

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 21

Módulo: Evaluación del Cumplimiento de la Garantía de Oportunidad en Isapres

Asegurador: Informe Consolidado de Fiscalización

SANTIAGO, Agosto 20 de 2007

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 estableció un Régimen de Garantías en Salud señalando la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES del Régimen General de Garantías en Salud, tanto al Fonasa e Isapres, debiendo velarse por dicho cumplimiento, función que según el marco normativo le es asignada a la Superintendencia de Salud en cumplimiento de sus atribuciones.

En este contexto, durante el primer semestre el plan de fiscalización del año 2007 del Subdepartamento de Control GES desarrolló una actividad orientada a verificar el cumplimiento efectivo de la Garantía de Oportunidad por parte de las isapres en algunos Problemas de Salud contenidos en el Decreto Supremo N° 170/2004 y N° 288 / 2005 del Minsal

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar mediante una muestra estadísticamente representativa, el otorgamiento de prestaciones garantizadas y el cumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad por parte de las Instituciones de Salud Privadas, en conformidad con los plazos establecidos en el Decreto Supremo que rige las GES considerando la obligatoriedad de las isapres en el otorgamiento de las prestaciones en la forma y condiciones que determina el respectivo decreto.

III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

III.1. Selección de la Muestra

Para la presente actividad de fiscalización, se estableció como Universo el total de Casos GES que se han iniciado durante el año 2006, utilizando para esto lo instruido por la Superintendencia en el Oficio Circular IF/Nº 41 del 07 de junio de 2006. De acuerdo a lo anterior, el número total de Casos GES considerados en el Universo fue de 89.787.

Para la selección de la muestra, se utilizó un intervalo de confianza del 95%, con un error de estimación del 5%, aplicando la fórmula estadística correspondiente¹. En cuanto al método muestral utilizado, este correspondió al método aleatorio estratificado, con afijación proporcional, y la selección del caso muestral se efectuó mediante el método aleatorio simple; para ello los estratos definidos fueron los Problemas de Salud Ambulatorios y los Problemas de Salud Hospitalarios.

De acuerdo a la metodología anteriormente descrita, el tamaño de la muestra correspondió a 117 Casos GES:

III.2. Recopilación de la Información

Posteriormente, en base a la muestra previamente seleccionada, se solicitó mediante Oficio a cada aseguradora, los antecedentes que permitieran evaluar la entrega de **todas** las prestaciones garantizadas en los plazos indicados en la legislación. Estos antecedentes debían remitirse a las oficinas de esta Superintendencia, vía correo electrónico, en planilla diseñada para este afecto, adjuntando la documentación impresa a fin de respaldar dicha información. El plazo definido para las respuestas fue de 10 días hábiles. Todas las Isapres enviaron sus respuestas dentro del plazo establecido.

Sin embargo, aun cuando la solicitud de información señalaba remitir **por única vez** aquella considerada como mínima necesaria para la evaluación de la Garantía Explícita de Oportunidad, al realizar un análisis preliminar de la información, se pudo comprobar la existencia de casos en que la información señalada en planilla electrónica, no contaba con la respectiva documentación física de respaldo, situación que impedía certificar el efectivo cumplimiento de la referida garantía.

Adicionalmente, se detectaron situaciones en las que el análisis de la información de la planilla electrónica y permitía suponer que la Garantía de Oportunidad involucrada se encontraba cumplida sin embargo la documentación impresa analizada no fue suficiente para certificar su cumplimiento.

