

## **MINUTA RESULTADOS DE FISCALIZACION EN ISAPRES A NOVIEMBRE DE 2009**

### **ENFOQUE DE FISCALIZACION:**

Desde el año 2006 esta Superintendencia ha enfocado las fiscalizaciones en isapres, con un mayor énfasis en el control del correcto otorgamiento de los beneficios, en virtud de los derechos de las personas beneficiarias, que emanan de los contratos de salud y de las normas que los rigen.

### **PROGRAMA FISCALIZACION ISAPRES 2009:**

Las acciones de fiscalización del año 2009, se focalizaron en la realización de fiscalizaciones destinadas a verificar el otorgamiento de la cobertura financiera, tanto la mínima legal, como la pactada; el cumplimiento de las modificaciones a la normativa, legal y administrativa, como el monitoreo de instrucciones impartidas con anterioridad, a fin de poder determinar la corrección de procedimientos o situaciones representadas.

En la cobertura se procedió a revisar las prestaciones de alta frecuencia, tales como los honorarios médicos y el derecho de pabellón en el parto, como el cálculo del deducible que deben pagar las personas que hacen uso de la Caec, y las negativas de cobertura. Respecto del cumplimiento de la nueva normativa, se revisó aspectos relacionados con el carácter de irrenunciable de los excedentes de cotización, en virtud de la dictación de la Ley N°20.317, la bonificación de prestaciones para tratar la Esclerosis Múltiple Remitente Recurrente incorporadas en el Arancel Fonasa Libre Elección, y las normas sobre cobertura mínima en planes con copago fijo. En cuanto al monitoreo de instrucciones, se procedió a revisar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por las COMPIN ante reclamos de las personas afiliadas a isapres, como el cálculo del subsidio por incapacidad laboral con sus respectivas cotizaciones. Además, en atención al comportamiento de los reclamos presentados por personas afiliadas en una isapre, en materia de adecuación de los contratos, se procedió a revisar el aumento de precio en los planes de salud.

Respecto de cotizaciones, durante este año se fiscalizó que las isapres hayan reconocido y calculado en forma correcta sus deudas con las personas cotizantes por concepto de excesos y excedentes. Asimismo, se revisó que las notificaciones de los saldos de excedentes y las devoluciones de excesos a las personas afiliadas, se hicieran correcta y oportunamente.

Las fiscalizaciones recayeron en las isapres Banmédica, Colmena Golden Cross, Consalud, Cruz Blanca, Cruz del Norte, Ferrosalud, Fusat, Masvida, San Lorenzo y Vida Tres.

## **RESULTADOS FISCALIZACION POR MATERIA:**

### **I.- Bonificación de prestaciones del plan de salud**

#### **a) Observaciones y/o irregularidades:**

- Otorgar una bonificación inferior a la mínima legal, para alguna prestación particular (Cruz Blanca, Masvida, Colmena Golden Cross, Consalud, Banmédica, Ferrosalud y Vida Tres).
- Otorgar una bonificación inferior a la convenida en el plan de salud, para alguna prestación particular (Colmena, Cruz Blanca y Consalud).
- Rechazar la bonificación de algunas prestaciones aranceladas (Colmena, Cruz Blanca, Consalud, Masvida, Ferrosalud, Banmédica y Vida Tres).
- Otorgar una menor cobertura para enfermedades catastróficas, por errores en la determinación del deducible, sin constituir procedimiento (Banmédica, Vida Tres, Ferrosalud y Mas Vida)

**b) Montos regularizados a favor de las personas:** \$311.396.982, beneficiándose a 39.790 personas.

### **II.- Resoluciones COMPIN ante reclamos de personas afiliadas**

#### **a) Observaciones y/o irregularidades**

- Incumplimiento del plazo otorgado por las COMPIN para pagar los subsidios por incapacidad laboral (Ferrosalud y Cruz Blanca).
- Errores en la base de cálculo del subsidios por incapacidad laboral y de las cotizaciones, originando el pago de un beneficio menor al que correspondía (Banmédica, Cruz Blanca, Consalud y Colmena Golden Cross).

**b) Montos regularizados a favor de las personas:** \$186.979.276, beneficiándose a 983 personas.

### **III.- Contratos:**

#### **a) Observaciones y/o irregularidades**

- Modificó de la variación de precio de algunos planes en la isapre Fusat, respecto de la que había informado a la Superintendencia, para el ciclo de adecuación correspondiente al período julio 2008-junio 2009, provocando una discriminación entre afiliados de un mismo plan.

- No activación de beneficios adicionales en virtud de la renuncia de los excedentes de cotización (Banmédica y Vida tres)

**b) Montos regularizados a favor de las personas:** \$140.939.158, beneficiándose a 2.580 personas.

#### **IV.- Cotizaciones**

Producto de las fiscalizaciones desarrolladas por la Superintendencia, a través del tiempo se ha observado una mejoría de los procesos llevados a cabo por las isapres en relación a los excesos y excedentes de cotización, lo que se refleja en que los montos regularizados a favor de las personas beneficiarias han ido disminuyendo significativamente en comparación con los años 2006 y 2007.

#### **A.- Observaciones y/o irregularidades:**

##### **a) Excesos**

- Omisión en el reconocimiento de excesos de cotización de las personas afiliadas (Banmédica-Colmena-Cruz del Norte-Ferrosalud-Fusat)
- Devolución de excesos a solicitud de las personas, pero que debieron ser devueltos anteriormente en los procesos de devolución masiva. (Colmena-Cruz del Norte-Ferrosalud)
- No cumplen en algunos casos el plazo de devolución de excesos a las personas que los solicitan (Colmena-Ferrosalud)

##### **b) Excedentes**

- Omisión en el reconocimiento de excedentes de cotización de las personas afiliadas (Cruz Blanca-Consalud-Colmena-Ferrosalud )
- No cumplen en algunos casos el plazo en el envío de la carta que comunica a las personas cotizantes los saldos de sus cuentas de excedentes (Colmena - Cruz Blanca -Ferrosalud- Masvida )
- En algunos casos no se enviaron las cartas que comunican los saldos de excedentes (Consalud - Cruz Blanca – Ferrosalud)
- Excedentes pendientes de traspaso a otras isapres y Fonasa (Banmédica - Vida Tres – Consalud –Masvida - Cruz Blanca)

#### **B.- Montos regularizados a favor de las personas**

Producto de las fiscalizaciones relativas a los **excesos de cotización** se regularizaron \$25.927.088 y se beneficiaron a 639 personas.

Por su parte, como resultado de las fiscalizaciones relativas a los **excedentes de cotización** se regularizaron \$48.282.536 y se beneficiaron a 1.991 personas.

## **PROCESO SANCIONATORIO:**

Atendida la gravedad de algunas de las irregularidades detectadas, al comprobarse el incumplimiento de la normativa vigente, como de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, se han iniciado procesos sancionatorios, las que podrían derivar en aplicación de sanciones, las que se publican periódicamente en el portal Web de este Organismo.