) numeral iii y 11 del citado Decreto Supremo N° 72, y por incumplimiento de las instrucciones impartidas en el numeral 2 del Título III del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, en relación con la obligación de las isapres de monitorear la ejecución de las garantías en cada una de las etapas de intervención sanitaria que correspondan y realizar una gestión integral de todo el ciclo de la atención clínica de la persona beneficiaria.

2. Téngase por agregados al expediente los documentos aportados por la Isapre en sus descargos y presentación de 5 de marzo 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 gduran@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 acreditapagomultaF@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 COLMENA GOLDEN CROSS S.A.
- Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

I-19-2025