

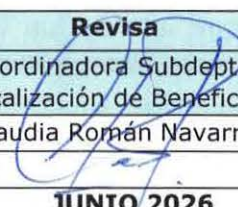
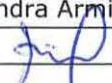
INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE FISCALIZACIÓN

**“Operatividad de redes y acceso a coberturas para
patologías oncológicas en el marco de la alerta
sanitaria”**



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

**INFORME N°184
FECHA 02 JULIO 2026**

Elabora	Revisa	Aprueba
Fiscalizadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Pamela Salazar Faúndez	Claudia Román Navarro	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
JUNIO 2026		

RESUMEN EJECUTIVO

El Oficio Circular IF/Nº 20, emitido por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la Superintendencia de Salud, imparte instrucciones extraordinarias a las Isapres en el marco de la Alerta Sanitaria Oncológica decretada mediante el Decreto Supremo Nº18 de 2026 del Ministerio de Salud. Su objetivo es asegurar la continuidad, oportunidad y accesibilidad de la atención de las personas con patologías oncológicas, tanto GES como no GES, evitando barreras administrativas que puedan retrasar el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de los pacientes. En este sentido, recalca: Fortalecimiento de la información y atención a los beneficiarios; Refuerza la obligación de las Isapres de gestionar integralmente el acceso de los pacientes a la Red GES; Expone medidas para patologías oncológicas no cubiertas por GES; Refuerza la difusión de las prestaciones preventivas disponibles en el Plan Preventivo de Isapres (PPI) y en el Examen de Medicina Preventiva (EMP).

OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar el cumplimiento de las instrucciones impartidas a través del Oficio Circular IF/Nº20, del 5 de mayo de 2026, que instruye a las Isapre sobre las obligaciones de información, operatividad de redes y acceso a coberturas para patologías oncológicas, en el marco de la alerta sanitaria.

NORMATIVA APLICABLE

Oficio Circular IF/Nº 20, del 5 de mayo de 2026, que impartió instrucciones extraordinarias a las Isapres en el marco de la Alerta Sanitaria Oncológica decretada mediante el Decreto Supremo Nº18 de 2026 del Ministerio de Salud.

METODOLOGÍA

Entre 28 de mayo y 22 de junio de 2026, se revisan los sitios web de todas las Aseguradoras, en función de las obligaciones establecidas en el Oficio Circular IF Nº20 de 2026. La fiscalización consistió en verificar, mediante navegación directa en los portales institucionales, la existencia y operatividad de los accesos habilitados para la Alerta Sanitaria Oncológica, así como la disponibilidad de la información requerida para este tipo de patologías tanto GES y como NO GES.

RESULTADOS

Operatividad de canales de información y asistencia continua

En primer lugar, es importante señalar que, en esta oportunidad, no se evaluó la operatividad permanente de los centros de atención telefónica (call center) de las distintas aseguradoras. Sin embargo, se constató que todas ellas disponen de un número de contacto informado en sus respectivos sitios web, en la mayoría de los casos a través de una línea 600. La excepción corresponde a la Isapre Cruz del Norte, que informa un teléfono asociado a su mesa central. Asimismo, algunas aseguradoras, como Colmena, Nueva Masvida e Isalud, cuentan adicionalmente con atención mediante WhatsApp.

Obligaciones respecto a patologías oncológicas GES

De la revisión efectuada a los sitios web de las aseguradoras, se constató un nivel de cumplimiento heterogéneo respecto de las obligaciones establecidas en la normativa, relativas a la habilitación de mecanismos de acceso remoto a la Red GES oncológica y a la disponibilidad de información actualizada para los beneficiarios.

OBLIGACIONES RESPECTO A PATOLOGÍAS ONCOLÓGICAS GES											
Ítem/Isapre	Banmédica	Vida Tres	Cruz Blanca	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Esencial	Isalud	Fundación	Cruz del Norte	Observaciones
BANNER o LINK											
a. El banner incluye acceso específico a Red GES Oncológica	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0= No es específico. Cruz del Norte sin banner. 1. Identifica los problemas de salud oncológicos garantizados
b. La Red GES identifica prestadores por problema de salud oncológico y por región	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0= Cruz del Norte sin banner
c. La información publicada permite gestionar ingreso remoto a la Red GES	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0=Nueva Másvida informa sólo activación presencial. Fundación no describe acceso. Cruz del Norte sin banner

En términos generales, las isapres Banmédica, Vida Tres, Colmena e Isalud registraron cumplimiento total de los aspectos evaluados (3 de 3 criterios), mientras que Cruz Blanca, Consalud, Esencial y Fundación, alcanzaron un cumplimiento en 2 de los 3 criterios evaluados. Nueva Masvida presentó un nivel de cumplimiento inferior (1 de 3 criterios). Mientras que Isapre Cruz del Norte no tiene información disponible en su sitio web sobre patologías oncológicas, según lo dispone el referido Oficio Circular.

En cuanto a la existencia de un banner específico de acceso a la Red GES Oncológica, se verificó su implementación en cinco de las diez Isapre. El resto, a excepción de Cruz del Norte, tiene un acceso genérico que contiene el listado completo de patologías GES, sin un acceso diferenciado para patologías oncológicas.

