

Octubre 2012

FISCALIZACIÓN USO DE EXCEDENTES EN ISAPRES

I.- ANTECEDENTES GENERALES:

Durante los meses de mayo y junio de 2012 el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios realizó una fiscalización destinada a examinar la tramitación del uso de excedentes de cotización que los afiliados solicitaban en las isapres.

II.- OBJETIVO

Con la ejecución de este proceso de fiscalización, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas cotizantes, revisando que la tramitación de los usos de excedentes sea realizada oportuna e íntegramente conforme a los destinos que se encuentran establecidos en la normativa vigente.

III.- METODOLOGIA

Se seleccionaron del Archivo Maestro de Excedentes las solicitudes tramitadas durante el primer trimestre de 2012, verificando documentalmente los plazos incurridos desde el ingreso hasta la autorización de las solicitudes que fueron presentadas por los afiliados. Las muestras e instituciones examinadas corresponden al siguiente detalle:

Isapre	Muestra en cantidad de solicitudes	Muestra en M\$
Consalud S.A.	40	1.684
Cruz Blanca S.A.	50	1.567
Colmena Golden Cross	50	3.222



Octubre 2012

IV.- RESULTADOS DE LA FISCALIZACION

Se instruyeron las siguientes situaciones de acuerdo a los antecedentes aportados por cada institución:

Isapre	Observación	Número de Casos
Colmena Golden Cross S.A.	La isapre no acreditó la autorización del afiliado para rebajar su cuenta corriente de excedentes por pago de cotizaciones.	5
	La isapre no acreditó a qué meses correspondían las cotizaciones en períodos de cesantía.	30
	La isapre no disponía del respaldo que justificaba el uso de excedentes en período de cesantía.	1
	Cartas de cobranza de cotizaciones sin identificación del FUN correspondiente.	25
	Cartas de cobranza de cotizaciones sin nómina de correos que acreditara su envío.	1
	Nóminas de correo correspondientes a cobranza de cotizaciones sin fecha en el timbre de despacho.	1
Cruz Blanca	La isapre no informa previamente a los afiliados la posibilidad de utilizar excedentes para cubrir deudas de cotización, efectuando rebajas sin contar con la autorización expresa o tácita.	50
Consalud	La isapre no disponía del respaldo que justificaba el uso de excedentes en período de cesantía.	13
	La isapre no había regularizado las deudas de cotización cubiertas con un uso de excedentes autorizado.	1
	Los documentos que respaldan el pago de cotizaciones con uso de excedentes y efectivo no reflejan los montos correspondientes a cada operación.	3

V.- RESPUESTAS A LAS INSTRUCCIONES IMPARTIDAS

Isapre	Observación
Colmena Golden Cross S.A.	Se adoptaron medidas para obtener la firma de los afiliados con su autorización para el uso de excedentes a través de sus cajas receptoras y se contactaría con los afiliados respectivos para consignar la firma de sus comprobantes.
	La isapre proporcionó la información correspondiente a los períodos de cesantía.
	La isapre adjuntó los respaldos que acreditaron la operación observada por uso de excedentes en período de cesantía.
	<p>La isapre informó que adoptó las siguientes medidas para resolver las situación de las cartas y nóminas de correo usadas en cobranza de cotizaciones:</p> <p>a) Instruyó a la empresa externa encargada de la impresión, que adoptara inmediatamente las medidas para asegurar la correcta emisión de las cartas.</p> <p>b) Se designó un funcionario que valide y autorice la impresión de cartas a cotizantes y empleadores antes de su despacho por parte del proveedor externo.</p>



Octubre 2012

Cruz Blanca	La isapre argumentó que para todos los casos se cumple el requisito de haber verificado la situación de cesantía de los afiliados y que adicionalmente se realizó una gestión telefónica. No obstante procedería a suprimir la modalidad de autorización telefónica.
Consalud	La isapre aportó los antecedentes faltantes para uno de los casos instruidos, mientras que para los restantes, dio cumplimiento a lo observado por esta Superintendencia, reintegrando los montos a las respectivas cuentas corrientes de excedentes.
	La isapre realizó la regularización correspondiente, rebajando deuda ascendente a \$38.600, aportando adicionalmente certificado "sin deudas" para acreditar que la situación del afiliado fue regularizada.
	La isapre señaló que tomará las medidas necesarias para reflejar fielmente los montos y las formas de pago utilizadas por las personas afiliadas, ya sean enteradas en efectivo, cheque u otro medio de pago.

VI.- APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Se inició un proceso sancionatorio en contra de la isapre Cruz Blanca S.A., por rebajar de las cuentas corrientes de excedentes montos destinados a cubrir deudas en períodos de cesantía, sin contar con la autorización expresa o tácita de los respectivos afiliados, contraviniendo el procedimiento establecido en la Circular N°24 de mayo de 1995, cuyo texto se refundió mediante la Circular IF/N°127 de julio de 2010.

