SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
SAQ/CBN/GRC/JPA

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°14

ANT.: No hay.

MAT.: Fiscalización difusión del Plan Preventivo de Isapres (PPI).

SANTIAGO, 19 de enero de 2024

Con el propósito de recabar información respecto a la instrucción impartida por la Circular IF/N°406 de 29 de junio de 2022 sobre el cumplimiento de las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva y de la normativa sobre el Plan Preventivo de Isapre, que señala que, las instituciones están obligadas a difundir, fomentar y promover entre sus beneficiarios/as, el Plan Preventivo, se programó una fiscalización con el propósito de verificar las medidas impulsadas para dar cumplimiento a lo señalado anteriormente.

I.- METODOLOGIA

La fiscalización se desarrolló en modalidad vía remota, fiscalizando el sitio web de cada aseguradora con el propósito de verificar la difusión relacionada con el Plan Preventivo de Isapres (PPI) y, además, se solicitó a cada una de las Isapres mediante Oficio IF/N° 472 del 05 de enero de 2024, remitir el detalle de las medidas de PPI impulsadas para fomentar y promover la adhesión a dichas medidas preventivas.

En el mismo contexto, se estableció una Planilla en formato Excel que orienta la fiscalización y permite la consolidación de los datos para análisis de los respectivos resultados.

II.- RESULTADOS OBTENIDOS

Respecto a las revisiones realizadas, a saber:

1. Información de la difusión sobre Plan Preventivo de Isapre en página web:

Se observó que todas las aseguradoras entregan información en relación al Plan Preventivo de Isapre en sus respectivos sitios web, sin embargo, no todas ellas mencionan todas las prestaciones y acciones que conforman el PPI, con excepción de Isapre Banmédica, Vida Tres y Esencial, quienes tienen disponible toda la información correspondiente.

Lo anterior se detalla a continuación:

TABLA N° 1 Número de prestaciones informadas por Isapre en página web vs Número de prestaciones que componen cada programa. (N° informadas/N° Total)										
Isapre/Programa	**Cruz Blanca**	**Banmédica**	**Vida Tres**	**Consalud**	**Colmena**	**Nueva MasVida**	**Isalud**	**Fundación**	**Cruz del Norte**	**Esencial**
Programa del Niño [a]	7/8	8/8	8/8	6/8	6/8	7/8	7/8	7/8	7/8	8/8
Programa control del Embarazo [b]	8/9	9/9	9/9	6/9	6/9	8/9	8/9	8/9	8/9	9/9
Programa del Adulto y Adulto Mayor [c]	8/9	9/9	9/9	4/9	4/9	8/9	8/9	8/9	8/9	9/9
Personas de 40 años y más (Dislipidemia)	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1
Mujeres entre 50 y 59 años (Mamografía)	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1
Adulto de 65 años y más (EFAM)	1/1	1/1	1/1	0/1	0/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1
Adultos mayores de 35 años (P.Cardiovascular)	0/1	1/1	1/1	0/1	0/1	0/1	0/1	0/1	0/1	1/1
Mujeres en edad fértil (consumo de calcio, Hierro y ac. fólico)	0/1	1/1	1/1	0/1	0/1	0/1	0/1	0/1	0/1	1/1

a. Programa del Niño: Control del desarrollo psicomotor, estado nutricional, obesidad, registro y consejería de inmunizaciones PAI.
b. Programa Control del Embarazo: Control Médico y de Matrona, Beber Problema y Tabaquismo.
c. Programa del Adulto y del Adulto Mayor: Promoción del Ejercicio, Beber Problema, Tabaquismo, Sífilis, Tuberculosis, Evaluación Funcional para una Vida Auto Valente, Prevención Cardiovascular en Población de Riesgo y Promoción Consumo de Ácido Fólico, Fierro y Calcio

2. Respuestas a las instrucciones impartidas en el Oficio IF/N°472, del 5 de enero de 2024.:

2.1. Detalle de las medidas de PPI impulsadas por la isapre para fomentar y promover, la adhesión a dichas medidas preventivas.

Se observó que todas las isapres realizaron medidas para fomentar y promover la adhesión al Plan Preventivo de Isapres, mediante:

- Envíos de correos electrónicos segmentados de acuerdo a población objetivo, información de prestadores y/o información sobre chequeos preventivos.
- Publicación en sucursales.
- Implementación de gráficas en las sucursales presenciales y virtuales.
- Campañas en Redes Sociales, internas y con empresas.
- Mensajes de texto y de audio.
- Campañas telefónicas.
- Información en página web, noticias, landing page y/o banners.
- Promoción por Canales de Contacto.
- Volantes y Videos.

2.2. Envío masivo de mailing, para este tipo de medida se requiere el total de beneficiarios por campaña:

La gran mayoría de las Isapres utilizaron envío masivo de mailing, segmentando por población objetivo o por problema de salud y remitiendo los totales de beneficiarios por campaña, a excepción de Isapre Cruz del Norte, la cual informa haber utilizado este medio de difusión, sin embargo, no adjuntó medio verificador que avale dichas acciones.

2.3. Cifras de participación de las campañas y medios de medición utilizados.

Todas las Isapres remitieron las cifras de participación de las campañas y medios de verificación utilizados, a excepción de Isapre Cruz del Norte.

TABLA N° 2										
Información Oficio N°472 del 05 de enero de 2024 (PPI) – Difundir, fomentar y promover entre beneficiarios/as, el Plan Preventivo Isapre.										
SOLICITUD	**Cruz Blanca**	**Banmédica**	**Vida Tres**	**Consalud**	**Colmena**	**Nueva Masvida**	**Isalud**	**Fundación**	**Cruz del Norte**	**Esencial**
Remitir detalle de las medidas de PPI impulsadas por la Isapre para fomentar y promover, la adhesión a dichas medidas preventivas.	√	√	√	√	√	√	√	√	Remite el detalle de las medidas, aunque sin medios verificadores visuales que respalden esta información.	√
En el caso de que una de las medidas haya sido el envío masivo de mailing, se requiere el total de beneficiarios por campaña.	√	√	√	√	√	√	√	√	Informa difusión mediante correo electrónico, pero no adjunta medios validadores.	√
Cifras de participación de las campañas y medios de medición utilizados.	√	√	√	√	√	√	√	√	No adjunta cifras de participación en campañas y medios de medición utilizados.	√
Aseguradora responde Oficio IF/N° 472-2024.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

III.- CONCLUSIONES

Con respecto a la información disponible en los respectivos sitios web, se puede concluir que todas las aseguradoras entregan información en relación al Plan Preventivo de Isapre, sin embargo, no todas ellas informan la totalidad de las prestaciones y acciones que conforman cada Programa, con excepción de Isapre Banmédica, Vida Tres y Esencial, quienes tienen disponible toda la información correspondiente (Tabla N°1)

En cuanto a la información solicitada a través de Oficio IF/N°472, todas las isapres realizaron medidas para fomentar y promover la adhesión al Plan Preventivo de Isapres, mediante distintos medios informativos, no obstante, la Isapre Cruz del Norte, no entregan medios verificadores visuales que respalden el detalle de dichas medidas (Tabla N°2).