

RESOLUCIÓN EXENTA IF N° 14405

SANTIAGO, 08 OCT 2024

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110, 113, 114, y demás pertinentes del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República y la Resolución RA N°882/182/2023, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el día 24 de mayo de 2024, se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.674 que Modifica el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio De Salud, en las Materias que Indica, Crea un Nuevo Modelo de Atención en el Fondo Nacional De Salud, Otorga Facultades a la Superintendencia de Salud, y Modifica Normas Relativas a las Instituciones De Salud Previsional, la que, tuvo como objetivo, entre otras cosas, "viabilizar el cumplimiento de la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema" y "asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicha jurisprudencia por parte de las ISAPRE protegiendo la viabilidad financiera de las mismas."

Al respecto, la Ley en su artículo 2° establece que esta Superintendencia de Salud, "determinará por medio de una circular dictada especialmente para estos efectos, el modo de hacer efectiva la adecuación del precio final de todos los contratos de salud previsional a los que las Instituciones de Salud Previsional aplicaron una tabla de factores elaboradas por ellas mismas y distinta a la Tabla Única de Factores establecida por la Superintendencia de Salud", señalando a continuación el contenido mínimo que deberá contener dicho acto.

2.- Que, por su parte, el artículo 3° de la Ley prescribió que "dentro del plazo de un mes contado desde la publicación de la circular mencionada en el artículo anterior, prorrogable por una única vez por un mes, las Instituciones de Salud Previsional deberán presentar a la Superintendencia de Salud un plan de pago y ajustes", el que debía considerar, como mínimo, los elementos que indica el mismo artículo citado.

El mismo artículo dispuso que "la Superintendencia de Salud, previa revisión del cumplimiento de los contenidos mínimos del plan respectivo, lo remitirá dentro del plazo de cinco días al Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales, el que tendrá treinta días para emitir una recomendación fundada por plan presentado por cada Institución de Salud Previsional" y más adelante que, "cumplido el plazo señalado en el inciso anterior y considerando la recomendación del Consejo, la Superintendencia deberá pronunciarse fundamentadamente sobre el plan respectivo, aprobándolo o instruyendo cambios necesarios para su aprobación, dentro del plazo de diez días contado desde que recibió la respectiva recomendación del Consejo. En contra de esta resolución no procederá recurso alguno.

En el evento que la Superintendencia de Salud instruya cambios al plan, la Institución de Salud Previsional deberá presentar un nuevo plan con las modificaciones correspondientes, en un plazo de treinta días contado desde la notificación del acto administrativo que instruye las modificaciones. Recibido el nuevo plan de pago y ajustes, la Superintendencia deberá remitirlo dentro del segundo día hábil al Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales, el que tendrá un plazo de diez días para entregar su recomendación. La Superintendencia se pronunciará sobre este nuevo plan, aprobándolo o rechazándolo. En contra de la resolución que lo rechace procederán los recursos de reposición y jerárquico de conformidad al artículo 113 del decreto con fuerza de ley N° 1, promulgado en 2005 y publicado en 2006, del Ministerio de Salud.

Si la Superintendencia rechaza el plan modificado, deberá fijar un plan de pago y ajustes, previa consulta al Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales, dentro del plazo de treinta días. En este caso, la Superintendencia podrá sujetar a la Institución de Salud

Previsional al régimen especial de supervigilancia y control que establece el artículo 221 del decreto con fuerza de ley N° 1, promulgado en 2005 y publicado en 2006, del Ministerio de Salud, con las mismas facultades allí indicadas.

La aprobación del plan de pago y ajustes por la Superintendencia constará en una resolución que deberá, al menos, explicitar el plazo máximo de devolución, las cuotas de devolución, las condiciones conforme a las cuales la Institución de Salud Previsional respectiva hará las restituciones de los montos adeudados, y la manera en que se notificará a cada persona”.

3.- Que, por otra parte, el artículo segundo transitorio de la Ley citada, dispuso que la Circular que debía emitir la Superintendencia en cumplimiento del artículo 2º, debía dictarse dentro de los diez días siguientes de publicada la ley.

4.- Que, con fecha 7 de junio de 2024 la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, dictó y publicó la Circular IF/Nº470 ordenada por el artículo 2º de la Ley Nº 21.674, que instruyó a las Isapres sobre el modo de hacer efectiva la adecuación de todos los Contratos de Salud Previsional a la Tabla Única de Factores, Restituciones, Ajuste Excepcional de la Cotización Legal Obligatoria, Plan de Pago y Ajustes, y otras materias que se indican, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 21.674, la cual fue modificada parcialmente por la Resolución Exenta IF/Nº9309, de fecha 26 de junio de 2024.

5.- Que, habiéndose dictado la Circular señalada en el punto anterior, el día 7 de junio de 2024, el plazo de las Isapres para presentar los Planes de Pagos y Ajustes (PPA), vencía el 7 de julio de 2024.

6.- Que, con fecha 5 de julio de 2024 fue presentado el Plan de Pago y Ajustes (PPA) por parte de la Isapre, mediante ingreso Nº9979, teniéndose por presentado por parte de la Superintendencia de Salud, mediante Oficio Ord. IF/Nº18903 de fecha 8 de julio de 2024.

