

Diciembre 2009

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 de las isapres, durante el presente año el Departamento de Control y Fiscalización realizó un ciclo de fiscalizaciones destinado a evaluar los procesos relacionados con los excedentes de cotización, llevados a cabo por las isapres examinadas, revisando las siguientes materias:

1.- Cálculo de excedentes

Este proceso debe ser efectuado por las instituciones de acuerdo a los términos establecidos en la Circular N°24 de mayo de 1995 y sus modificaciones, considerando para su determinación que dichos excedentes se producen cuando la cotización legal del 7% es superior al precio del plan de salud.

2.- Notificación de saldos a las afiliadas y afiliados

El proceso de notificación debe ser efectuado por las instituciones enviando la información de su cuenta corriente de excedentes a las afiliadas y afiliados con, a lo menos, 3 meses de anticipación al mes de cumplimiento de la anualidad tratándose de cotizantes vigentes y hasta los 30 días siguientes del término del contrato, cuando corresponda a cotizantes no vigentes, de acuerdo a lo establecido en la referida Circular N°24.

3.- Traspaso de excedentes hacia otras entidades

Debe ser efectuado por las instituciones al término de cada contrato a todas las personas que mantengan saldos en su cuentas corrientes de excedentes y sujetarse a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa sobre la materia, contenida en la citada Circular N°24.

II. OBJETIVO

Con la ejecución de estas fiscalizaciones, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas cotizantes, comprobando que la determinación, la notificación y el traspaso de los excedentes de cotización que les pertenecen sean efectuados correcta y oportunamente por parte de las isapres.

III. METODOLOGIA

1.- Cálculo y notificación de excedentes a las afiliadas y afiliados

De acuerdo a una evaluación de los factores que pueden originar un mayor riesgo de incumplimiento de las normas e instrucciones relativas a los excedentes de cotización por parte de las instituciones, se decidió aplicar las fiscalizaciones de cálculo y notificación de excedentes a 5 isapres, utilizando los mismos casos examinados en ambas revisiones, lo que permitió verificar que los saldos revisados se encontraban correctamente determinados y notificados.

El detalle de la muestra correspondió al siguiente:

Código	Nombre Isapre	Población	Cantidad de casos muestra
67	Colmena Golden Cross	962	64
78	Cruz Blanca	273	55
81	Ferrosalud	12	12
88	Masvida	326	56
107	Consalud	1.016	64
Total		2.589	251

La población corresponde a aquellos 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.

Por su parte, también se efectuó una revisión de la documentación que acreditara el envío, contenido y plazos correspondientes al proceso de **notificación de los saldos a las afiliadas y afiliados**.

2.- Traspaso de excedentes hacia otras entidades

En base al número de cotizantes y los saldos de excedentes al 31 de diciembre de 2008, las fiscalizaciones del traspaso de excedentes se aplicaron a 6 isapres, dentro de las cuales se obtuvieron las siguientes muestras de casos cuyos excedentes fueron traspasados a otras entidades:

Código	Isapre	Cantidad de casos muestra
99	Banmédica	3.106
80	Vida Tres	970
67	Colmena Golden Cross	4.012
107	Consalud	1.861
88	Mas Vida	3.365
78	Cruz Blanca	4.621
Total		17.935

Las pruebas aplicadas durante el examen en terreno, estuvieron referidas a las operaciones realizadas entre diciembre de 2008 y marzo de 2009 y comprendieron la revisión de los traspasos de excedentes efectuados a otras isapres y al FONASA, así como de los fondos recibidos desde otras instituciones.

Cabe destacar que en esta actividad se requirió y trabajó con archivos magnéticos que contenían el 100% de las operaciones efectuadas en el período señalado, lo que explica el elevado número de casos que se indicó en el cuadro precedente.