En atención a lo señalado en el párrafo precedente, se solicitó mediante Oficio a cada aseguradora remitir **toda** la información y documentación adicional que permitiera realizar una evaluación final de esta Garantía Explícita, señalándoles que dependiendo de los antecedentes enviados y del análisis de los mismos efectuados por este Organismo de Control, se evaluaría el cumplimiento de la Garantía y se procedería a efectuar las

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

1

n= tamaño muestra
N= tamaño población
e= error máximo

Z²_{α/2}= nivel de confianza (Para 95%, Z²_{α/2}= 1.96)
P = porcentaje de una característica buscada en la población (0.5 en caso de desconocimiento)

acciones pertinentes en el marco de sus atribuciones legales. El plazo entregado para la remisión de las respectivas respuestas fue de 3 días. Todas las Aseguradoras remitieron sus respuestas dentro de dicho plazo, a excepción de Isapre Fundación, institución que solicitó prórroga para ello.

III.3. Procesamiento de la Información

Para facilitar el análisis de los resultados, todos los antecedentes remitidos por las isapres, fueron vaciados en una planilla de consolidación única, la que se presenta en el anexo N° 1, la cual mediante funciones matemáticas y tablas dinámicas, permitió la tabulación, procesamiento y evaluación de las prestaciones informadas y sus respectivas fechas de otorgamiento, evaluando de esta manera si los plazos de otorgamiento obedecen a lo explicitado en el respectivo Decreto Supremo vigente. De esta planilla, a su vez, se elaboraron las tablas y gráficos para presentar los resultados.

III.4. Conceptos Utilizados

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se establecieron algunas definiciones a efecto de validar el estado de ésta:

- ✓ Cumplida: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria se otorgaron dentro de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- ✓ Retrasada: según la información y documentación entregada por la Isapre, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria se otorgaron fuera de los plazos establecidos en la legislación vigente.

Por otro lado, cabe señalar que para la verificación del cumplimiento de la Garantía de Oportunidad, se ha respetado íntegramente lo informado por la respectiva isapre al momento de enviar los datos en respuesta al Oficio de solicitud de información.

IV.- RESULTADOS:**IV.1.- Muestra:****IV.1.1.- Caracterización**

A continuación, se describe la composición de la muestra según algunas variables tales como: sexo y edad de los beneficiarios, isapre a la que se encontraba afiliado al momento de recibir la prestación garantizada que fue evaluada, decreto supremo vigente al momento de recibir la prestación, problema de salud por el cual fue seleccionado e intervención sanitaria a la que corresponde la prestación garantizada que se evaluó.

Según Sexo y Edad: En relación a la variable Sexo, de un total de 117 casos, el 53% está compuesto por población femenina, con seis puntos porcentuales de diferencia por sobre la población masculina.

Tabla N° 1

Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra según Sexo
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

Sexo	Total Casos Fiscalizados	
	Nº	%
Femenino	62	52.99%
Masculino	55	47.01%
Total	117	100%

Según la distribución de la muestra por grupo etario, se observó que el rango de edad que concentra el mayor porcentaje de beneficiarios seleccionados es el de 15 y 59 años de edad, con el 53% de la muestra, seguido con porcentajes relativamente similares en los rangos de 0 a 14 años y de 60 y más años con 21% y 26% respectivamente.

Tabla N° 2

Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra según Edad
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

Rango Etario	Total Casos Fiscalizados	
	Nº	%
0 a 14 años	25	21,4%
15 a 59 años	62	53,0%
60 y más años	30	25,6%
Total	117	100%

Según Isapre: Como resultado de la selección de la muestra, los casos se agruparon mayoritariamente en aquellas Instituciones de Salud Previsional de carácter Abierto, por cuanto son éstas las que conglomeran el mayor número de beneficiarios del sistema. Es así como las Isapres Consalud, Banmedica e ING Salud, concentran más del 60% de los casos fiscalizados.