7.- Que, mediante Oficio Ord. IF/Nº19525 de fecha 12 de julio de 2024, esta Superintendencia remitió el Plan de Pago y Ajustes presentado por la Isapre al Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales (en adelante Consejo Consultivo), el que, mediante Oficio Ordinario Nº7 de fecha 27 de agosto de 2024, remitió a la Superintendencia su opinión y recomendaciones sobre el PPA de la Isapre.

8.- Que, por Oficio Reservado IF/Nº25153 del 9 de septiembre de 2024, la Superintendencia notificó a la Isapre los cambios necesarios para la aprobación de su PPA, la que debía presentar un nuevo PPA, dentro del plazo de 30 días contado desde la notificación del mencionado Oficio Reservado.

Los cambios necesarios para la aprobación de su PPA, contenidos en el considerando 16º de del Oficio Reservado, fueron los siguientes:

1- En relación a la letra a) del artículo 3º de la Ley Nº21.674, se instruye que la Isapre debe corregir lo siguiente:

1.1 deberá aclarar la desviación del -2,8% en cuanto al monto de la deuda, y establecer la diferencia en cuanto a contratos afectos a devolución de 12.362.

1.2 la Isapre deberá aclarar lo señalado en cuanto a los prepagos y criterios de priorización de los mismos (12.3 precedente).

2- En relación a la letra b) del artículo 3º de la Ley Nº21.674, se instruye que la Isapre debe corregir lo siguiente: se hace necesario que la Isapre determine un mecanismo de medición concreto relativo a sus propuestas de reducción de costos.

3- En relación a la letra c) del artículo 3º de la Ley Nº21.674, se instruye que la Isapre debe corregir lo siguiente:

3.1 Efecto de la aplicación de la Tabla de Factores Única (TFU) (14.3.1 precedente).

El efecto de los menores ingresos por actividades ordinarias derivado de la aplicación de la TFU debe estimarse conforme a las instrucciones impartidas en la Circular 468, sin aplicar ajustes de ningún tipo.

3.2 Efecto de la aplicación de la cotización legal mínima (14.3.2 precedente).

La Isapre deberá tener presente que el efecto de los mayores ingresos derivados de la aplicación del 7% a todos los contratos administrados, debe estimarse conforme a las instrucciones impartidas en el punto VII de la Circular 470, sin aplicar ajustes de ningún tipo.

3.3 Ajustes a los costos por medidas de contención de costos propuestas (14.3.3 precedente).

La Isapre deberá cuantificar las medidas de contención de costos y rebajar del costo operacional y/o GAV el porcentaje mensual que determine de acuerdo a las medidas propuestas.

9.- Que, dentro del plazo señalado en la ley, con fecha 27 de septiembre de 2024, la Isapre, mediante correo electrónico enviado al Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud de la Superintendencia de Salud, presentó su nuevo PPA.

Señala preliminarmente que en el numeral 12.2 del Oficio Reservado IF/Nº25153, se cometió un error en cuanto a indicar que se propone pagar la deuda en cuotas iguales a los afiliados, dependiendo de su tramo, lo que no es consistente con lo que manifestó en su PPA, agregando que en éste se indicó: *"que el monto de devolución anual se calculará en cuotas anuales iguales durante los 13 años de vigencia del PPA, ello no significa que, respecto de cada contrato de salud, las cuotas mensuales en que se pagará la deuda sean iguales. Sí debemos reiterar que el PPA de Cruz Blanca se ajusta a las limitaciones establecidas en la Ley 21.674, en cuanto a respetar los plazos máximos de devolución para personas mayores de 80 años (en un plazo máximo de 24 meses) y personas mayores de 65 años (en un plazo máximo de 60 meses) y en relación a la aceleración del pago de la deuda, en caso de las personas que cumplan 80 años o 65 años durante el período de devolución, a quienes se ajustará el plazo de devolución del saldo insoluto, desde ese momento, a 24 meses o 60 meses, según sea el caso. La inconsistencia referida precedentemente, obedeció a un error, según fue indicado por esa Superintendencia en reunión sostenida con esta Isapre con fecha 13 de septiembre de 2024."*

Posteriormente, aborda las observaciones a su PPA, de acuerdo a lo indicado en el Oficio Reservado antes mencionado:

- 1) En relación a la letra a) del artículo 3º de la Ley N°21.674, señala, en primer lugar, que corrige y aclara las desviaciones del monto de la deuda y la diferencia de contratos afectos a devolución.

En cuanto a los prepagos y criterios de priorización de los mismos, expone que en principio no utilizará este mecanismo, sin perjuicio que, en el evento que las condiciones financieras de la compañía varíen y permitan, responsablemente, evaluará la facultad de esta Isapre de ofrecer el aceleramiento en el pago de la deuda.

- 2) En referencia a la letra b) del artículo 3º de la Ley N°21.674, explica y aclara su propuesta de contención de costos, adjuntando un anexo explicativo a su nuevo PPA.
- 3) En cuanto a la letra c) del artículo 3º de la Ley N°21.674, aclara y explica lo referido a la aplicación de la tabla de factores única, el efecto de la aplicación de la cotización legal mínima y el ajuste a los costos por medidas de contención de costos propuestas.

