



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.cl

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
APJ

Informe de Fiscalización

Garantía de Protección Financiera en Isapres 2011

Santiago, 29 de Diciembre 2011.

INDICE

I. Antecedentes	3
II. Objetivo General	4
III. Ficha de Fiscalización	4
A. Entidad Fiscalizada	4
B. Selección de Establecimientos	4
C. Metodología	4 - 5
IV. Resultados	5 - 8
V. Oficios	8-10
VI. Conclusiones	10

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 117

Módulo: Cumplimiento Garantía de Protección Financiera.

Ente Fiscalizado: Isapre Banmédica S.A.
– Consalud S.A. -
Colmena Golden Cross
S.A. - Cruz Blanca S.A.
– Ferrosalud S.A. –
Másvida S.A. y Vida
Tres S.A.

Santiago, 30 de diciembre de 2011

I. ANTECEDENTES

La Ley N°19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad en el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES) de dicho Régimen, tanto al Fonasa como a las Isapres, correspondiendo a esta Superintendencia velar por su cumplimiento.

En este contexto, el artículo 4° de la Ley N°19.966, define la Garantía de Protección Financiera como la contribución que deberá efectuar el afiliado por prestación o grupo de prestaciones garantizadas, la que deberá ser de un 20% del valor de referencia del Régimen.

Por otro lado, el Subdepartamento de Fiscalización GES ha recibido reclamos por parte de las personas beneficiarias, que guardan relación con la aplicación de la cobertura GES-CAEC a prestaciones que se encontrarían garantizadas e incorporadas en los Listados de Prestaciones Específicos para problemas de salud garantizados.

En virtud de lo anterior, se incorporó al programa de fiscalización del año 2011 una fiscalización a la información enviada por las isapres, denominadas abiertas, a través de los Archivos Maestros GES.

Por lo tanto, el presente informe muestra los resultados de dicha actividad de fiscalización el que comprende además, la comunicación de resultados preliminares a las Isapres, quienes remiten sus respectivas respuestas, las que luego son analizadas por este Organismo de Control, generándose de esta manera los resultados finales del proceso de fiscalización.

II. OBJETIVO GENERAL

Examinar las razones por las cuales las isapres le habrían otorgado cobertura GES-CAEC o Plan Complementario de Salud, a prestaciones que se encuentran incorporadas dentro del Listado de Prestaciones Específico para Problemas de Salud Garantizados.

III. FICHA DE FISCALIZACION:

A. ENTIDAD FISCALIZADA: Isapres Abiertas: Banmédica S.A., Colmena Golden Cross S.A., Consalud S.A., Cruz Blanca S.A., Ferrosalud S.A., Masvida S.A. y Vida Tres S.A.

- Origen de los Datos: Archivos Maestros "Detalle de Casos GES para la Garantía de Protección Financiera"
- Tipo de Fiscalización: Regular
- N° de Entes Fiscalizados: 7
- Enfoque: Sistémico
- Tipo de Desarrollo: Terreno
- Período de Fiscalización: Mayo – Julio de 2011

B. SELECCIÓN ISAPRE

Se consideran para esta fiscalización las Isapres con mayor cartera de beneficiarios por ser éstas las más representativas del sistema

C. METODOLOGÍA:

En virtud de lo anterior y considerando la información remitida por las Isapres a través del Archivo Maestro "Detalle de Casos GES para la Garantía de Protección Financiera", regulado por esta Superintendencia, mediante la Circular N°122, del 30 de junio de 2010, se extrajo para las isapres: Banmédica S.A., Colmena Golden Cross S.A., Consalud S.A., Cruz Blanca S.A., Ferrosalud S.A., Masvida S.A. y Vida Tres S.A., una muestra de casos para problemas de salud que potencialmente dieran origen a prestaciones GES-CAEC, ello con el propósito de detectar prestaciones que, estando garantizadas, dichas isapres les hubiesen otorgado cobertura GES-CAEC o Plan Complementario de Salud.

La fiscalización consta de las siguientes etapas:

C.1. DETERMINACIÓN DE CASOS A EVALUAR:

La muestra para la presente fiscalización fue extraída desde los archivos maestros "Detalle de Casos GES para la Garantía de Protección Financiera" informados por las Isapres a esta Superintendencia, para el período mayo 2011 a julio 2011, para Problemas de Salud de tipo hospitalario como lo son, a modo de ejemplo, Infarto Agudo del Miocardio, Accidente Cerebro Vascular Isquémico, Politraumatizado Grave, Traumatismo Cráneo Encefálico, Linfomas en personas de 15 años y más. Los datos se muestran a través de la siguiente tabla:

Isapre		Universo	
Código	Nombre	Número de Casos (Id_GES)	N° Prestaciones
99	Banmédica	148	5.208
67	Colmena	131	2.339
107	Consalud	184	8.985
78	Cruz Blanca	169	5.907
81	Ferrosalud	3	52
88	Masvida	39	589
80	Vida Tres	34	765
TOTAL		708	23.845