Tabla N° 3

Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra según Isapre
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

Código Isapre	Isapre	Casos Fiscalizados	
		Nº	%
107	Consalud	38	32.48%
99	Banmédica	22	18.81%
78	ING Salud	18	15.39%
67	Colmena Golden Cross	12	10.26%
88	Mas Vida	7	5.99%
80	Vida Tres	5	4.28%
76	Fundación	3	2.56%
63	Fusat	3	2.56%
81	Ferrosalud	2	1.71%
70	Normédica	2	1.71%
104	Sfera	1	0.85%
94	Cruz del Norte	1	0.85%
68	Río Blanco	1	0.85%
65	Chuquicamata	1	0.85%
62	San Lorenzo	1	0.85%
Total Isapres		117	100%

Según Decreto Supremo: Respecto de la distribución de los casos sometidos a fiscalización, de acuerdo con el Decreto Supremo vigente al momento de la Solicitud GES, fue posible observar que éstos se concentraron mayoritariamente en el Decreto Supremo N° 228/2005 del MINSAL, toda vez que 75 de ellos (64.10%), se originaron en el marco del citado cuerpo legal.

Tabla N° 4

Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra según Decreto Supremo
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

Decreto Supremo	Total Casos Fiscalizados	
	Nº	%
N° 170/2004	42	35.90%
N° 228/2005	75	64.10%
Total	117	100%

Según Problema de Salud Garantizado: Se optó por realizar la diferenciación de los casos según el tipo de resolución del Problema de Salud garantizado, considerando que los de resolución ambulatoria superan ampliamente los de resolución hospitalaria.

Al respecto, la muestra seleccionada concentra el mayor porcentaje de casos GES en Problemas de tipo Ambulatorio (91.45%) y específicamente en 3 diagnósticos, HTA, Diabetes Mellitus Tipo II y Depresión.

Tabla N° 5

Distribución Numérica y Porcentual de la Muestra según Problema de Salud
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

Número Problema de Salud	Nombre Problema de Salud	Total Casos Fiscalizados	
		N°	%
21	HTA	37	31,63%
7	Diabetes mellitus Tipo II	18	15,38%
34	Depresión	17	14,53%
19	IRA	10	8,55%
23	Salud Oral	10	8,55%
11	Cataratas	5	4,27%
39	Asma Bronquial	4	3,42%
31	Retinopatía Diabética	2	1,71%
6	Diabetes Mellitus Tipo I	2	1,71%
30	Estrabismo	1	0,85%
29	Vicios de Refracción	1	0,85%
Subtotal Problemas de Salud Ambulatorios		107	91.45%
8	Cáncer de Mama	3	2.56%
3	Cáncer Cérvico Uterino	2	1.71%
5	IAM	1	0.85%
24	Prematurez	1	0.85%
25	Trast. Del Impulso	1	0.85%
26	Colecistectomía	1	0.85%
28	Cáncer de Próstata	1	0.85%
Subtotal Problemas de Salud Hospitalarios		10	8.55%
Total Isapres		117	100%

Según Intervención Sanitaria: Según se pudo observar, las etapas de Diagnóstico y Tratamiento concentran el mayor porcentaje de garantías evaluadas, correspondiendo la etapa de Seguimiento sólo al 2%.

Tabla N° 6

Distribución Numérica y Porcentual de la Evaluación de la Garantía Oportunidad según Intervención Sanitaria Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006

TIPO DE INTERVENCIÓN SANITARIA							
Diagnóstico		Tratamiento		Seguimiento		Total	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
66	46.48%	73	51.41%	3	2.11%	142	100%