De esta forma, el PPA presentado por la Isapre, contempla las siguientes propuestas, con las modificaciones mencionadas:

1. Propuesta de devolución de deuda

- 1.1. Cálculo de la Deuda (Deuda 1 y 2, Deuda Total)
- 1.2. Montos a devolver a cada persona afiliada (número de contratos afectos a devolución, plazo de devolución, modalidades, compensación de deudas, valorización actualizada de deuda)
2. Propuesta de reducción de costos de la Institución
 - 2.1. Antecedentes
 - 2.2. Estrategia Corto Plazo
 - 2.2.1 Reducción de Costos Operacionales (Prestaciones y SIL)
 - 2.2.1.1 Renegociación de Convenios con Prestadores
 - 2.2.1.2 Plan de Reducción de plazos de pago a prestadores, mejoras en tramitación y bonificación de PAM, control de cobro, control de cobro de prestaciones, GRD, otros.
 - 2.2.1.3 Medidas para evitar fraudes en la resolución de las licencias médicas.
 - 2.2.1.4 Campaña comunicacional para incentivar el correcto uso del plan de salud, explicitar los topes, redes de prestadores preferentes, redes CAEC y GES, ley Ricarte Soto, etc.
 - 2.2.1.5 Perfeccionar los planes de Prevención en Salud (EMP), junto con otras acciones de bienestar y educación a los beneficiarios, particularmente, dirigidos al manejo de enfermedades crónicas.
 - 2.2.2 Reducción costos no operacionales
 - 2.2.2.1 Dotación de Personal
 - 2.2.2.2 Proveedores y Servicios
 - 2.2.2.3 Sucursales
 - 2.2.2.4 Medidas para fomentar entre los trabajadores prácticas de ahorro de costos y para canalizar propuestas de reducción.
 - 2.2.2.5 Medidas para disminuir costos financieros.
 - 2.2.2.6 Mejora en la gestión de reclamos, incorporando medidas de contención y medición, a fin de limitar las consecuencias adversas del conflicto.
 - 2.2.2.7 Optimización de los procesos de la institución, mediante técnicas como la automatización y simulación, orientados a detectar áreas de reducción de costos.
 - 2.3 Estrategia Mediano/Largo Plazo
 - 2.3.1 Adecuación por beneficios
 - 2.3.2 Otorgamiento de protección GES
 - 2.3.3 Obligatoriedad de enviar cuentas por vía electrónica
 - 2.3.4 Nuevo modelo de coberturas medicamentos alto costo
 - 2.3.5 Requisitos otorgamiento subsidios por incapacidad laboral
 - 2.3.6 Obligatoriedad de convenir paquetes frecuentes
 - 2.3.7 Gestión de Sucursales y Modelo de Atención a Clientes
 - 2.3.8 Compensación de deudas
3. Propuesta de Incorporación de una prima extraordinaria por beneficiario.

10.- Que, mediante Oficio Ordinario IF/Nº26800 de fecha 27 de septiembre de 2024, se remitió al Consejo Consultivo el nuevo PPA de la Isapre, el que, mediante correo electrónico recibido el 8 de octubre de 2024 por el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, comunicó su recomendación, señalando que: *"En virtud del análisis realizado y habiéndose subsanado las materias observadas e implementado los cambios instruidos por la Superintendencia de Salud en el Oficio Ordinario Reservado IF/Nº25153, el Consejo recomienda que el Plan de Pago y Ajustes Corregido presentado por Isapre Cruz Blanca sea aprobado."*

En relación a las observaciones contenidas en el considerando 16º del Oficio Reservado antes mencionado, el Consejo Consultivo señala, en cuanto a las referidas a la letra a) del artículo 3º de la Ley Nº21.674, que las diferencias encontradas en los cálculos de la Isapre y la Superintendencia en el número de contratos afectos a devolución de deuda y montos a devolver, no son relevantes estadísticamente para efectos de la aprobación del PPA, sin perjuicio que, esas diferencias deben ser aclaradas de acuerdo a las facultades fiscalizadoras de la Superintendencia de Salud. En relación al mecanismo de prepago de la deuda y su utilización, el Consejo Consultivo también lo da por subsanado con lo incorporado por la Isapre en su PPA, sin perjuicio que reitera la sugerencia de que la Superintendencia norme la utilización de ese mecanismo.

En cuanto a la letra b) del artículo 3º de la Ley, el Consejo Consultivo da por subsanada la observación, ya que la Isapre incluyó un mecanismo de medición de su propuesta de reducción de costos.

En relación a la letra c) del artículo 3º de la Ley, el Consejo Consultivo da por subsanadas las observaciones de los numerales 3.1 y 3.2, del Considerando 16º del Oficio Reservado, en

cuanto a los contratos en proceso de desafiliación y el ajuste de los contratos al 7% de la cotización legal obligatoria, expresando: *"Efectuando la corrección de los cálculos en función de lo señalado precedentemente, el impacto por efecto de la aplicación de la cotización legal mínima sería de 128.488 UF, por lo que el efecto de la aplicación de la cotización legal mínima fue corregido en el PPA. Lo anterior fue verificado por la Superintendencia de Salud, precisando que en el efecto de mayores ingresos por aplicación de la cotización legal de 7% se descartaron los contratos en proceso de desafiliación durante el mes de abril de 2024, es decir que no registran pago de cotizaciones asociadas a la remuneración en mayo 2024."*

Finalmente, en relación a la observación del 3.3, manifestó que la Isapre entregó más información sobre la cuantificación de las medidas de contención de costos y la forma como llega a la cifra comprometida, por lo que entiende de subsanada la observación de la Superintendencia

En relación a las recomendaciones del Consejo Consultivo, cabe señalar que esta Superintendencia las acoge, sin perjuicio de las consideraciones que se harán a continuación en el análisis del PPA de la Isapre y que las sugerencias regulatorias serán evaluadas en su momento.

