

INFORME DE FISCALIZACIÓN Nº 33

Materia: Verificación de Instrumentos de Difusión del Tercer Régimen General de Garantías en Salud (GES y EMP) en Instituciones de Salud Previsional.

Asegurador: Informe Consolidado

SANTIAGO, Octubre 30 de 2007

I. ANTECEDENTES

Este Organismo de Control, desde la entrada en vigencia de las Garantías Explícitas en Salud, ha desarrollado 3 actividades de fiscalización referidas a la “Verificación de Beneficiarios que Acceden a las GES”, con el fin de detectar eventuales áreas críticas en cuanto al acceso a beneficios garantizados. En cuanto al ámbito del conocimiento general acerca de las GES, se han obtenido resultados que muestran un alto nivel de conocimiento en términos generales, lo que por ejemplo queda reflejado en algunas de las respuestas dadas por los beneficiarios encuestados, donde:

<u>Consultas</u>	<u>1°</u>	<u>2°</u>	<u>3°</u>
Conocimiento de las GES →	98%	96%	92%
Conocimiento de que su problema de salud es GES →	98%	93%	100%

Por otro lado, y con motivo de de la publicación en el Diario Oficial, el día 31 de enero de 2007, del Decreto Nº 44, del Ministerio de Salud, que Aprueba las Garantías Explícitas en Salud del Régimen General de Garantías en Salud, vigente a contar del 1° de julio de 2007 y en ejercicio de sus facultades legales, la Intendencia de Fondos y Seguros emitió la Circular IF/Nº 39 del 04 de abril de 2007, la que “Imparte Instrucciones sobre la Difusión de las Nuevas Condiciones de Salud Garantizadas”, donde a su vez se señala que las isapres debían informar a esta Superintendencia todos los medios de difusión que se iban a implementar con el fin de informar a sus beneficiarios, respecto de los problemas de salud garantizados por el Decreto Nº 44/2006, el examen de medicina preventiva y las nuevas metas de cobertura, así como el plazo excepcional para desahuciar el contrato de salud, señalando además que dichas medidas debían estar implementadas a más tardar el 31 de mayo de 2007.

Por lo expuesto anteriormente, y considerando que el nivel de conocimientos por parte de los beneficiarios respecto de la Ley Nº 19.966 del Régimen General de Garantías en Salud, en lo relativo a las Garantías Explícitas en Salud y el Examen de Medicina Preventiva, es uno de los pilares fundamentales para que estos asuman un rol activo en el ejercicio y exigencia del cumplimiento de sus derechos, se incorporó en el Programa de Fiscalización del año 2007, una actividad tendiente a verificar en el Sector Privado de Salud, las medidas de difusión informadas por las isapres, en respuesta a la Circular IF /Nº 39.

II. OBJETIVO GENERAL

Fiscalizar el cumplimiento de las instrucciones dictadas por la Intendencia de Fondos y Seguros, mediante la Circular IF /N° 39 del 04 de abril de 2007, respecto de los instrumentos de difusión utilizados por las isapres, para dar a conocer las nuevas condiciones de salud garantizadas y el examen de medicina preventiva, así como el envío y contenidos de la carta informativa a todos los afiliados de las isapres que optaron por modificar el precio de las GES, a raíz de la entrada en vigencia del nuevo Decreto GES.

III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

III.1. Isapres Fiscalizadas

En esta oportunidad y debido a la relevancia del tema en desarrollo, se incluyen en esta actividad todas las Instituciones de Salud Previsional vigentes a la fecha., las que totalizan 14 isapres. El terreno se focalizó en las sucursales ubicadas en la Región Metropolitana, específicamente en la Ciudad de Santiago, con excepción de las Isapres Fusat y Río Blanco, las que se fiscalizaron en la sucursal principal de las Ciudades de Rancagua y Los Andes respectivamente. En las Instituciones que tienen más de una sucursal en Santiago, se visitó la agencia más grande en términos de infraestructura y cantidad de ejecutivas de atención de público.

De acuerdo a lo anterior, las sucursales visitadas en esta fiscalización, se muestran en el siguiente cuadro.