Para la presente fiscalización se extrajo una muestra aleatoria simple con 95% de confianza y 10% de error, obteniendo una muestra de 85 casos equivalente al 12% del total de casos para Isapres Abiertas. El detalle es el siguiente:

Nombre	Muestra		
	Total Casos (Id GES)		N° Prestaciones
	N°	Distribución Porcentual	
Banmédica	26	30,6%	800
Colmena	4	4,7%	47
Consalud	20	23,5%	1028
Cruz Blanca	21	24,7%	959
Ferrosalud	1	1,2%	9
Masvida	7	8,2%	49
Vida Tres	6	7,1%	120
	85	100,0%	3.012

C.2. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN: Comprende las siguientes etapas:

- ✓ Selección de la muestra por parte de la Unidad de Análisis Operacional desde los Archivos Maestros.
- ✓ Evaluación y revisión de los casos seleccionados para cada isapre.
- ✓ Consolidación en planillas de la evaluación final.
- ✓ Envío de oficios con resultados preliminares a cada isapre.
- ✓ Recepción de respuestas y evaluación final de cada isapre.
- ✓ Informe de Fiscalización.

IV. RESULTADOS

- ✓ Dado que la fiscalización utilizó muestras estadísticas por isapre, los resultados obtenidos son representativos del comportamiento de cada una de ellas.
- ✓ El número total de prestaciones otorgadas y evaluadas es 3.012.
- ✓ El tipo de bonificación otorgada por cada isapre al total de prestaciones evaluadas se muestra a continuación:

ISAPRE	GES	GES-CAEC	Plan Complementario	No Bonificado	N° Total de Prestaciones
Banmédica S.A.	565	161	74	-----	800
Colmena Golden Cross S.A.	37	1	9	-----	47
Consalud S.A.	366	638	8	16	1028
Cruz Blanca S.A.	959	-----	-----	-----	959
Ferrosalud S.A.	9	-----	-----	-----	9
Mas Vida S.A.	36	1	12	-----	49
Vida Tres S.A.	83	11	26	-----	120
TOTAL	2.055	812	129	16	3.012

De lo anterior se destaca, principalmente, que en el caso de las Isapres Cruz Blanca S.A. y Ferrosalud S.A., otorgaron sólo bonificación GES a todas las prestaciones evaluadas, situación que fue consultada mediante oficio.

- ✓ Del análisis realizado por este Subdepartamento al total de Prestaciones (3.012 prestaciones), se observaron algunas diferencias en cuanto al tipo de cobertura otorgada por cada isapre, según se detalla a continuación:

Cobertura de Prestaciones				
ISAPRES	N° Total de Prestaciones	Sin Diferencias de cobertura	Con Diferencias de cobertura	% de Diferencia
Banmédica S.A.	800	653	147	18%
Colmena Golden Cross S.A.	47	40	7	15%
Consalud S.A.	1028	689	339	33%
Cruz Blanca S.A.	959	292	667	70%
Ferrosalud S.A.	9	6	3	33%
Mas Vida S.A.	49	46	3	6%
Vida Tres S.A.	120	77	43	36%
TOTAL	3.012	1.803	1.209	40%

- ✓ Del cuadro anterior, se observa que para un total de **1.209** prestaciones, equivalentes a un **40%**, este Subdepartamento obtuvo diferencias en cuanto a la cobertura otorgada por cada isapre.
 - La mayor diferencia en cobertura, equivalente a un 70%, se observó en la Isapre Cruz Blanca, mientras que la menor diferencia se observó en la Isapre Masvida, con un 6%.
 - Por su parte, las Isapres Consalud, Ferrosalud, y Vida Tres, presentan porcentajes similares, en cuanto a las diferencias observadas
- ✓ La cobertura otorgada por cada isapre a las 1.209 prestaciones, en las cuales se observó diferencia, se presenta a continuación:

ISAPRE	GES	GES-CAEC	Plan Complementario	Sin cobertura	Total
Banmédica S.A.	55	18	74	-----	147
Colmena Golden Cross S.A.	4	1	2	-----	7
Consalud S.A.	13	324	1	1	339
Cruz Blanca S.A.	667	-----	-----	-----	667
Ferrosalud S.A.	3	-----	-----	-----	3
Mas Vida S.A.	-----	1	2	-----	3
Vida Tres S.A.	16	4	23	-----	43
TOTAL	758	348	102	1	1.209

- ✓ Por su parte, del análisis realizado por este Subdepartamento, la cobertura que le correspondía otorgar a dichas prestaciones es la siguiente:

Subdepartamento de Fiscalización GES							
ISAPRE	GES	GES-CAEC	Plan Complementario	Sin cobertura	Código sin evaluar	Sin Código informado	Total
Banmédica S.A.	72	38	1	-----	36	-----	147
Colmena Golden Cross S.A.	1	5	-----	1	-----	-----	7
Consalud S.A.	31	14	294	-----	-----	-----	339
Cruz Blanca S.A.	-----	121	533	13	-----	-----	667
Ferrosalud S.A.	-----	2	1	-----	-----	-----	3
Mas Vida S.A.	2	1	-----	-----	-----	-----	3
Vida Tres S.A.	24	6	4	-----	-----	9	43
TOTAL	130	187	833	14	36	9	1.209