11.- Que, entrando al análisis particular del nuevo Plan presentado por la Isapre, conforme al artículo 3° de Ley 21.674, éste debía contener los siguientes elementos y bajo las siguientes reglas:

"a) Una propuesta de devolución de la deuda que resulte de la aplicación de las reglas contenidas en el artículo anterior, para cada mes en que se ocupó una tabla distinta a la Tabla Única de Factores contenida en la Circular IF/N° 343, de 11 de diciembre de 2019, de la Superintendencia de Salud. Esta propuesta deberá contener, al menos, el número de contratos afectos a devolución; los montos a devolver a cada persona afiliada por contrato de salud, expresados en unidades de fomento; el plazo máximo de devolución; las modalidades de devolución; propuestas de compensación, si procedieren, y todos los antecedentes que den cuenta de la valorización de la deuda.

b) Una propuesta de reducción de costos de la Institución. Esta propuesta deberá incluir, al menos, un sistema de pago eficiente hacia los prestadores y una política de transparencia de los gastos para los afiliados.

c) Una propuesta para incorporar en todos los contratos que administre la Institución, una prima extraordinaria por beneficiario, correspondiente al monto necesario para cubrir el costo de las obligaciones con sus personas afiliada, correspondientes a prestaciones, licencias médicas, excesos y excedentes de cotización, entre otros. Asimismo, deberá considerar los costos operacionales y no operacionales que permiten el cumplimiento de los contratos de salud, incluyendo, además, las medidas de contención de costos propuestas en el mismo plan.

Respecto a la propuesta señalada en el literal a) anterior, el plazo de devolución de la deuda podrá ser de hasta trece años. Con todo, la propuesta deberá contemplar mecanismos a fin de que la deuda de las personas mayores de ochenta años de edad sea pagada íntegramente dentro de los primeros veinticuatro meses de implementación del plan de pago y ajustes; y que la deuda de las personas de sesenta y cinco años o más sea pagada dentro de los primeros sesenta meses.

Respecto a los montos adeudados, las Instituciones de Salud Previsional podrán ofrecer devolver dichos montos a las personas afiliadas en forma de excedentes, pudiendo ellas requerirlos para los fines previstos en el inciso cuarto del artículo 188 del decreto con fuerza de ley N° 1, promulgado en 2005 y publicado en 2006, del Ministerio de Salud. Para estos efectos, la deuda se devengará en cuotas mensuales que se reconocerán en la cuenta corriente a que se refiere el artículo 5°.

Alternativamente, las Instituciones de Salud Previsional siempre podrán ofrecer acelerar el pago de la deuda y pagar parcialmente o la totalidad de la deuda en efectivo directamente a las personas cotizantes. El o la cotizante podrá solicitar, a su voluntad, el pago anticipado de la deuda o una parte de ella y, para estos efectos, podrá transigir con la Institución de Salud Previsional mediante un pago único acordado entre las partes, cuyo monto corresponderá al saldo insoluto, total o parcial, de la deuda menos una tasa de descuento por la preferencia temporal de pago. La tasa de descuento no podrá superar el equivalente a la tasa de interés

máxima convencional vigente al momento de celebrar el acuerdo. En el evento que las Instituciones de Salud Previsional pretendan utilizar este mecanismo, deberán informarlo en el plan de pago y ajustes. Si el o la cotizante y la Institución respectiva celebraran un acuerdo de esta índole, la Institución de Salud Previsional deberá informar a la Superintendencia dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la fecha de celebración del acuerdo.

Respecto de la prima establecida en el literal c) anterior, ésta no podrá considerar el déficit que pudiese haber presentado la Institución de Salud Previsional con anterioridad al 30 de noviembre de 2022. Asimismo, la referida prima no podrá implicar un alza mayor a un 10% por contrato respecto de la cotización para salud descontada de las remuneraciones, pensiones y rentas afectas a aquellas, correspondiente al mes de julio de 2023 o al momento de la aplicación de la prima extraordinaria si el contrato fuese posterior a dicha fecha. En el caso de cotizantes independientes y voluntarios, la prima no podrá implicar un alza mayor al 10% por contrato respecto de la cotización pactada en el mes de julio de 2023 o al momento de la aplicación de la prima extraordinaria si el contrato fuese posterior a dicha fecha.”

12.- Que, respecto de la propuesta exigida en la letra a) del artículo 3° la Ley, la Isapre propone cumplirla bajo los siguientes términos (análisis de la propuesta):

12.1 Contratos afectos a devolución y montos a restituir

Cuadro: Contratos afectos y deuda informada

Concepto	Informado Isapre	OF. Circular IF 5 (Verificación)	Desviación Isapre/Verificación	Desviación (%)
Contratos afectos	150.079	149.698	381	0,3%
Monto a devolver (UF)	7.794.318	7.789.704	4.614	0,1%

Isapre Cruz Blanca informó 150.079 contratos afectos a devolución con un monto total a restituir de UF 7.794.318.