ISAPRE	SUCURSAL	COMUNA/CIUDAD
Banmédica S.A.	Agustinas N° 1022	Santiago Centro
Colmena Golden Cross S.A.	Matías Cousiño N° 82	Santiago Centro
Consalud S.A.	Alameda N° 1511	Santiago Centro
Cruz del Norte Ltda.	El Trovador N° 4285	Las Condes
Chuquicamata Ltda.	Teatinos N° 333 piso 3°	Santiago Centro
Ferrosalud S.A.	Exposición N° 85	Estación Central
Fundación	Almirante Gotuzzo N° 70	Santiago Centro
Fusat Ltda.	Faustino Sarmiento N° 1070 Villa Triana	Rancagua
ING Salud S.A.	Miraflores N° 222	Santiago Centro
Normédica S.A.	11 de Septiembre N° 2305, local N° 18	Providencia
Masvida S.A.	Bandera N° 84 oficina N° 105	Santiago Centro
Río Blanco Ltda.	Avenida Santa María N° 777	Los Andes
San Lorenzo Ltda.	Teatinos N° 333 piso 3°	Santiago Centro
Vida Tres S.A.	Moneda N° 1137	Santiago Centro

III.2. Recopilación de la Información

III.2.1. Solicitud de Información a las Isapres

La Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales, a través del Memorandum N° 7 del 20 de junio de 2007, remite a la Jefa del Departamento Control Financiero y Garantías en Salud, las cartas respuestas de las isapres, acerca de las instrucciones impartidas en la Circular N° 39 y los medios de difusión que cada una señalaba se iban a utilizar.

A la fecha del citado Memorandum, la única Isapre que no había contestado era San Lorenzo, por lo que se informa que se le ha reiterado la solicitud.

Más tarde, el día 17 de julio de 2007, el Jefe de Subdepartamento de Control de Garantías Explícitas en Salud, remitió un correo electrónico a los encargados de las GES en cada isapre, solicitando el envío de una copia de la carta informativa que se despachó a la cartera de beneficiarios, en virtud de la entrada en vigencia del D.S. N° 44, conjuntamente con la primera y última hoja de la nómina de correos que certifica el envío. El plazo de remisión se fijó para el día 20 de julio.

Estaban exentas del envío de cartas, las isapres que no modificaron el precio de las GES, manteniendo el precio fijado para los problemas de salud incluidos en el D.S. N° 228/2005. A mayor abundamiento, las Instituciones aludidas son: Consalud, Chuquicamata, Río Blanco y San Lorenzo.

Todas las isapres comprometidas respondieron dentro del plazo estipulado, con excepción de la Isapre ING Salud, a la que se le envió un nuevo correo (16 de agosto), respondiendo de manera parcial el día 17 de agosto, remitiendo la copia de la carta, pero sin la nómina de correo.

III.3. Recopilación de Información y Análisis de los Resultados

III.3.1. Instrumentos de Difusión

La recopilación de información se realizó mediante un instrumento específico diseñado para estos efectos, "Pauta de Evaluación Instrumentos de Difusión GES" (Anexo 1), ésta incluye un ítem por cada materia de difusión evaluada, en donde se compara lo enviado por cada isapre en su carta respuesta a la Circular IF/N° 39, con los instrumentos de difusión verificados en el terreno.

Asimismo, se realizó una revisión de los sitios web de todas las isapres, en donde se comprobó la información contenida respecto de las nuevas condiciones de salud garantizadas, el examen de medicina preventiva y el plazo para el desahucio del contrato de salud.

Para un análisis más detallado, los antecedentes recogidos se vaciaron en una planilla de consolidación única (Anexo N° 2), y luego se tabularon. Los resultados obtenidos se utilizaron para la elaboración de las tablas específicas, de acuerdo a una clasificación y orden pre establecido para el presente informe.

III.3.2. Carta Informativa

Las copias de las cartas remitidas por las isapres, fueron analizadas en su contenido, verificando que contemplaran la siguiente información:

- Nuevo Precio de las GES: Debe indicar el nuevo precio que cobrará, haciendo mención al precio vigente en conformidad al Decreto N° 44.
- Nuevas Condiciones de Salud Garantizadas: Debe citar las GES vigentes a contar del 1° de julio de 2007, según lo indica el Anexo N° 1 de la Circular IF/N° 39.