IV.1.2.- Representatividad

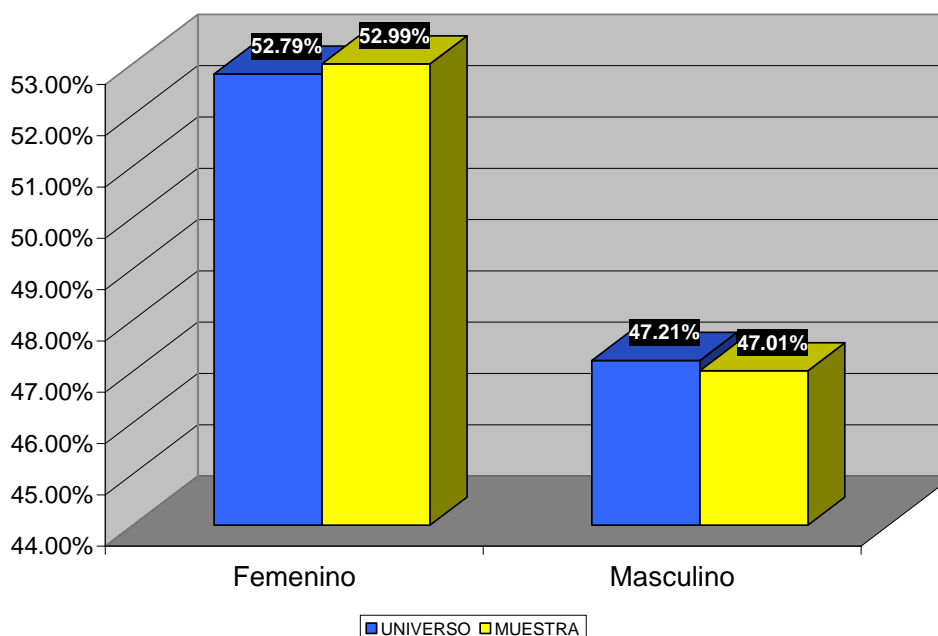
Previo al análisis de los resultados, se consideró necesario efectuar cruces de variables con el fin de evaluar el grado de representatividad que se obtuvo en la muestra en relación al comportamiento observado en el universo. Para este efecto, se procedió a comparar los datos obtenidos en la muestra versus los observados en el universo para las variables: sexo, grupo etario, región de residencia, isapre, problema de salud e intervención sanitaria, observándose un nivel de representatividad tal que la muestra refleja las tendencias observadas en el universo para todas las variables en análisis, apreciándose que incluso en cuanto a la Región de Residencia, se obtuvo representación la mayoría de las regiones del país (84.6%), exceptuándose de esta selección las regiones XI y XII.

Lo anterior se puede observar en los siguientes gráficos:

Según Sexo:

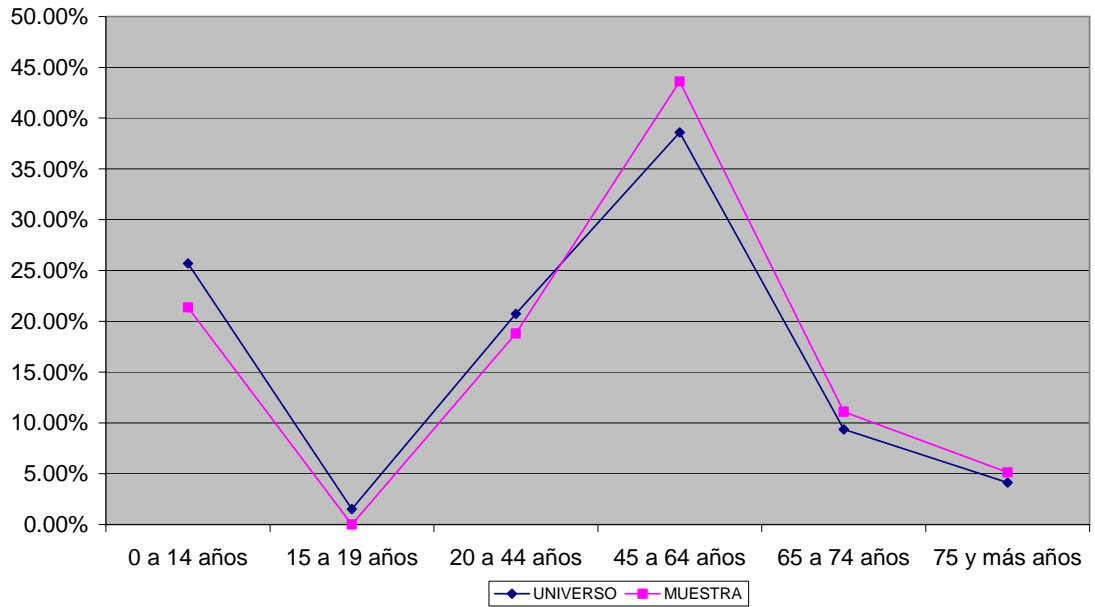
Gráfico Comparativo Universo v/s Muestra Según Sexo.

