

Diciembre 2013

## FISCALIZACIÓN CLASIFICACIÓN DE BENEFICIARIOS EN FONASA

### I.- ANTECEDENTES GENERALES:

Entre los meses de abril y mayo de 2013, las Agencias Zonales y el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, realizaron una actividad de fiscalización nacional para revisar el proceso de acreditación presencial de nuevos afiliados en los distintos grupos de ingreso, conforme a las normas que regulan estas materias.

Los requisitos aplicados para la clasificación entre los distintos tramos de ingresos y cargas corresponden al siguiente:

<b>Tramo según ingreso para atención en Modalidad Institucional</b>	
<b>Grupo</b>	<b>Monto Ingreso</b>
<b>A</b>	<b>Carentes de recursos o indigentes Beneficiarios de pensiones básicas solidarias Causantes de subsidio familiar (Ley 18.020)</b>
<b>B</b>	<b>Ingreso Imponible Mensual menor o igual a \$193.000.</b>
<b>C</b>	<b>Ingreso Imponible Mensual mayor a \$193.001 y menor o igual a \$281.780 Con 3 o más cargas familiares, pasará a Grupo B.</b>
<b>D</b>	<b>Ingreso Imponible Mensual mayor a \$281.781 Con 3 o más cargas familiares, pasará a Grupo C.</b>

### II.- OBJETIVO

Con la ejecución de esta fiscalización, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas beneficiarias, revisando la correcta clasificación de los beneficiarios de acuerdo a sus tramos de ingreso, cargas y normas especiales.

### III.- METODOLOGIA

El examen comprendió la revisión documental y por sistema de una muestra correspondiente a 893 solicitudes de inscripción o modificación tramitadas entre abril y mayo de 2013, en 40 sucursales distribuidas a nivel nacional, de acuerdo al siguiente detalle.

Región	Dirección	Ciudad	Muestra de Beneficiarios
XV	Calle Colón N° 335	Arica	20
I	Calle Obispo Labbé N° 986	Iquique	20
I	Calle Chaca N° 3050, Local 23	Alto Hospicio	20
II	Calle Latorre N° 2641	Antofagasta	20
II	Plaza San Nicolás Tirado S/N°	Antofagasta	20
III	Calle Atacama N° 870	Copiapó	20
IV	Calle Aldunate N° 1354	Coquimbo	20



Gobierno de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

supersalud.gob.cl

## Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud Subdepartamento Fiscalización de Beneficios

Diciembre 2013

Región	Dirección	Ciudad	Muestra de Beneficiarios
IV	Calle Eduardo de La Barra N° 346	La Serena	20
V	Calle Merced N° 219	San Felipe	20
V	Avenida Bernardo O'Higgins N° 258	Los Andes	20
V	Calle Barros Luco N° 2370	San Antonio	20
V	Calle Freire N° 285	Quillota	21
VI	Calle Estado N° 101	Rancagua	18
VI	Avenida Bisquert N° 34	Rengo	20
VI	German Riesco N° 858, local 15, Galería Narganes	San Vicente de Tagua Tagua	20
VI	Bernardo O'Higgins N° 501-505	San Fernando	20
VII	Calle 6 Oriente N° 1218	Talca	20
VII	Calle San Martín N° 99, esquina Chacabuco	Curicó	20
VIII	Avenida Jorge Alessandri N° 3177, Local D 122	Talcahuano	20
VIII	Calle Pedro Lagos Equina Villagra S/N°	Mulchén	23
VIII	Calle Freire N° 374, Local 6	Nacimiento	26
VIII	Calle Riquelme N° 761	Curanilahue	23
IX	Calle Manuel Montt N° 654	Temuco	20
IX	Avenida Alemania N° 0671, Portal Temuco	Temuco	20
IX	Calle Manuel Buster N° 477	Angol	20
XIV	Calle Esmeralda N° 665	Valdivia	20
X	Calle Los Carrera N° 774	Osorno	21
X	Calle Benavente N° 850	Puerto Montt	21
XI	Calle Lillo N° 377	Coyhaique	20
XI	Calle Esmeralda N° 810	Puerto Aysén	20
XII	Calle Bories N° 432	Punta Arenas	20
XII	Calle O'Higgins N° 657-B	Puerto Natales	20
XIII	Calle Luis Thayer Ojeda N° 0150, Providencia	Santiago	30
	Calle Miraflores N° 176, Santiago Centro		30
	Calle San Antonio N° 459, Santiago Centro		30
	Calle San Martín N° 30, 2° Piso, Santiago Centro		30