- Examen de Medicina Preventiva: Debe contener las nuevas metas de cobertura, según lo indica el Anexo N° 2 de la Circular IF/N° 39.
- Plazo Excepcional para Desahuciar el Contrato de Salud: Debe informar al afiliado que, excepcionalmente tiene plazo entre el 1° de julio y 30 de agosto de 2007 para poner término a su contrato de salud.
- Medios de que Disponen los Beneficiarios para Informarse: Finalmente, debe indicar los canales de información que dispondrán para dar a conocer las GES, EMP, redes de prestadores, mecanismos de acceso y cualquier otra información que sea relevante para el debido ejercicio de los derechos de los afiliados.

Los antecedentes obtenidos de la revisión de las copias de las cartas, remitidas por las isapres que optaron por modificar el precio de las GES, se vaciaron en una planilla de consolidación independiente (Anexo N° 3), y luego se tabularon.

III.4. Actividad en Terreno

Las sucursales seleccionadas en cada isapre, fueron visitadas por dos equipos de fiscalizadores, instancia en donde se entrevistó a la Jefa de Sucursal con el objeto de efectuar la verificación en terreno.

III.5. Periodo de Aplicación

Las actividades de fiscalización en terreno, se llevaron a cabo en el período comprendido entre el 17 y 19 de julio de 2007, con excepción de la Isapre Fusat, cuya sucursal fue visitada el día 02 de agosto.

IV. RESULTADOS

El detalle de los instrumentos de difusión efectivamente verificados en las sucursales de las isapres, trabajado para el conjunto de instituciones se muestra en el Anexo N° 4.

IV.1. Verificación de Instrumentos de Difusión informados por las Isapres

De las 14 Isapres en evaluación, sólo se pudo efectuar la verificación en 13 de ellas, dado que la Isapre San Lorenzo no remitió respuesta a la Circular IF/N° 39 que permitiera efectuar dicha evaluación, aún cuando se contactó a la Encargada de GES de esa Institución haciéndole presente esta situación. Igualmente en la visita de fiscalización a la única sucursal que posee en la Región Metropolitana, no existía ningún medio de difusión que diera cuenta de las materias atinentes al Tercer Régimen de Garantías en Salud. Sin perjuicio de lo anterior, más tarde se verifica que en su página web ha dispuesto de toda la información acerca de las nuevas condiciones para las GES y el EMP.

A.- SEGÚN ISAPRE:

Isapre	Banmédica	Colmena	Consalud	Ferrosalud	ING	Masvida	Vidatres	Chuquicamata	Cruz del Norte	Fundación	Fusat	Normédica	Río Blanco
Porcentaje	100%	87%	88%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	11%	100%	100%	50%

- En términos generales, el 62% (8) de las Isapres evaluadas cumplieron con la implementación de los medios de difusión que fueron declarados a esta Superintendencia.
- De las 5 Isapres restantes (38%), las que presentan menor porcentaje de cumplimiento corresponden a Río Blanco (50%) y Fundación (11%)

B.- SEGÚN MATERIA:

MATERIA	Banmédica	Colmena	Consalud	Ferrosalud	ING	Masvida	Vidatres	Chuquicamata	Cruz del Norte	Fundación	Fusat	Normédica	Río Blanco
GES	100%	100%	80%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	50%
EMP	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	50%

- El Examen de Medicina Preventiva obtiene un porcentaje levemente superior que las GES en cuanto a la verificación de los medios de difusión comprometidos para cada materia, con un 77% versus un 69% respectivamente.

- Las Isapres Fundación y Río Blanco son aquellas que presentan los menores porcentajes de verificación de los medios de difusión en ambas materias.