- ✓ En consideración a que el objetivo de esta fiscalización es examinar las razones por las cuales las isapres le habrían otorgado cobertura GES-CAEC o Plan Complementario de Salud a prestaciones que se encuentran garantizadas, el análisis se centró en aquellas prestaciones que este Subdepartamento evaluó con cobertura GES, es decir aquellas que en el cuadro precedente se consignan en la "columna GES". Para dichas prestaciones las isapres informaron la siguiente cobertura.

Isapre	Tipo de Bonificación Informada por cada Isapre		Total
	GES-CAEC	Plan Complementario	
Banmédica S.A.	16	56	72
Colmena Golden Cross S.A.	1	----	1
Consalud S.A.	31	----	31
Mas Vida S.A.	1	1	2
Vida Tres S.A.	1	23	24
TOTAL	50	80	130

V- OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

Se representó mediante oficios a las Isapres Banmédica, Colmena Golden Cross, Consalud, Masvida y Vida Tres, el detalle de las 130 prestaciones detectadas con bonificación diferente, en donde a cada Institución se les solicitó que informaran a esta Superintendencia las razones por las cuales le habrían otorgado cobertura GES-CAEC o Plan Complementario de Salud, a prestaciones que -de acuerdo al análisis realizado- se encontraban incorporadas dentro de los Listados de Prestaciones Específicos de los respectivos Problemas de Salud.

La respuesta entregada por cada Isapre fue la siguiente:

Isapre	Tipo de Bonificación Informada por cada Isapre		Total	Respuesta enviada por cada Isapre
	GES-CAEC	Plan Complementario		
Banmédica S.A.	16	56	72	No se otorgó cobertura GES a las prestaciones indicadas debido a que el plan de salud complementario cubre el 100% de la prestación.
Colmena Golden Cross S.A.	1	----	1	Informó erróneamente el código de la prestación 030134, y no los relacionados con imagenología y procedimientos, los que no están garantizados.
Consalud S.A.	31	----	31	Reconoce que la cobertura otorgada como GES-CAEC debió haber sido GES. En virtud de ello indican que tomaran las medidas para que dicha situación quede regularizada el 31/12/2011.
Mas Vida S.A.	1	1	2	Informó erróneamente con cobertura GES-CAEC, una prestación Ges por la cual el afiliado pagó \$2.660. Para el otro caso, se tratan de medicamentos que no están considerados dentro de la canasta del problema de salud Traumatismo Cráneo Encefálico.
Vida Tres S.A.	1	23	24	No se otorgó cobertura GES a las prestaciones indicadas debido a que el plan de salud complementario cubre el 100% de la prestación.

Con respecto a la Isapre Cruz Blanca y Ferrosalud, se enviaron Oficios indicando que de la información proporcionada, a través del archivo "Detalle de Casos GES para la Garantía de Protección Financiera", llama la atención que para problemas de salud garantizados no se hubiesen bonificado prestaciones con una cobertura distinta a la garantizada.

En consideración a lo anterior, se requería que estas Instituciones informaran a esta Superintendencia las razones por las cuales omitieron otro tipo de cobertura distinta a la garantizada.

Ambas Instituciones en sus respuestas, señalan que se realizara un trabajo interno para verificar las bonificaciones, por lo que en el próximo informe de los archivos maestros, correspondiente al mes de diciembre de 2011, se encontrara la información solicitada.

VI - CONCLUSIONES

- ✓ Las respuestas enviadas fueron validas y acogidas por esta Superintendencia, en los siguientes casos:
 - Isapres Banmédica y Vida Tres, la cobertura otorgada por el plan complementario de salud es de un 100%, por ello no le otorgó cobertura GES a las prestaciones observadas.
 - Isapre Colmena, informó erróneamente la prestación observada con un código garantizado, en consideración que se trataba de prestaciones de imagenología y procedimientos, que no están garantizados.
 - Isapre Masvida, para uno de los dos casos observados, informó erróneamente con cobertura GES-CAEC, una prestación en la que se efectuó copago GES, mientras que para el otro caso, se trata de medicamentos que no están considerados dentro de la canasta para el problema de salud Traumatismo Cráneo Encefálico.
 - Isapre Cruz Blanca y Ferrosalud, presentarán en el próximo informe de los archivos maestros, correspondiente al mes de diciembre de 2011, la información corregida, es decir, prestaciones con una cobertura distinta a la garantizada.

- ✓ Por su parte, para la Isapre Consalud, la cual reconoce que la cobertura otorgada como GES-CAEC debió haber sido GES.

En virtud de lo anterior, se instruirá a esa Institución que reliquide los casos afectados con cobertura errónea, siguiendo los conductos internos para las medidas correspondientes.