IV. RESULTADOS

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

1.- Cálculo de excedentes

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

Isapre	Observación	N° Cotizantes
Ferrosalud	Omitió excedentes de cotización.	1
	Reconoció excedentes superiores a lo real.	2
	Inconsistencia entre la cotización pactada del afiliado y la registrada en los archivos maestros de beneficiarios.	-
Cruz Blanca	Omitió excedentes de cotización.	3
	Reconoció excedentes superiores a lo real.	3
	Generó erróneamente excesos de cotización cuando correspondían a excedentes de cotización	7
	Carpetas de cotizantes incompletas.	-
	Aportó archivos con información incorrecta.	-
Colmena Golden Cross	Omitió excedentes provenientes de cotizaciones de períodos anteriores y otras causas.	19
	Reconoció excedentes superiores a lo real.	11
	Información errónea enviada por la isapre para la obtención de muestras.	-
	Información no aportada o proporcionada extemporáneamente.	-
Consalud	Omitió excedentes de cotización originados en períodos de licencias médicas.	64
	Registra incorrectamente el período de remuneraciones en la cartola de excedentes.	-
Total		110

Los resultados generales se distribuyen de la siguiente forma:

Isapre	N° Cotizantes Revisados	N° Cotizantes con observaciones	% con observaciones
Colmena Golden Cross	64	30	46.9
Cruz Blanca	55	13	23.6
Ferrosalud	12	3	25.0
Masvida	56	-	0.0
Consalud	64	64	100.0
Total	251	110	43.8

Las fiscalizaciones desarrolladas permitieron detectar que el 43.8% de la muestra presentó problemas en el cálculo de excedentes, los cuales fueron debidamente representados a las isapres individualizadas, las que informaron que adoptarían las acciones tendientes a su corrección, ajustándose a las instrucciones sobre la materia.

En relación al porcentaje indicado precedentemente, cabe realizar dos consideraciones. En primer lugar, los casos que dan lugar a ese porcentaje de incumplimiento incluyen a 16 personas (que representa el 6,4% de la muestra revisada) a quienes las isapres les calcularon excedentes superiores a los que correspondían, es decir un error que favoreció a sus cotizantes. En segundo lugar, si bien dicho porcentaje es alto, debe tenerse en cuenta que ello era de esperar ya que la muestra de cotizantes fue dirigida hacia aquellas situaciones que podían originar un mayor riesgo de incumplimiento y por tal motivo, dicho comportamiento observado no puede ser proyectado al universo de casos.

El detalle de los montos regularizados que beneficiaron a un total de 1.620 personas es el siguiente:

Isapre	Cantidad de personas por sexo		N° Casos Favorecidos	Montos por sexo (\$)		Monto (\$) Regularizado a favor de cotizantes
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Ferrosalud	1	0	1	59.750	0	59.750
Consalud	288	517	805	4.707.846	7.205.502	11.913.348
Colmena Golden Cross	361	450	811	9.967.938	19.670.659	29.638.597
Cruz Blanca	2	1	3	77.857	2.815	80.672
Total	652	968	1.620	14.813.391	26.878.976	41.692.367

2.- Notificación de saldos a las afiliadas y afiliados

El detalle de las principales observaciones representadas a las isapres respecto de la notificación de los saldos de excedentes es el siguiente:

Isapre	Observación	N° Cotizantes
Colmena Golden Cross	Las notificaciones se efectuaron fuera de plazo	8
	Las notificaciones no informan el carácter provisorio de los saldos.	5
	Envío la notificación a domicilios erróneos.	5
Cruz Blanca	Las notificaciones se efectuaron fuera de plazo	4
	Las notificaciones no fueron enviadas a las personas afiliadas	4
Ferrosalud	Las notificaciones se efectuaron fuera de plazo	2
	Las notificaciones no fueron enviadas a las personas afiliadas	5
	Las notificaciones no informan el carácter provisorio de los saldos.	2
Masvida	Las notificaciones se efectuaron fuera de plazo	7
Consalud	Las notificaciones no fueron enviadas a las personas afiliadas	1
Total		43

Debido a que la materia fiscalizada dice relación con los procedimientos administrativos asociados a la comunicación de los excedentes de cotización a aquellas personas que mantengan saldos, 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 y contenido de la información que deben enviar a sus cotizantes.

Los resultados generales se distribuyen de la siguiente forma:

Aseguradora	Cantidad Observaciones	N° Cotizantes Revisados	N° Cotizantes con observaciones	% Cotizantes con observaciones	Cantidad de personas por sexo	
					Femenino	Masculino
Ferrosalud	3	12	9	75	4	5
Consalud	1	64	1	1.6	1	0
Colmena Golden Cross	4	64	18	28.1	12	6
Cruz Blanca	2	55	8	14.6	0	8
Mas Vida	1	56	7	12.5	0	7
Total	11	251	43	17.1	17	26

Las fiscalizaciones desarrolladas permitieron detectar que el 17,1% de la muestra de cotizantes presentó desviaciones en relación a la normativa vigente, las 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.

3.- Traspaso de excedentes hacia otras entidades

El detalle de las principales observaciones representadas a las isapres respecto de la notificación de los saldos de excedentes es el siguiente:

Isapre	Observación	N° Cotizantes
Banmédica	Excedentes pendientes de traspaso al FONASA e Isapres	12
	La isapre no incluyó a algunos afiliados en la solicitud de traspasos	14
	Traspasos de excedentes fuera de plazo al FONASA e isapres	11
	La isapre mantenía cheques caducos por concepto de traspasos de excedentes	24
	La isapre mantenía cheques caducos por concepto de usos de Excedentes	4
Vida Tres	Excedentes pendientes de traspaso al FONASA e Isapres	4
	La isapre no incluyó a algunos afiliados en la solicitud de traspasos	8
	La isapre no traspasó excedentes solicitados por otra institución	1
	La isapre mantenía cheques caducos por concepto de traspasos de excedentes	2
	La isapre efectúa fuera de plazo las solicitudes de traspaso	4
Consalud	Excedentes pendientes de traspaso al FONASA e Isapres	5
	Traspasos de excedentes fuera de plazo al FONASA e isapres	1
	La isapre traspasa excedentes sin esperar la carta de solicitud por parte de las otras instituciones	5
	Traspaso parcial de los excedentes de cotización a otras instituciones	5
	La isapre no iguala el saldo contable y disponible de excedentes al término del contrato	5
Masvida	Excedentes pendientes de traspaso al FONASA e Isapres	257
	La isapre no incluyó a algunos afiliados en la solicitud de traspasos	4
	La isapre no traspasó excedentes solicitados por otra institución	36
	Traspasos de excedentes fuera de plazo al FONASA e isapres	5
	La isapre traspasa excedentes sin esperar la carta de solicitud por parte de las otras instituciones	7
Cruz Blanca	Excedentes pendientes de traspaso al FONASA e Isapres	3

	La isapre no incluyó a algunos afiliados en la solicitud de traspasos	5
	Traspasos de excedentes fuera de plazo al FONASA e isapres	2
	La isapre traspasa excedentes sin esperar la carta de solicitud por parte de las otras instituciones	6
	La isapre registra inconsistencias en la información del Archivo Maestro de Beneficiarios y los inventarios operacionales de excedentes	11
	La isapre no aplica reajuste, interés y comisión en el mes que se concretan los traspasos desde otras isapres	8
	La isapre no imputa oportunamente a las cuentas corrientes los excedentes que recibe desde otras instituciones	5
Colmena	La isapre no incluyó a algunos afiliados en la solicitud de traspasos	8
	Traspasos de excedentes fuera de plazo al FONASA e isapres	10
	Total	472

Los resultados generales se distribuyen de la siguiente forma:

Isapre	Cantidad de Observaciones	N° Cotizantes Revisados	N° Cotizantes con irregularidad	% con Irregularidad
Banmédica	5	3.106	65	2,1%
Vida Tres	5	970	19	2,0%
Colmena Golden Cross	2	4.012	18	0,4%
Consalud	5	1.861	21	1,1%
Mas Vida	5	3.365	309	9,2%
Cruz Blanca	7	4.621	40	0,9%
Total	29	17.935	472	2,6%

Las fiscalizaciones desarrolladas permitieron detectar que el 2.6% de la muestra presentó desviaciones en relación a la normativa vigente.

Dentro del total de 472 casos en los que se detectó que las respectivas instituciones incurrieron en alguno de los incumplimientos ya detallados, se encuentra un total de 357 personas que fueron directamente beneficiados con montos de dinero a su favor, de acuerdo al siguiente detalle:

Isapre	Cantidad de personas por sexo		N° Casos Favorecidos	Montos por sexo		Monto (\$) Regularizado a favor de cotizantes
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Cruz Blanca	281	41	322	3.074.630	809.392	3.884.022
Banmédica	4	12	16	319.090	1.093.208	1.412.298
Vida Tres	1	0	1	28.273	0	28.273
Colmena	1	1	2	6.266	92.244	98.510
Mas Vida	3	13	16	52.783	467.133	519.916
Total	290	67	357	3.481.042	2.461.977	5.943.019

Cabe destacar que los resultados expuestos en este capítulo 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.

V. CONCLUSIONES

1.- Conclusiones Generales

Como resultado general del ciclo de fiscalizaciones efectuadas a los procedimientos que deben desarrollar las isapres respecto de los excedentes 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 excedentes es la materia que presenta un mayor nivel de incumplimiento, seguido por la notificación de los saldos a las afiliadas y afiliados, mientras que el traspaso de excedentes hacia otras entidades es la materia que mejor se ajusta a las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

2.- Hallazgos relevantes

En primer lugar destaca la omisión en el reconocimiento de excedentes de cotización durante períodos de subsidios por incapacidad laboral, en el cual la isapre debe asumir tanto el pago de la licencia médica como el autopago de las respectivas cotizaciones de salud.

También se observó la omisión de excedentes cuando la isapre recibió pagos de cotizaciones correspondientes a períodos anteriores.

Por otra parte, en algunos casos se detectó que la isapre calculó excedentes superiores a los que realmente correspondían, afectando negativamente su patrimonio.

Cabe destacar que el desarrollo de algunas fiscalizaciones se vio afectado debido a la mala calidad de la información, tanto de aquella que manejan internamente las isapres, como la que debieron entregar ante el requerimiento específico de esta Superintendencia.

En lo que respecta a la notificación de los excedentes, los incumplimientos más frecuentes se refieren al retraso de las isapres en el envío de las comunicaciones que informan los saldos a sus cotizantes.

Por su parte, en relación al traspaso de excedentes hacia y desde otras entidades, dentro de los incumplimientos observados, el más frecuente se refiere a la omisión del referido traspaso, tanto a otras isapres como al FONASA

3.- Principales incumplimientos por isapre

En Consalud se observó que omitió el reconocimiento de excedentes generados por las cotizaciones provenientes de subsidios por incapacidad laboral.

La Isapre Colmena omitió excedentes correspondientes a cotizaciones de períodos anteriores; determinó excedentes superiores a los que correspondían; envió información errónea para la fiscalización y durante su desarrollo omitió información requerida y aportó información fuera de plazo.

Por su parte, Cruz Blanca omitió el reconocimiento de excedentes; determinó excedentes superiores a los que correspondían y aportó archivos con información incorrecta para la fiscalización.

La Isapre Ferrosalud omitió el reconocimiento de excedentes; determinó excedentes superiores a los que correspondían y mantenía una inconsistencia entre la cotización pactada por los afiliados y la que informó a través del Archivo Maestro de Beneficiarios.

Finalmente, Masvida fue la isapre que mantenía el mayor número de casos en que no había traspasado los excedentes hacia el Fonasa u otras isapres.