C.- SEGÚN MEDIO DE DIFUSION:

Medio de Difusión	Banmédica	Colmena	Consalud	Ferrosalud	ING	Masvida	Vidatres	Chuquicamata	Cruz del Norte	Fundación	Fusat	Normédica	Río Blanco	SI	NO	%
Página Web	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	NO	✓	✓	✓	11	1	92%
Afiches	-	NO	NO	NO	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	0	4	0%
Folletos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	NO	✓	✓	NO	11	2	65
Pendones	-	NO	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	0	1	85%
Volantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	0	1	0%
Otros	-	✓	-	-	-	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	4	0	100%

- Ningún medio de difusión común a todas las isapres alcanza el 100% de verificación, observándose que la información comprometida a difundir a través de la página web es la que alcanza el mayor porcentaje de verificación (92%), en tanto que los afiches obtienen el menor porcentaje con un 0% de verificación, toda vez que ninguna de las 4 isapres que habían señalado tenerlo a disposición, cumplió dicho compromiso.

IV.1.2. Cartas Informativas

Respecto de los resultados obtenidos en la revisión y verificación de contenidos, de las cartas informativas enviadas a los afiliados, en aquellas isapres que aumentaron el precio de la prima de las GES, con ocasión de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 44/2006 del Minsal, a partir del 1° de julio de 2007, se observó lo siguiente:

➤ Isapres que Modificaron el Precio de las GES

- Banmédica S.A.
- Colmena Golden Cross S.A.
- Cruz del Norte Ltda.
- Ferrosalud S.A.
- Fundación
- Fusat Ltda.
- ING Salud S.A.
- Normédica S.A.
- Masvida S.A.
- Vida Tres S.A.

➤ Envío de las Cartas

El 100% de las isapres que estaban obligadas a enviar carta a sus afiliados, cumplieron con dicha instrucción.

➤ Verificación del Contenido de las Cartas Informativas

Respecto de los contenidos que debía cumplir la citada carta, de acuerdo a las instrucciones impartidas en la Circular IF/Nº 39, el 100% de las cartas revisadas cumple con los requisitos exigidos.

V. CONCLUSIONES

V.1. Verificación de Instrumentos de Difusión informados por las Isapres

- Para el cálculo del cumplimiento de los medios informados por las isapres, se consideró un universo de 13 instituciones, puesto que la Isapre San Lorenzo no envió respuesta, aunque se pudo comprobar que su página web informa las nuevas condiciones para las GES y el EMP.
- En el 61,5% de las isapres (8) se pudo verificar que los medios de difusión que éstas informaron a la Superintendencia de Salud, efectivamente estaban implementados al momento de la fiscalización en terreno o en la verificación de los sitios web correspondientes.
- Asimismo, existen 3 instituciones en las que, se comprobó la concurrencia de otros instrumentos que no habían sido mencionados con anterioridad. Estos medios están compuestos por manuales informativos y afiches, éstos últimos para temas específicos.
- En un 38,5% (5 isapres) las sucursales visitadas no tenían todos los medios de difusión comprometidos por las aseguradoras, y que deberían estar disponibles para su cartera de beneficiarios y público en general.
- La Isapre Fundación, es que presenta un menor grado de cumplimiento, respecto de los medios de difusión que había informado a este Organismo de Control, puesto que en la etapa de verificación alcanzó un 20% de consecución, equivalente a 1 de los 5 medios informados.

V.2. Cartas Informativas

- El 100% de las isapres que debía cumplir con esta medida, dado que habían aumentado el valor de la prima GES a cobrar, cumplieron tanto en su implementación, como en la información que ésta debía contener.

VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Finalizado el proceso de fiscalización, se procederá a

- Remitir a los entes fiscalizados los Oficios con los resultados generales y particulares de esta actividad, representando aquellos casos en que se observó incumplimiento.
- Enviar Oficio adicional a la Isapre San Lorenzo, por no cumplir con la respuesta a la Circular IF/Nº 39.

Jeannette González Moreira
Subdepartamento GES

Flavio Mura Contreras
Subdepartamento GES

Sandra Oyarzo Márquez
Subdepartamento GES

VII. ANEXOS

El presente informe incluye los siguientes Anexos

- Anexo Nº 1 – Pauta de Evaluación” Instrumentos de Difusión GES”
- Anexo Nº 2 – Planilla de Consolidación de Medios de Difusión Verificados
- Anexo Nº 3 – Planilla de Consolidación de Contenidos Carta Información a los Afiliados
- Anexo Nº 4 – Detalle Medios de Difusión Verificados en las Isapres.

