

I. ANTECEDENTES

En el marco del programa de fiscalización definido para el año 2009, orientado hacia la protección de los derechos en salud de las personas beneficiarias, durante el presente año el Departamento de Control y Fiscalización realizó un ciclo de fiscalizaciones destinado a evaluar los procesos relacionados con los excesos de cotización, llevados a cabo por las isapres examinadas, revisando las siguientes materias:

1.- Cálculo de excesos

Este proceso debe ser efectuado por las instituciones de acuerdo a los términos establecidos en la Circular N°39 de diciembre de 1997, considerando para su determinación que dichos excesos se producen cuando la cotización percibida por la isapre es superior al mayor valor entre el precio del plan de salud y la cotización legal del 7%.

2.- Devoluciones directas de excesos

El proceso de devolución directa de excesos a las personas cotizantes que efectúen las respectivas solicitudes a las isapres, debe ser efectuado por dichas instituciones de acuerdo a los términos establecidos en la Circular N°39 de diciembre de 1997 y Circular N°42 de marzo de 1998, considerando el plazo de 15 y 45 días según correspondan a cotizaciones recaudadas en el mes o meses anteriores.

II. OBJETIVO

Con la ejecución de estas fiscalizaciones, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas cotizantes, comprobando que tanto la determinación de los excesos de cotización que les pertenecen, como las devoluciones solicitadas a las instituciones por dichas personas, sean efectuadas en forma correcta y oportuna por parte de las isapres.

III. METODOLOGIA

De acuerdo a una evaluación de los factores que pueden originar un mayor riesgo de incumplimiento de las normas e instrucciones relativas a los excesos de cotización por parte de las instituciones, se decidió aplicar las fiscalizaciones de cálculo y devoluciones directas de excesos a 6 isapres. Cabe destacar que la muestra seleccionada para ambas revisiones no coincidió exactamente, pues no todas las personas a quienes se les revisó el cálculo, realizaron solicitudes de devolución de excesos, por lo que en esta última situación fue necesario complementar la muestra con casos distintos.

El detalle de las muestras correspondió al siguiente:

Código	Nombre Isapre	Población	Cálculo de excesos Muestra (n° personas)	Devoluciones directas de excesos Muestra (n° personas)
62	San Lorenzo	83	38	8
63	Fusat	489	60	50
67	Colmena Golden Cross	13.212	68	87
81	Ferrosalud	2.797	66	22
94	Cruz del Norte	63	33	4
99	Banmédica	21.688	68	68
Total		38.332	333	239

La población corresponde al número de casos en que el cálculo informado por la isapre resultó inferior al que había determinado este Organismo de Control.

Las pruebas aplicadas durante el examen comprendieron la revisión y reconstitución de los **cálculos efectuados por las instituciones**, contrastándolos con la información contractual de cada cotizante y con los pagos efectuados por concepto de cotizaciones, refiriendo el examen a los excesos generados durante el año 2008.

Por su parte, también se efectuó una revisión de las **solicitudes de devolución de excesos** presentadas por las personas beneficiarias y de la forma en que ellas fueron resueltas por las instituciones, examinando los procedimientos llevados a cabo para tales efectos y el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.

IV. RESULTADOS

Al finalizar el ciclo de fiscalización correspondiente a los procesos relacionados con los excesos de cotización, se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- Cálculo de excesos

El detalle de las principales observaciones representadas a las isapres respecto del cálculo de excesos es el siguiente:

Isapre	Observación	N° Cotizantes
Fusat	Omisión de excesos por considerar erróneamente la cotización pactada.	2
	La isapre omitió la notificación de FUN a empleador	-
Banmédica	Omisión de excesos por considerar erróneamente la cotización pactada.	1
	La isapre reconoció excesos de cotización superiores por considerar erróneamente los subsidios por incapacidad laboral.	10
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras.	-
Colmena	Omisión de excesos por considerar erróneamente los subsidios por incapacidad laboral.	20
	La isapre aplica renuncia a los excesos de forma inconsistente.	-
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras	-
Cruz del Norte	Omisión de excesos por considerar erróneamente la cotización pactada.	1
	Omisión de excesos por considerar erróneamente la recaudación percibida.	13
	Omisión de excesos por considerar erróneamente los decimales de la cotización pactada.	4
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras	-
	La isapre omitió la notificación de FUN a empleador	-