Número de contratos afectos a devolución: la Isapre reconoce 150.079 contratos afectos a devolución en tanto que la Superintendencia verifica 149.698 contratos afectos a devolución (381 contratos menos que la Isapre, equivalente a una desviación de 0.3%).

Monto Total a restituir: la Isapre reconoce una deuda total de 7.794.318 UF en tanto que la Superintendencia verifica una deuda total de 7.789.704 UF (4.614 UF menos que la Isapre). El monto total de la deuda informado por esta Isapre presenta una desviación de 0.1% por sobre lo verificado por esta Superintendencia.

Ajuste de los montos a restituir: la Isapre no realiza ningún ajuste a su deuda determinada y se ajusta al plazo de 13 años para el pago.

12.2 Plan de pago de la deuda

Plazo de pago: la isapre pagará en el plazo de 13 años establecido en la normativa. A su vez, propone pagar en 24 cuotas mensuales iguales a los afiliados mayores de 80 años, en 60 cuotas mensuales iguales a afiliados de 65 a 79 años, y en 156 cuotas mensuales iguales a los afiliados menores de 65. Los plazos de pago indicados se cuentan a partir del primer mes en que la isapre recaude la prima extraordinaria. Con base en esta propuesta, la Isapre tendría cancelado un 38,5% del total de la deuda dentro de los primeros 5 años.

Por otra parte, realizará el pago de la deuda con base en cuotas mensuales iguales por un monto de 49.964 UF. Además, considera la aceleración a 24 meses para aquellas personas que cumplan 80 años durante el periodo de pago, y de igual forma a 60 meses a aquellas personas que cumplan 65 años de edad.

Tabla: Distribución de saldos de deuda y monto anual

Propuesta devolución	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Año 11	Año 12	Año 13	TOTAL
(UF)														
>80 años	526.463	526.463	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.052.926
65 - 79 años	36.550	36.550	563.013	563.013	525.410	0	0	0	0	0	0	0	0	1.724.536
<65 años	36.550	36.550	36.550	36.550	74.153	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	5.016.856
TOTAL	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	599.563	7.794.318

Con todo, la Isapre desembolsará un monto correspondiente a 7.794.318 UF por el periodo de 13 años, repartido en 13 anualidades de 599.563 UF.

Modalidad de pago y compensaciones: la Isapre propone efectuar los pagos conforme al régimen de Excedentes (devengados mensualmente y reconocidos en una cuenta corriente individual específica), sin cobro de mantención.

La Isapre señaló que no utilizará el mecanismo de pago anticipado previsto en el inciso cuarto del artículo 3° de la Ley 21.674, toda vez que, indica, no contará con recursos financieros para ello, sin perjuicio que indicó que: "...considerando la atribución que la Ley 21.674 otorga a las Isapres, en orden a poder ofrecer siempre acelerar el pago de la deuda y pagar parcialmente o la totalidad de la deuda en efectivo directamente a las personas cotizantes, Cruz Blanca estima que en el evento que las condiciones financieras de la compañía varíen y permitan, responsablemente, evaluar la facultad de esta Isapre de ofrecer el aceleramiento en el pago de la deuda, dicha posibilidad deberá ser planteada por el Gerente de Finanzas de la Isapre a su directorio, órgano que deberá aprobar esa alternativa, habiendo efectuado un análisis de todos los antecedentes permanentes, en particular, la capacidad y proyecciones financieras de la Isapre, que le permitan el cumplimiento de los indicadores legales y las obligaciones con toda su cartera de beneficiarios, definiendo además, las condiciones en que dicha alternativa podría ser ofrecida."

En cuanto a la compensación de deudas, la Isapre comunicará la situación vía correo electrónico la posibilidad de compensar con cargo a sus excedentes, pudiendo el afiliado realizar la autorización mediante la página web o en las sucursales disponibles. Los afiliados podrán acceder a su saldo actualizado de la deuda mediante los distintos canales de atención de la Isapre (web, telefónico o presencial).

12.3 Observaciones de la Superintendencia

La Isapre determinó los montos a restituir de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa con ciertas desviaciones respecto de los verificados por esta Superintendencia.

El plan de pago de la deuda, así como las modalidades propuestas para su devolución se encuentran ajustadas a lo establecido por la Ley.

Sin embargo, en cuanto a la opción de prepago la Isapre señala que no tendrá el referido mecanismo contemplado en la ley, reservándose el derecho de emplearlo siempre que sus posibilidades financieras lo permitan. No obstante, la Isapre no informó los criterios que determinarán las condiciones financieras que viabilizarán la opción del pronto pago en la medida que sea solicitado por los cotizantes y ex - cotizantes de la Isapre, ni aquellos en los que accederán para la entrega de dicho beneficio.

Por lo anterior, la Isapre deberá informar a esta Superintendencia los referidos criterios que determinarán la factibilidad financiera (Por ejemplo: indicadores financieros) y los conceptos por los cuales accederán y resolverán las solicitudes de prepago (Por ejemplo: orden de presentación de las solicitudes, magnitudes de montos, entre otras posibilidades).

Con todo, se da por verificado el monto de la deuda y la cantidad de contratos afectos a devolución. No obstante, las diferencias detectadas deberán ser aclaradas por la Isapre en cuanto al monto total (4.614 UF más por la Isapre) y cantidad de contratos (381 contratos más por la Isapre).