**Diciembre 2013**

	Avda. José Miguel Carrera N° 5728, San Miguel		30
	Av. Lib. Bdo. O´Higgins N° 3156, Local 1096, Estación Central		30
	Agustinas N° 1197, Santiago Centro		30
	Recoleta N° 838, Local 1,2,3 y 4 Metro Cerro Blanco		30
<b>TOTAL</b>			<b>893</b>

#### IV.- RESULTADOS DE LA FISCALIZACION:

Como resultado del examen efectuado, se verificó que a partir del día 6 de mayo de 2013, se inició formalmente la utilización de la nueva plataforma informática de Fonasa, la que incorporó cambios en el procedimiento de acreditación y al cálculo del ingreso utilizado para determinar la clasificación de los beneficiarios en los diferentes grupos. Respecto de este último aspecto, se verificó que la clasificación es determinada automáticamente por el sistema, sobre la base del ingreso promedio obtenido de las cotizaciones de salud declaradas y/o pagadas, registradas en el sistema en los últimos 12 meses, y el número de cargas familiares debidamente acreditadas.

Además, los encargados en la Dirección Nacional informaron que en el caso de trabajadores recién iniciados, el procedimiento se efectúa en forma presencial en las sucursales, de acuerdo al ingreso indicado en el contrato de trabajo o en las planillas de cotizaciones aportadas por los beneficiarios. En estos casos la acreditación es otorgada por un período de 45 días, al cabo del cual el sistema tendría registradas las cotizaciones enteradas y, por tanto, operaría el procedimiento mensual automático de clasificación. Cabe hacer presente que se expusieron algunas situaciones detectadas en las fiscalizaciones en curso a esa fecha, que afectaban la clasificación asignada a los afiliados, producto del ingreso promedio utilizado para este efecto, como las siguientes: Afiliados que en el período considerado cambian de empleador o modifican su calidad a la de pensionado, variando el monto del ingreso; registran pago de bonos o gratificaciones asignados a un mes en particular y que corresponden a periodos superiores a un mes, entre otras.

También se hizo presente que ante errores en la digitación de datos de nuevas afiliaciones o modificaciones, el sistema no permite al personal de las agencias corregirlos, debiendo solicitarlos a nivel central, la que se materializaba dentro de las 24 horas siguientes, con la consecuente demora en la acreditación y tramitación al beneficiario.

Al respecto, en la reunión, el personal entrevistado informó que habían tomado conocimiento de dichas situaciones y solicitado, entre otras, las siguientes modificaciones y mejoras al sistema:

- Modificación del algoritmo de cálculo, para que contabilice los periodos a promediar a partir de un cambio de empleador o cambio a pensionado.
- Exclusión del cálculo del promedio de los subsidios por incapacidad laboral y prorrateo de gratificaciones y bonos.
- Permitir corrección inmediata de errores de digitación directamente en las sucursales.



**Diciembre 2013**

Sin perjuicio de lo anterior, las principales categorías de observaciones verificadas a nivel nacional en la fiscalización y que fueron revisadas con los encargados de cada sucursal, corresponden a las siguientes:

- Clasificación asignada es inconsistente con ingreso promedio de los últimos 12 meses, registrado en la cartola de cotizaciones.
- Relación del tipo de cargas consignada en el sistema no es consistente con el estado de cónyuge, hijo o hija, acreditado.
- Reclasificación por número de cargas no se refleja en un cambio de tramo en el sistema.
- Beneficiarios que se mantenían bloqueados, no obstante haber acreditado su desafiliación de la institución de salud privada.
- Beneficiarios trabajadores públicos del sector salud clasificados en un tramo distinto a B.
- Beneficiarios que no figuran como acreditados en certificados emitidos por el sistema, a pesar de contar con el respaldo de su tramitación en la sucursal.
- Sucursales que no contaban con la información para resolver consultas y derivación de reclamos, afectando su verificación durante las fiscalizaciones.

En virtud de los resultados, se requirió que el Fonasa informara la incorporación al sistema de las modificaciones y mejoras correspondientes, o la fecha en que las implementará en caso de no haberse materializado, indicando además, en este último evento, las medidas que está adoptando para asegurar la correcta clasificación de los beneficiarios, en tanto no se incorporen dichas modificaciones.

Al respecto, el Fonasa informó las mejoras incorporadas en su sistema y las reglas utilizadas para la reclasificación, corrigiendo los casos representados por este Organismo de Control.