Sistema Privado de Salud. Enero a Diciembre de 2006



Según Grupo Etario:

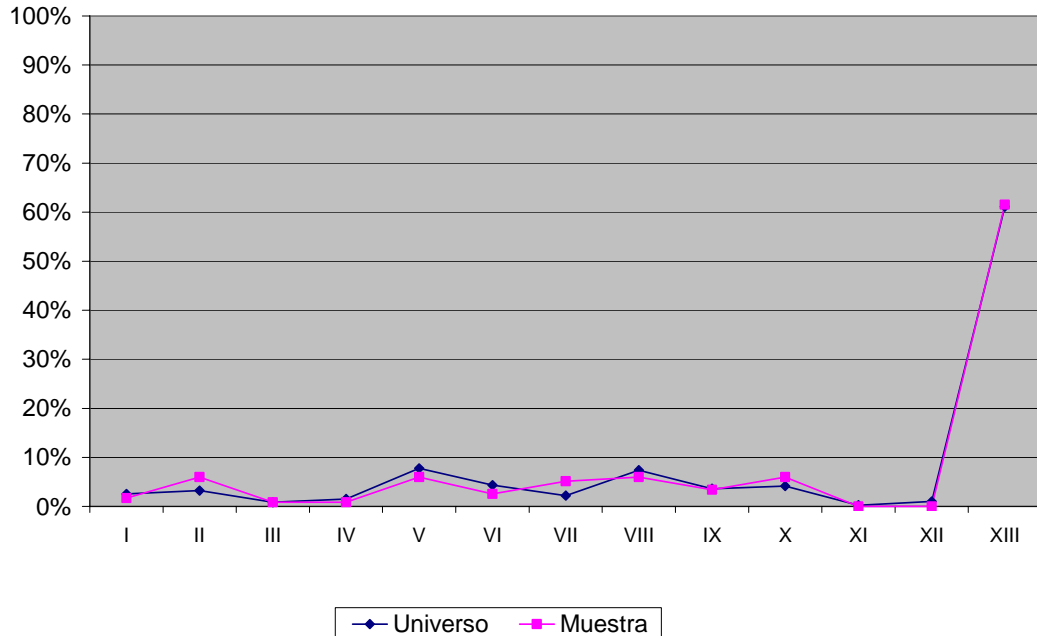
Gráfico Comparativo Universo v/s Muestra Según Grupo Etario.
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006



Según Región de Residencia del Beneficiario:

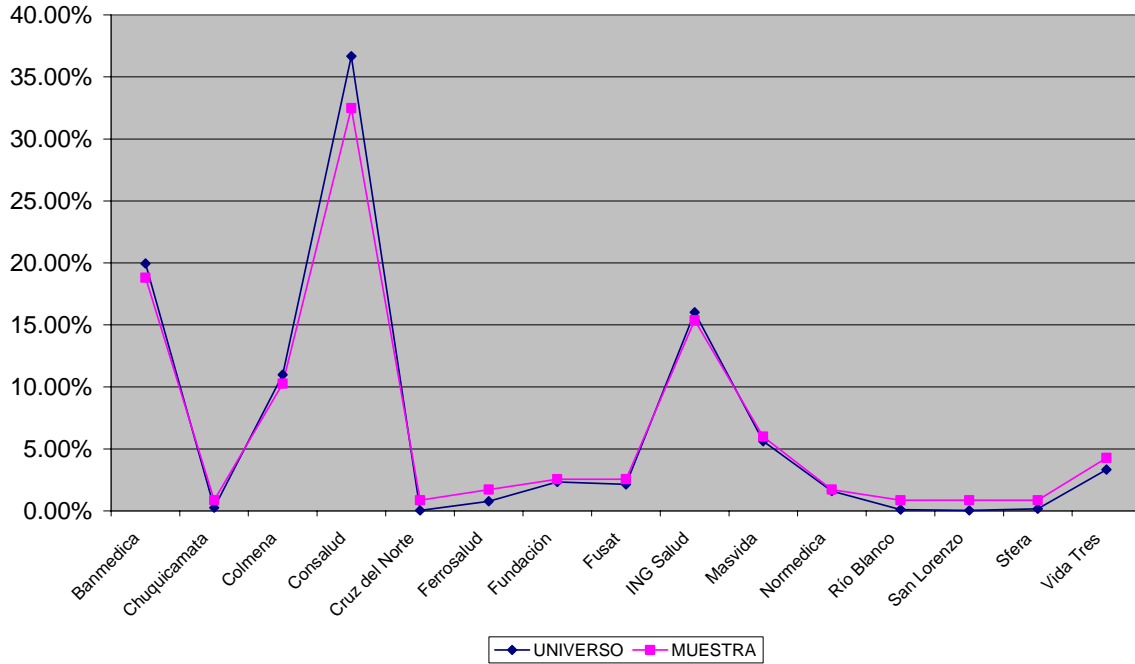
Gráfico Comparativo Universo v/ Muestra Según Región de Residencia.

Sector Privado de Salud. Enero a Diciembre de 2006



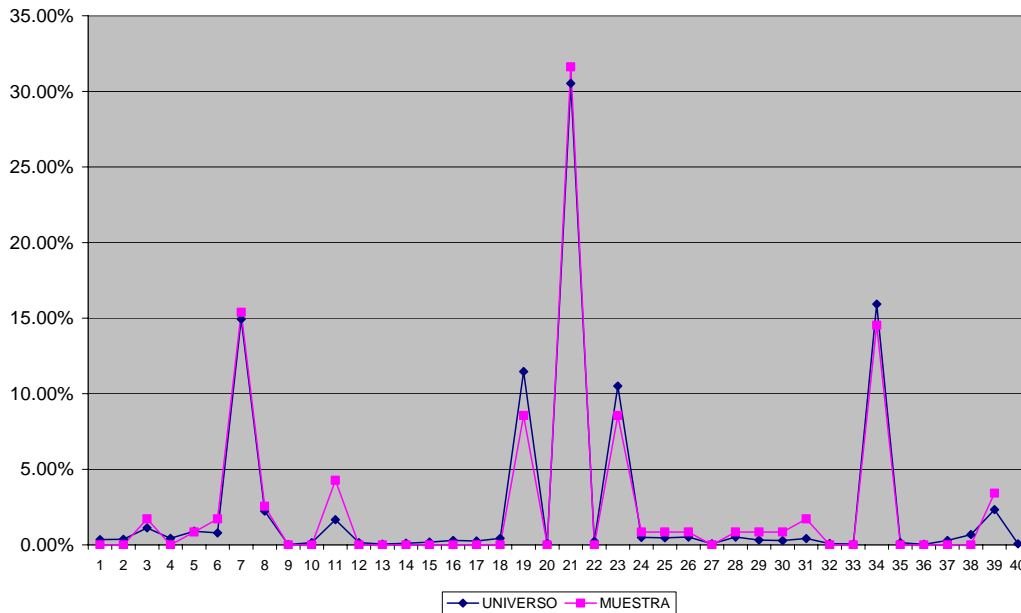
Según Isapre:

Grafico Comparativo Universo v/s Muestra Según Isapre.
Sector Privado de Salud. Enero a Diciembre de 2006