ANEXO 4

Detalle de la Verificación efectuada en las Sucursales

A continuación se presenta un cuadro resumen por cada isapre, en donde se comparan los medios de difusión informados por las instituciones, en su carta respuesta a las instrucciones emitidas por la Intendencia de Fondos y Seguros de Salud, en la Circular IF/Nº 39 y los medios que efectivamente fueron verificados en el transcurso de esta fiscalización.

La 1ª acepción corresponde a lo informado por las instituciones y la 2ª a la verificación efectuada.

Isapres Abiertas

➤ Isapre Banmédica

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Afiches					NO/SI	
Folletos Informativos	SI/SI	SI/SI	SI/SI		SI/SI	

Esta institución cumplió con todos los medios de difusión informados a la Superintendencia, en su respuesta a la Circular IF/Nº 39. Adicionalmente a los medios de difusión comprometidos se verificó el uso de un afiche para las metas de cobertura del EMP, siendo la única Institución que dispuso de este medio para esta materia en particular.

➤ Isapre Colmena Golden Cross

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Afiches			SI / NO			
Manual Informativo	NO/SI	NO/SI				
Folletos Informativos			SI/SI	SI/SI	SI/SI	
Pendones			SI / NO			
Otros	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	

En esta isapre, la verificación realizada muestra un alto grado de cumplimiento de lo informado a esta Superintendencia, con respecto a los medios de difusión implementados para dar a conocer las GES el EMP y el plazo de desahucio del contrato de salud.

No obstante lo anterior, presenta incumplimiento en cuanto a los afiches y pendones que tendría para difundir los problemas de salud del EMP, puesto que éstos no existían en la sucursal fiscalizada. Tenía un afiche que publicitaba un concurso para los beneficiarios que hicieran uso de este beneficio hasta junio del año en curso, por lo que correspondía al EMP del periodo anterior (2006-2007).

Adicionalmente, se verificó la existencia de un manual con la información completa respecto de las garantías explícitas en salud.

En el rubro “otros”, se observan medios de difusión tales como: Envío de un correo electrónico a los afiliados (que cuentan con esta herramienta) y el uso de publicidad en medios de comunicación de llegada masiva (radios, periódicos y revistas).

➤ Isapre Consalud

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Afiches	SI/ NO					
Folleto Informativos	SI/SI	SI/SI				

En la verificación de los medios de difusión implementados, en relación a lo informado por la Isapre a esta Superintendencia en respuesta a la Circular IF/Nº 39, se pudo observar el incumplimiento de uno de los tres medios comprometidos por esa institución. Éste se refiere al afiche que dispondría Consalud, para mostrar los nuevos problemas de salud garantizados por el Decreto Nº 44/2006 del Minsal, instrumento que no fue encontrado en la sucursal visitada.

Es importante aclarar que las oficinas de atención de público, informadas como un medio de difusión, no constituyen como tal, ya que las respuestas a la información demandada y las consultas efectuadas por los beneficiarios a los ejecutivos de las citadas oficinas, forma parte de la obligación de los últimos y los derechos de los primeros (y sus cargas) en relación al contrato de salud establecido entre la Isapre y el afiliado.

➤ Isapre Ferrosalud

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Afiches	SI/NO	SI/NO				
Otros	SI/SI	SI/SI		SI/SI	SI/SI	

En esta institución se pudo identificar un alto grado de cumplimiento de lo informado por la Isapre, en relación a las medidas implementadas para informar a sus afiliados respecto del Tercer Régimen de Garantías en Salud.

Sin embargo se evidenció el incumplimiento de una de las medidas comprometidas. En efecto, en la sucursal fiscalizada no existían los afiches informados, para indicar las nuevas condiciones de salud garantizadas y la red de prestadores respectiva.

Asimismo, se comprobó la implementación de otra medida, clasificada en el rubro “otros” y que atañe a la entrega de información a través de charlas expositivas efectuadas por profesionales de la salud de esa isapre, en las distintas oficinas locales y regionales.

➤ Isapre ING Salud

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Manual Informativo	NO/SI	NO/SI				
Folleto Informativos			SI/SI	SI/SI		

Esta institución cumplió con todos los medios de difusión informados a esta Superintendencia en su respuesta a la circular IF/Nº 39. