

 12, mayo, 2026.

COMUNICADO DE PRENSA

Superintendencia de Salud instruye a las Isapres informar y gestionar sin demoras la cobertura GES y CAEC para todos los pacientes con cáncer

- *En el marco de la Alerta Sanitaria Oncológica decretada por el Ministerio de Salud, las Isapres están obligadas a entregar medicamentos oncológicos en un plazo máximo de 48 horas. Si no se cumple, deben reembolsar al paciente en 3 días.*

En el ejercicio de su rol regulador y fiscalizador, la Superintendencia de Salud instruyó formalmente a todas las isapres del país a garantizar que los beneficiarios con diagnóstico de cáncer accedan de forma oportuna a su tratamiento, sin enfrentar obstáculos administrativos.

La medida se inscribe en el marco de la Alerta Sanitaria Oncológica declarada por el Ministerio de Salud mediante el Decreto Supremo N° 18, del 20 de marzo de 2026, y se concreta a través del Oficio Circular IF N° 20, emitido el 5 de mayo de 2026 por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud. En virtud de dicha alerta, esta institución, en ejercicio de sus facultades normativas, resolvió reforzar las obligaciones que las isapres ya tienen con sus beneficiarios y asegurar su cumplimiento efectivo.

Las instrucciones abarcan cuatro ámbitos fundamentales: acceso inmediato al tratamiento, entrega oportuna de medicamentos, activación de coberturas GES y CAEC, y difusión de exámenes preventivos gratuitos.

ACCESO INMEDIATO AL TRATAMIENTO: SIN NUEVOS EXÁMENES NI CONSULTAS ADICIONALES

Uno de los obstáculos más frecuentes que enfrentan los pacientes oncológicos es tener que repetir exámenes o asistir a nuevas consultas médicas antes de que su isapre autorice el tratamiento. Frente a eso, la Superintendencia de Salud instruyó a las isapres agilizar el ingreso al tratamiento, evitando demoras en la autorización.

Desde ahora, si el paciente cuenta con un diagnóstico emitido por un médico debidamente registrado ante esta institución, la isapre debe autorizar de inmediato su ingreso a la etapa de tratamiento dentro de la Red GES. Sin más trámites. Sin más esperas. Porque en oncología, cada día cuenta.

MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS: DESPACHO A DOMICILIO EN 48 HORAS O REEMBOLSO EN 3 DÍAS

La Superintendencia de Salud también estableció una cadena clara de responsabilidades para asegurar que los pacientes reciban sus medicamentos a tiempo. Cuando la farmacia en convenio con la isapre no pueda entregar de inmediato un fármaco oncológico GES, tiene hasta 48 horas para despacharlo directamente al domicilio del paciente, sin cobrarle nada adicional por ello.

Si ese plazo no se cumple, el paciente tiene derecho a adquirir el medicamento en cualquier farmacia de su elección. En ese caso, la isapre está obligada a reembolsarlo en un plazo máximo de 3 días, respetando el copago garantizado y sin imponer ningún trámite adicional. La responsabilidad es de la isapre, no del paciente.

PACIENTES CON CÁNCER NO GES: LAS ISAPRES DEBEN INFORMAR Y ACTIVAR LA CAEC

No todos los tipos de cáncer están cubiertos por las Garantías Explícitas en Salud. Sin embargo, eso no significa que el paciente quede desprotegido. Para esos casos existe la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC), un beneficio que muchos pacientes desconocen porque nadie se los ha explicado.

Eso también cambia. La Superintendencia de Salud instruyó a las isapres a informar de manera proactiva sobre la forma de acceder a la CAEC a todos los pacientes con diagnóstico oncológico no GES, en cuanto tomen conocimiento de él, ya sea por la presentación de un presupuesto, una licencia médica u otras prestaciones vinculadas al diagnóstico. La información es un derecho, no un favor.

Además, al momento de designar un prestador CAEC, las isapres deberán privilegiar aquel que ya atiende al paciente dentro del GES o de su plan, evitando así que tenga que comenzar desde cero con un nuevo equipo médico. La continuidad de la atención también es parte del cuidado.

ATENCIÓN 24/7 Y TRÁMITES COMPLETAMENTE REMOTOS

Para que ninguna barrera logística impida el acceso a la atención, la Superintendencia de Salud instruyó a las isapres a mantener sus call center operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A través de estos canales, los pacientes podrán obtener información sobre redes de atención, coberturas disponibles y la forma de realizar sus trámites sin necesidad de desplazarse.

Adicionalmente, cada isapre debe habilitar en su sitio web un banner especial denominado Alerta Sanitaria Oncológica, con accesos directos a todas estas funcionalidades. El objetivo es simple: que cualquier gestión relacionada con la atención oncológica pueda resolverse de forma completamente remota. El plazo para implementarlo es de cinco días hábiles desde la notificación del oficio circular.

MAMOGRAFÍA GRATUITA Y SIN ORDEN MÉDICA PARA MUJERES DE 50 A 59 AÑOS

La detección temprana es la herramienta más poderosa contra el cáncer. Por eso, la Superintendencia de Salud instruyó a las isapres a difundir activamente los beneficios del Examen de Medicina Preventiva (EMP) y del Plan Preventivo de Isapres (PPI), con especial énfasis en un derecho que muchas mujeres todavía desconocen.

Las afiliadas de entre 50 y 59 años tienen derecho a realizarse una mamografía de forma completamente gratuita, sin necesidad de contar con una orden médica previa. Solo hay que pedirla. Asimismo, durante la alerta las isapres podrán ofrecer exámenes adicionales gratuitos para la detección y etapificación de todo tipo de cáncer.

¿CÓMO RECLAMAR SI LA ISAPRE NO CUMPLE?

La Superintendencia de Salud no solo instruyó, sino que fiscalizará el cumplimiento de estas obligaciones. Los beneficiarios que enfrenten incumplimientos tienen un camino claro:

- Llamar al call center de su isapre (24/7) y exigir solución, solicitando siempre un número de caso como respaldo.
- Si no obtienen respuesta, presentar un reclamo formal ante su isapre.
- Si la isapre no resuelve, recurrir directamente a la Superintendencia de Salud en <https://www.superdesalud.gob.cl/> o llamando al **600 836 9000**