13.- Que, respecto de la propuesta exigida en la letra b) del artículo 3° la Ley, la Isapre propone cumplirla bajo los siguientes términos (análisis de la propuesta):

13.1 Costos Operacionales

Las medidas propuestas por la Isapre en su PPA, correspondientes a los costos por prestaciones de salud y subsidios por incapacidad laboral, se concentran en mantener y consolidar algunas medidas que se vienen implementando desde hace unos años. En el mediano plazo, la Isapre propone fuertes medidas orientadas a la eficiencia y control de gestión de los procesos asociados a los costos operacionales.

En este sentido, se destaca la renegociación de convenios con prestadores de salud a través de paquetización de prestaciones, telemedicina, monitoreo remoto, precompra de cirugías, prestaciones costo cero, descuentos por volumen en prestadores preferentes, y renegociación de condiciones con prestadores de mayor frecuencia de uso por parte de los beneficiarios.

Estas medidas han permitido contener costos en al menos MM\$21.000 en los años 2022 y 2023.

Asimismo, el plan de reducción del plazo de pago a prestadores a través de mejoras en la tramitación y bonificación de programas médicos, y un exhaustivo control sistemático de cobros orientado a minimizar errores en la valorización de cuentas y cobros improcedentes, ha permitido que la Isapre ahorre MM\$10.500 en los años 2022 y 2023.

En cuanto a la tramitación de las licencias médicas, la Isapre ha sido una de las principales querellantes por fraude de licencias médicas, lo que impidió el sobrecosto de MM\$9.000 en los años 2022 y 2023.

Las campañas comunicacionales realizadas para fomentar el uso de GES y GES CAEC por sobre el plan de salud, ha permitido que a Isapre refleje una eficiencia por más de MM\$3.500.

En efecto, de acuerdo con los saldos observados en las Fichas Económicas de Isapre, para los semestres de los años 2019 a 2024, es posible verificar que, para los costos por prestaciones de salud, en los últimos tres semestres se observa una baja en los costos, en promedio, de MM\$13.574, mientras que en los subsidios la baja es de MM\$10.700.

Cuadro: Desviación costos operacionales semestres 2019 al 2024

	Total costos operaciones en M\$ según FEFI										
	1 Sem 2019	2 Sem 2019	1 Sem 2020	2 Sem 2020	1 Sem 2021	2 Sem 2021	1 Sem 2022	2 Sem 2022	1 Sem 2023	2 Sem 2023	1 Sem 2024
Costo Prestaciones	220.506.255	223.785.309	204.638.360	198.831.517	215.247.012	183.672.279	244.415.984	285.000.135	269.530.950	258.276.160	244.276.991
Costos SIL	64.949.608	72.408.908	75.952.096	95.562.617	101.272.013	105.877.305	98.729.603	101.904.989	81.548.042	79.046.180	69.766.452
Otros	1.547.514	3.101.743	26.058.621	7.777.667	3.212.936	27.791.024	11.506.756	-4.617.888	-125.693	1.982.538	2.813.249
Total	287.003.377	299.295.960	306.649.077	302.171.801	319.731.961	317.340.608	354.652.342	382.287.236	350.953.299	339.304.879	316.856.692
Variación en M\$											
Costo Prestaciones		3.279.054	-19.146.949	-5.806.843	16.415.496	-31.574.734	60.743.705	40.584.151	-15.469.185	-11.254.790	-13.999.169
Costos SIL		7.459.300	3.543.188	19.610.521	5.709.396	4.605.292	-7.147.702	3.175.386	-20.356.947	-2.501.862	-9.279.728
Variaciones porcentuales											
Costo Prestaciones		1,5%	-8,6%	-2,8%	8,3%	-14,7%	33,1%	16,6%	-5,4%	-4,2%	-5,4%
Costos SIL		11,5%	4,9%	25,8%	6,0%	4,5%	-6,8%	3,2%	-20,0%	-3,1%	-11,7%

El impacto de las querellas que se refleja en la caída de las licencias tramitadas, se condicen con el gasto anteriormente presentado.

Tabla: Desviación licencias tramitadas años 2020 al 2024

Licencias Tramitadas por año					
	2020	2021	2022	2023	2024
N° de licencias	329.770	402.869	457.328	302.245	146.455
Var. % año anterior	-	22,17%	13,52%	-33,91%	-51,54%
Tasa Anual x 100 Cotiz.	16,5	20,4	23,3	17,0	8,8

Asimismo, la Isapre incrementó entre el segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023, un 386% el gasto por peritajes médicos.

13.2 Costos no operacionales

En cuanto a los costos no operacionales, en los últimos 11 semestres de 2019 a 2024, en promedio, 55% corresponden a Remuneraciones del Personal de Ventas.

La Isapre fue la primera del sistema en tomar fuertes medidas de contención de costos en cuanto a la reducción de su personal de ventas. En efecto, en 5 años desvinculó 99% de sus vendedores, 69,7% de sus trabajadores y redujo en 32% las sucursales de atención.

Si bien estas medidas han tenido como efecto la reducción de los gastos, se observa que por otra parte han resultado en que la Isapre no registrase crecimiento en las suscripciones de contratos, limitando por esta vía, nuevos ingresos por actividades ordinarias.