Por otra parte, la evaluación de los mecanismos destinados a gestionar el ingreso remoto a la Red GES evidenció brechas relevantes. En particular, Nueva Masvida informa únicamente la posibilidad de realizar la activación de manera presencial, sin ofrecer alternativas remotas para la gestión del ingreso. Asimismo, Fundación no describe de forma clara el procedimiento de acceso o derivación remota a la red.

Cabe destacar que la Isapre Cruz del Norte presentó incumplimiento en todos los aspectos fiscalizados tal como se detalló precedentemente.

Obligaciones respecto de patologías oncológicas no GES y prestaciones no contempladas en el Listado de Prestaciones Específicas

Para los diagnósticos de cáncer que no se encuentren amparados por el régimen GES (o prestaciones no cubiertas en sus canastas), las isapres deberán asegurar la operatividad de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC). Se hace presente que la Isapre Fundación, así como Cruz del Norte no tiene la CAEC dentro de los beneficios del contrato de salud. A continuación, se resumen los resultados de los criterios evaluados.

OBLIGACIONES PATOLOGÍAS ONCOLÓGICAS NO GES Y PRESTACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL LISTADO DE PRESTACIONES ESPECÍFICO									
Ítem/Isapre	Banmédica	Vida Tres	Cruz Blanca	Consalud	Colmena	Nueva MasVida	Esencial	Isalud	Observaciones
El sitio informa requisitos de acceso y activación CAEC	1	1	1	1	1	1	1	1	
La nómina Red CAEC identifica prestadores institucionales	1	1	1	1	1	1	1	1	
La nómina Red CAEC identifica prestadores individuales cuando corresponda	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA=No aplicable
La nómina Red CAEC contiene el nombre del prestador, dirección, teléfono y especialidad.	0	0	1	0	1	1	1	1	Banmédica, Vidatres y Consalud: la nómina no describe especialidad.
El banner incluye nómina específica de prestadores CAEC oncológicos	1	1	0	0	1	0	0	1	0= Banner sin nómina específica CAEC oncológico.

Los resultados obtenidos muestran que, en relación con la identificación de prestadores individuales, este criterio no resulta aplicable a ninguna de las instituciones evaluadas.

En cuanto al acceso, activación de la CAEC y Red de prestadores, todas las instituciones despliegan información en dichos aspectos.

Respecto al contenido mínimo de la nómina de prestadores, se observaron diferencias relevantes entre las entidades fiscalizadas. Cruz Blanca, Colmena, Nueva Masvida, Esencial e Isalud informan nombre del prestador, dirección, teléfono y especialidad, conforme a lo instruido. En cambio, Banmédica, Vida Tres y Consalud, si bien publican sus respectivas redes, no incorporan información relativa a la especialidad de los prestadores.

Finalmente, respecto de la obligación específica impartida en el contexto de la Alerta Sanitaria Oncológica, consistente en publicar en el banner una nómina de prestadores CAEC convenidos para oncología, tanto ambulatoria como hospitalaria, se constató cumplimiento únicamente en Banmédica, Vida Tres, Colmena e Isalud. Por el contrario, Cruz Blanca, Consalud, Nueva Masvida y Esencial disponen de banner, pero sin una nómina específica de prestadores CAEC oncológicos.

Exámenes preventivos con cobertura preferente o costo cero.

Este aspecto fue objeto de fiscalización a principios del presente año, cuyos resultados fueron informados, por este Subdepartamento, mediante el Informe N° 2 de Análisis de Resultados de Fiscalización "Plan Preventivo de Isapres (PPI)", de fecha 13 de enero de 2026. En dicha oportunidad se verificó el cumplimiento de las instrucciones impartidas mediante la Circular IF/N° 474, particularmente en lo relativo al contenido del Plan Preventivo de Isapres, el acceso a las prestaciones y las medidas de difusión. Asimismo, a partir de los hallazgos identificados, se impartieron instrucciones a diez isapres mediante las correspondientes resoluciones exentas, cuyo cumplimiento fue posteriormente verificado.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente fiscalización evidencian un cumplimiento heterogéneo de las instrucciones impartidas mediante el Oficio Circular IF/N°20 de 2026. En términos generales, se verificó un adecuado nivel de cumplimiento en la mayoría de las Isapres, especialmente respecto de la habilitación de mecanismos de acceso e información para patologías oncológicas. Sin embargo, persisten brechas relacionadas con la actualización de las redes GES, la publicación de información específica sobre la Red CAEC oncológica y la disponibilidad de mecanismos remotos para el acceso a las coberturas.

Destacan positivamente Colmena e Isalud, que alcanzaron los mayores niveles de cumplimiento en los aspectos evaluados, mientras que Fundación y, especialmente, Cruz del Norte presentaron los mayores incumplimientos, no acreditando el cumplimiento de diversos requisitos establecidos en el Oficio Circular.

Finalmente, respecto de la difusión de exámenes preventivos con cobertura preferente o costo cero, este aspecto no fue objeto de una nueva evaluación, por cuanto había sido fiscalizado previamente y las instrucciones impartidas fueron posteriormente verificadas.

ACCIONES A REALIZAR

Atendidos los resultados de la fiscalización, se impartirán las instrucciones correspondientes a las aseguradoras que no dieron cumplimiento a los aspectos establecidos en el Oficio Circular N° 20.