Según Problema de Salud:

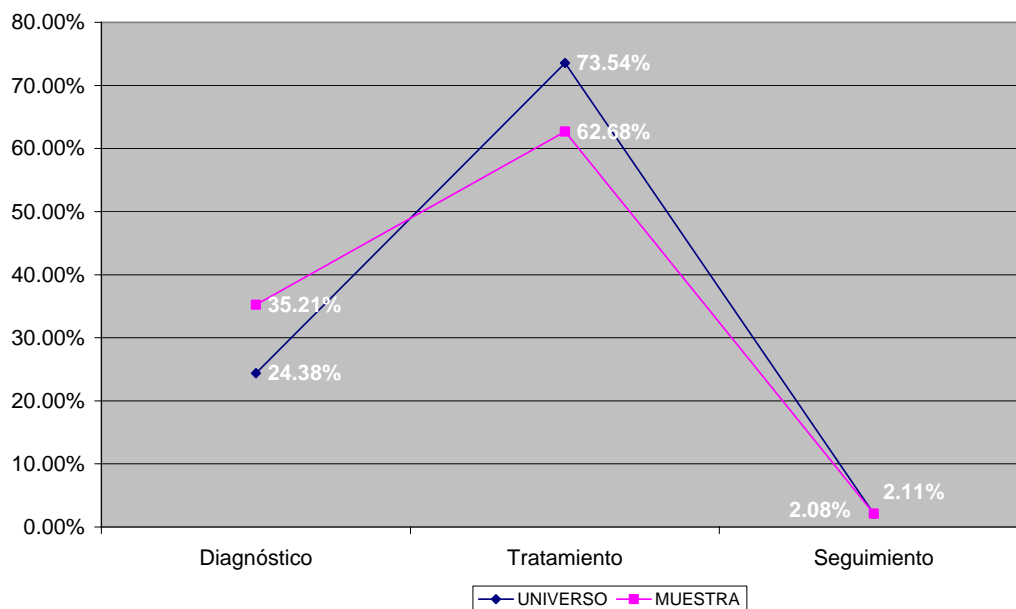
Gráfico Comparativo Universo v/s Muestra Según Problema de Salud.
Sector Privado de Salud - Enero a Diciembre de 2006



Según Intervención Sanitaria:

Gráfico Comparativo Universo v/s Muestra Según Intervención Sanitaria.

Sector Privado de Salud. Enero a Diciembre de 2006



IV.2.- Análisis Preliminar

Producto del análisis preliminar de la información remitida por las isapres, se detectaron situaciones que no correspondían al área de análisis, las que obedecen a:

1. Un total de 16 beneficiarios, no obstante haber efectuado la solicitud de acceso a las GES, han continuado sus atenciones por la modalidad Plan Complementario, por lo que en estos casos no se evaluó la Garantía de Oportunidad, sin embargo, se verificó el respectivo respaldo del rechazo a las GES por parte de los ellos.
2. Un total de 11 beneficiarios, que hicieron su solicitud de ingreso a las GES estando ya en tratamiento (mayoritariamente por problemas de salud de tipo crónico, tales como Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, etc.); si bien es cierto en estos beneficiarios no procede la evaluación de esta garantía explícita (salvo excepciones como por ejemplo: derivación a especialista), se corroboraron las prestaciones otorgadas y los plazos en que éstas fueron dadas.

En el resto de los beneficiarios (90 casos), se evaluó el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad según los plazos establecidos en el Decreto Supremo vigente al momento de efectuarse la prestación garantizada, y sobre los cuales se refieren los resultados presentados a continuación, señalando previamente que como en cada problema de salud se encuentra garantizado un número específico y particular de prestaciones, la evaluación de esta Garantía se estableció en base a las prestaciones garantizadas

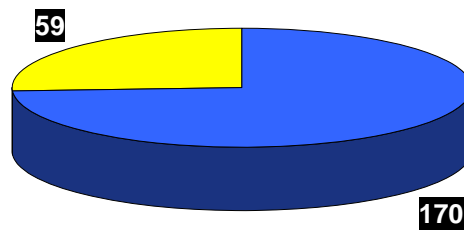
específicamente, y no sobre el caso GES en particular. Por el motivo antes expuesto, estos 90 beneficiarios, se tradujeron en 142 prestaciones garantizadas evaluadas.