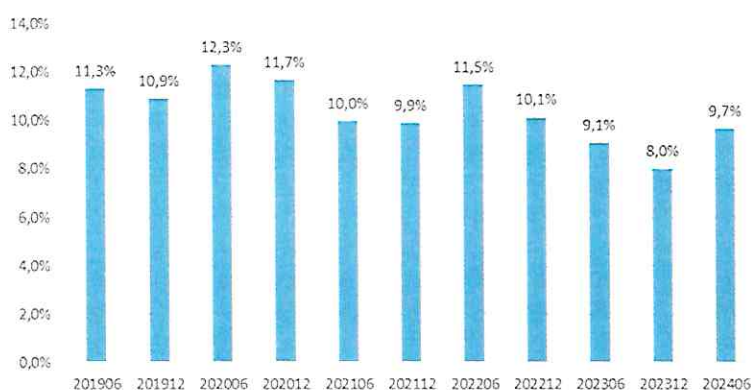
Cuadro: Desviación de personal de ventas, trabajadores y sucursales

	AÑO					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nº Trabajadores	2.139	1.911	1.408	803	676	649
Nº Vendedores	1.063	834	539	65	10	7
Nº Sucursales	53	38	38	37	36	36

Variación	AÑO						TOTAL
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Nº Trabajadores		-10,7%	-26,3%	-43,0%	-15,8%	-4,0%	-69,7%
Nº Vendedores		-21,5%	-35,4%	-87,9%	-84,6%	-30,0%	-99,3%
Nº Sucursales		-28,3%	0,0%	-2,6%	-2,7%	0,0%	-32,1%

En cuanto a los costos no operacionales, medidos en la razón de estos sobre los ingresos por actividades ordinarias, se observa que la Isapre ha logrado llegar a una relación menor al 10% en los últimos tres semestres.

Gráfico: Relación costos no operacionales sobre ingresos por actividades ordinarias (% de costos no operaciones sobre ingresos – Meses a junio y diciembre de cada año)



13.3 Observaciones de la Superintendencia

La propuesta de contención de costos de Isapre Cruz Blanca detalla tanto aspectos operacionales como no operacionales, considerando la valorización en términos monetarios del impacto esperado en los costos de la Isapre.

Finalmente, la Isapre determina que el conjunto de medidas implicará un ahorro mensual de 4.077 UF, el que ha sido utilizado por la Isapre para la determinación del Déficit de la Isapre, como se verá en la sección del Cálculo de la Prima Extraordinaria.

Adicionalmente, la Isapre proporcionó el detalle de cada una de las iniciativas comprometidas, aportando los antecedentes, objetivos y estrategias de cada proyecto, metodología de cálculo y especificación del origen y extracción de los datos, en conjunto con los responsables de su ejecución y seguimiento.

14.- Que, respecto de la propuesta exigida en la letra c) del artículo 3º la Ley, la Isapre propone cumplirla bajo los siguientes términos (análisis de la propuesta):

14.1 Determinación del déficit a financiar

Cuadro: Determinación Déficit Propuesto por la Isapre

Conceptos	Cruz Blanca (UF)
Mayor ingreso Cotización mínima legal	1.420.306
Ingreso Ordinario Total	1.420.306
Efecto aplicación fallo TFU	-146.381
Mayor ingreso Cotización mínima legal	128.488
Ingreso Final	1.402.413
Costo de Ventas	-1.485.439
GAV	-139.772
Plan Reducción Costos GAV	4.077
Costo Operacional	-1.621.134
Pago Mensual de la deuda	-49.964
Costo Operacional + Deuda	-1.671.098
Necesidad de Financiamiento (Déficit)	-268.685

Ingresos ordinarios: el monto de los ingresos por actividades ordinarias informado por la Isapre fue verificado por esta Superintendencia de acuerdo a la FEFI de abril, mayo y junio de 2024, no encontrándose diferencias.

Efecto aplicación TFU: la Isapre cuantifica este efecto en -1.072 UF menos que lo calculado por la Superintendencia de Salud: la Isapre determina una disminución mensual de los ingresos ordinarios de UF 146.381, respecto de lo verificado por esta Superintendencia con los datos del archivo maestro definido en el Oficio Circular IF N°5, en donde se alcanzó un monto de 147.453 UF, lo que representa una desviación de -0.7% en relación con lo calculado por la Superintendencia.

Efecto aplicación piso 7%: la Isapre cuantifica este efecto en 109 UF menos que lo calculado por la Superintendencia de Salud: la Isapre determina un incremento mensual de los ingresos ordinarios de UF 128.488 UF, respecto de lo verificado por esta Superintendencia con los datos del archivo maestro definido en el Oficio Circular IF N°5, en donde se alcanzó un monto de 128.597 UF, lo que representa una desviación de 0.1% menos en relación a lo calculado por la Superintendencia.

Costos de venta: el monto de los costos de venta informado por la Isapre fue verificado por esta Superintendencia de acuerdo a la FEFI de abril, mayo y junio de 2024, no encontrándose diferencias.

GAV: el monto de los gastos de administración y ventas (GAV) informado por la Isapre fue verificado por esta Superintendencia de acuerdo a la FEFI de abril, mayo y junio de 2024, no encontrándose diferencias.

Pago de la deuda: la Isapre determinó un pago mensual de 49.964 UF las que resulta de la deuda total determinada por la Isapre en 7.794.318 UF, dividida por 156 periodos de pago.