	Información no aportada o proporcionada extemporáneamente	-
Isapre	Observación	N° Cotizantes
Ferrosalud	Omisión de excesos por causas indeterminadas.	4
	La isapre reconoció excesos de cotización superiores sin causal determinada.	30
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras.	-
San Lorenzo	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras.	-
Total		85

Los resultados generales se distribuyen de la siguiente forma:

Isapre	N° Cotizantes Revisados	N° Cotizantes con observaciones	% con observaciones
Fusat	60	2	3,3
Colmena Golden Cross	68	20	29,4
Ferrosalud	66	34	51,5
Cruz del Norte	33	18	54,5
Banmédica	68	11	16,1
San Lorenzo	38	0	0
Total	333	85	25,5

Las fiscalizaciones desarrolladas permitieron detectar que el 25,5% de la muestra presentó problemas en el cálculo de excesos, los cuales fueron debidamente representadas a las isapres individualizadas, las que informaron que adoptarían las acciones tendientes a su corrección, ajustándose a las instrucciones sobre la materia.

Cabe destacar que entre los casos observados se incluye un total de 40 personas (el 47,1% de los casos con observaciones) a las que la isapre había determinado excesos superiores a los que correspondían, es decir un error que favorecía a las personas cotizantes

El detalle de los montos regularizados que beneficiaron a un total de 325 personas es el siguiente:

Isapre	Cantidad de personas por género		N° Casos Favorecidos	Montos por género (\$)		Monto (\$) Regularizado a favor de cotizantes
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Fusat	0	2	2	0	25.447	25.447
Ferrosalud	1	3	4	11.700	25.535	37.235
Cruz del Norte	13	285	298	156.882	3.049.038	3.205.920
Banmédica	1	0	1	19.914	0	19.914
Colmena	12	8	20	211.103	109.184	320.287
Total	27	298	325	399.599	3.209.204	3.608.803

Cabe destacar que los resultados expuestos en este acápite en cuanto al número de cotizantes que resultaron favorecidos con la fiscalización, incluyen tanto a los casos detectados en la revisión efectuada por este Departamento, como aquellos que fueron regularizados por las propias instituciones a causa de las instrucciones que les fueron impartidas.

2.- Devoluciones directas de excesos

El detalle de las principales observaciones representadas a las isapres respecto de la devolución directa de excesos de cotizaciones es el siguiente:

Isapre	Observación	N° Cotizantes
Fusat	La isapre incluyó en las devoluciones directas, excesos omitidos en las devoluciones masivas.	2
	La isapre no incluye en el proceso de devolución directa los cheques pendientes de cobro.	7
	La isapre no solicita la posesión efectiva de todas las solicitudes de devolución efectuadas por los herederos.	-
	La isapre consigna un domicilio desactualizado en los formularios de solicitud	-
Colmena	La isapre incluyó en las devoluciones directas, excesos omitidos en las devoluciones masivas.	1
	La isapre no incluye en el proceso de devolución directa los cheques pendientes de cobro.	10
	La isapre efectuó devoluciones directas fuera de plazo	4
Cruz del Norte	La isapre incluyó en las devoluciones directas, excesos omitidos en las devoluciones masivas.	1
	La isapre registró una devolución de excesos que no se encontraban reconocidos entre las obligaciones de la contabilidad.	1
	La isapre no incluyó el detalle en la carta por devolución masiva de excesos.	-
	La isapre no remitió las cartas con la devolución masiva	-
Ferrosalud	La isapre incluyó en las devoluciones directas, excesos omitidos en las devoluciones masivas.	10
	La isapre efectuó devoluciones directas fuera de plazo	14
	La isapre no reconoció oportunamente los excesos de cada período.	5
	La isapre mantenía excesos que no fueron incluidos en las devoluciones masivas de períodos anteriores.	1
	La isapre prescribió contablemente excesos que no habían sido incluidos en las devoluciones masivas	2
	La isapre no contaba con el formulario de solicitud de excesos para respaldar el cumplimiento de plazos correspondientes a su devolución.	-
Banmédica	La isapre no incluye en el proceso de devolución directa los cheques pendientes de cobro.	-
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras	10
Total		68

Debido a que la materia fiscalizada dice relación con los procedimientos administrativos asociados a la devolución de excesos por solicitudes directas de los afiliados y no con la metodología utilizada por las isapres para su determinación y cálculo, las observaciones detalladas en el cuadro precedente sólo dieron origen a instrucciones para corregir y mejorar sus procesos internos relacionados con la oportunidad e integridad de las devoluciones efectuadas a requerimiento de sus cotizantes

Sin embargo, en el contexto de esta fiscalización surgieron además algunas observaciones a la Isapre Fusat originando instrucciones para que regularizara montos de excesos y excedentes a favor de sus cotizantes, según se detalla más adelante en el presente informe.