IV.3. Detalle de Garantías de Oportunidad evaluadas:

Tal como se señaló anteriormente, en la presente actividad de fiscalización, se evaluó un total de 142 garantías de oportunidad, las que se distribuyeron de la siguiente forma:

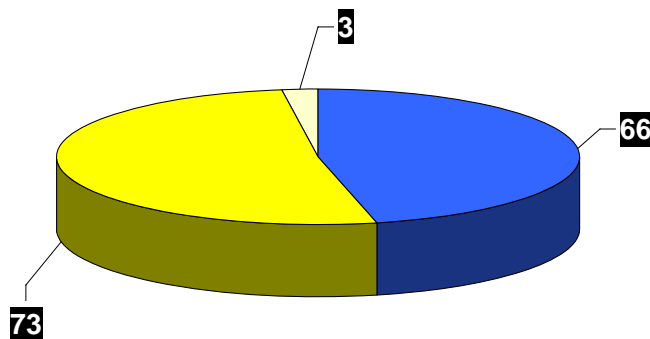
- Según Decreto Supremo vigente al momento del otorgamiento de la prestación:

Distribución Numérica del Total de Garantías Evaluadas según Decreto Supremo.
Evaluación Sistémica Garantía de Oportunidad en Sector Público 2007



- Según Intervención Sanitaria:

Distribución Numérica del Total de Garantías Evaluadas según Intervención Sanitaria.
Evaluación Sistémica Garantía de Oportunidad en Sector Público 2007



- Según Modalidad de Atención:

Distribución Numérica del Total de Garantías Evaluadas según Modalidad de Atención.



- Según Diagnóstico específico en Modalidad Ambulatoria:

Problema de Salud Ambulatorio	Total Garantía Oportunida
Diabetes Mellitus Tipo II	32
Asma	6
Cataratas	9
HTA	44
Diabetes Mellitus Tipo I	4
Estrabismo	1
IRA	7
Salud Oral	6
Vicios de Refracción	1
Depresión	17
Retinopatía Diabética	2
TOTAL	129

- Según Diagnóstico específico en Modalidad Hospitalaria:

Problema de Salud Hospitalario	Total Garantías Oportunida
Cáncer Cérvico Uterino	7
Infarto Agudo del Miocardio	1
Cáncer de Mama	2
Trastornos de la Conducción	2
Cáncer de Próstata	1
TOTAL	13

IV.4. Consolidación General de la Evaluación de la Garantía de Oportunidad

Del total de 142 Garantías de Oportunidad, se determinó en base a los antecedentes proporcionados por las aseguradoras, el cumplimiento del 100% de ellas en los plazos establecidos en el Decreto Supremo respectivo.

En términos generales, para los 90 casos analizados, se registran 142 Garantías de Oportunidad involucradas, 131 de ellas (92%) se enmarcaron dentro de los plazos establecidos en la normativa legal y en 11 de éstas, (8%), es posible configurar el vencimiento de dicha garantía explícita, toda vez que según la información entregada por las Isapres, las prestaciones se otorgaron fuera de dichos plazos legales.

V. CONCLUSIONES

Como resultado de este proceso de fiscalización, fue factible certificar el 100% de cumplimiento de la Garantía Explícita de Oportunidad por parte de las aseguradoras de los casos seleccionados en la muestra, lo que equivale a 142 Garantías de Oportunidad, sobre el total de 90 Casos GES evaluados.

María Angélica González A.

María Angélica Prats I.