14.2 Determinación de la Prima Extraordinaria

La Isapre determina una prima inicial de equilibrio de UF 0,618 UF por beneficiario.

Tabla: Determinación de la Prima Extraordinaria

Conceptos	Cruz Blanca (UF)
Necesidad de Financiamiento (Déficit)	-268.685
Cartera Beneficiarios (junio 2024)	435.096
Prima inicial	0,618
Prima Iterada	0,955

Ajuste de la prima por efecto del tope de 10%: la Isapre propone efectuar un ajuste al alza de la prima por efecto de la aplicación del tope de 10% adicional, calculado respecto de las cotizaciones descontadas en julio 2023, el cual no permite aplicar la prima de manera uniforme a toda la cartera. Con la iteración, la prima que permite contrarrestar el déficit determinado por la Isapre, alcanza un valor de 0,955 UF por beneficiario.

14.3 Observaciones de la Superintendencia.

Esta Superintendencia analizó los antecedentes financieros de esa Isapre, tales como; Balances, Estados de Resultados, Flujos de Caja, entre otros, con el objeto de caucionar lo ordenado en el inciso quinto del artículo 3° de la ley, en el sentido que, la propuesta de prima extraordinaria: *"no podrá considerar el déficit que pudiese haber presentado la Institución de Salud Previsional con anterioridad al 30 de noviembre de 2022."* Al respecto, se revisaron los Estados Financieros Auditados en relación a las utilidades retenidas, sus resultados, evolución de provisiones, aumentos de capital y flujos de caja mensuales, no evidenciándose -para los meses referenciales de marzo, abril y mayo de 2024- la existencia de déficit atribuible a fechas anteriores a noviembre de 2022, de acuerdo a las reglas establecidas tanto en la ley, como en las Circular IF/N°470 de junio de 2024.

Sin perjuicio de lo anterior, el cálculo de la prima será observado por esta Superintendencia con base a los siguientes argumentos:

14.3.1 Efecto de la aplicación de la Tabla de Factores Única (TFU)

El monto mensual determinado por la Isapre por este concepto presenta diferencias mínimas (-0.7%, menor para la Isapre) con respecto al verificado por esta Superintendencia a partir de los datos contenidos en el archivo maestro de "Cambio de Factores de Riesgo de las Personas Beneficiarias", instruido en el Oficio Circular IF N°5. Se considera verificado el efecto determinado por la Isapre.

14.3.2 Efecto de la aplicación de la cotización legal mínima

El monto mensual determinado por la Isapre por este concepto presenta diferencias mínimas (-0,1%, menor para la Isapre) con respecto al verificado por esta Superintendencia a partir de los datos contenidos en el archivo maestro de "Cambio de Factores de Riesgo de las Personas Beneficiarias", instruido en el Oficio Circular IF N°5. Se considera verificado el efecto determinado por la Isapre.

14.3.3 Ajustes a los costos por medidas de contención de costos propuestas

La Isapre determinó detalladamente en su PPA las medidas de contención de costos que implementará, brindando a su vez estimaciones del nivel de impacto que tendrán sobre los costos, estas estimaciones se traducen en la incorporación de la determinación de la prima un monto de 4.077 UF, lo que representa un 2.9%, del total de sus Gastos de Administración y Ventas.

15.- Que, analizados los antecedentes, y teniendo presente las recomendaciones fundadas emitidas por el Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales, es posible determinar que el

Plan de Pago y Ajustes presentado por la Isapre, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 3° Ley 21.674.

16.- Que, de esta forma la Isapre deberá dar cumplimiento al Plan presentado, bajo las siguientes condiciones (Art. 3 inc.10):

16.1 Número de contratos afectos a devolución: 150.079.

16.2 Monto Total a restituir: 7.794.318 UF.

16.3 Plazo máximo de devolución: 13 años (156 meses).

16.4 Cuotas de devolución: 49.964 UF mensuales.

16.5 Condiciones de la restitución de los montos adeudados: las establecidas en el plan de pago presentado por la isapre.

16.6 Prima extraordinaria por beneficiario inicial: 0,618 UF.

16.7 Prima extraordinaria por beneficiario iterada: 0,955 UF.

16.8 Notificación a beneficiarios: correo electrónico enviado a cada cotizante informando el monto exacto de lo adeudado en UF. A los ex cotizantes se les comunicará por las vías formales posibles: correo electrónico, correo postal al domicilio informado en el contrato, página web y sucursal física.

17.- Que, por las consideraciones expuestas,

RESUELVO:

1.- En virtud de los nuevos antecedentes, aclaraciones y cifras presentadas se tiene por aprobado el Plan de Pago y Ajustes presentado por al Isapre Cruz Blanca S.A., en los términos indicados en el considerando 16°.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, la Isapre deberá aclarar las diferencias presentadas en los cálculos de los contratos afectos a devolución y monto total a restituir, en relación a los efectuados por esta Superintendencia y que se detallan en el Considerando 12°.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE. -


OSVALDO VARAS SCHUDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD



 TT 
MJC/MDCR/BHD
DISTRIBUCIÓN

- Gerente General de Isapre Cruz Blanca S.A.
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Subdepartamento de Fiscalización Financiera
- Unidad de Datos y Estadística
- Consejo Consultivo sobre Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Of. Partes
- Archivo