Los resultados generales se distribuyen de la siguiente forma:

Aseguradora	Cantidad Observaciones	N° Cotizantes Revisados	N° Cotizantes con observaciones	% Cotizantes
Fusat	4	50	9	18
Colmena Golden Cross	3	87	14	16,1
Ferrosalud	6	22	22	100
Cruz del Norte	4	4	1	25
Banmédica	2	68	10	14,7
San Lorenzo	0	8	0	0
Total	19	239	56	23,4

Las fiscalizaciones desarrolladas permitieron detectar que el 23,4% de la muestra presentó problemas en el proceso de devolución directa de excesos, los cuales fueron debidamente representadas a las isapres individualizadas, las que informaron que adoptarían las acciones tendientes a su corrección, ajustándose a las instrucciones sobre la materia.

Cabe hacer presente que además de las observaciones propias de la materia correspondiente a devolución directa de excesos de cotizaciones, en el caso de la Isapre Fusat se observaron procedimientos que originaron la regularización de montos a favor de las personas beneficiarias, ya que no se reconocían los excesos y excedentes de los beneficiarios cotizantes según el siguiente detalle:

Materia	N° Casos Favorecidos	Monto (\$) Regularizado a favor de cotizantes
Excesos	314	22.318.285
Excedentes	14	647.150
Totales	328	22.965.435

V. CONCLUSIONES

1.- Conclusiones Generales

Como resultado general del ciclo de fiscalizaciones efectuadas a los procedimientos que deben desarrollar las isapres respecto de los excesos de cotizaciones, se detectó que, si bien en la mayoría de los casos revisados las isapres se ajustan a la normativa vigente, el cálculo de excesos es la materia que presenta un mayor nivel de incumplimiento en relación al proceso de devolución directa de los mismos.

2.- Hallazgos relevantes

Dentro de los incumplimientos observados en el cálculo de excesos, se destacan aquellas situaciones en las que se omitió el reconocimiento de excesos por considerar un criterio de cálculo inconsistente y por no incluir el total de la recaudación percibida.

También se detectaron situaciones en las cuales algunas isapres habían determinado excesos superiores a los que correspondían, debido a errores en sus procedimientos de cálculo los que, en todo caso favorecían a las personas.

Dentro de los incumplimientos observados en el proceso de devolución directa de excesos, se destacan los atrasos en que incurrieron algunas isapres, así como las devoluciones que habían sido previamente omitidas en los procesos masivos. De la misma forma, se observó que al efectuar las devoluciones directas, en algunos casos no se informa a los cotizantes sobre la existencia de documentos pendientes de cobro a su favor cuando se efectúa una nueva solicitud de devolución.

Por último se destacan los problemas observados en la calidad de la información manejada y proporcionada por las isapres, situación que afecta el normal desarrollo de las fiscalizaciones.

3.- Principales incumplimientos por isapre

La Isapre Colmena devolvió excesos fuera de plazo, no incluyó excesos que debió incorporar en devoluciones masivas anteriores y no informó a los cotizantes sobre documentos pendientes de cobro a su favor.

La Isapre Cruz del Norte se destacó por omitir excesos de cotización al considerar erróneamente la cotización percibida y el precio pactado. Además, devolvió con retraso excesos que debió incorporar en devoluciones masivas anteriores.

Por su parte, Banmédica determinó excesos superiores a los que correspondían y no informó a los cotizantes sobre documentos pendientes de cobro a su favor.

Se observó que Ferrosalud determinó excesos superiores a los que correspondían, devolvió excesos fuera de plazo y devolvió con retraso excesos que debió incorporar en devoluciones masivas anteriores

Finalmente, la Isapre Fusat no incluyó excesos que debió incorporar en devoluciones masivas anteriores, no informó a los cotizantes sobre documentos pendientes de cobro a su favor además debió reconocer excesos y excedentes que se encontraban pendientes a favor de beneficiarios cotizantes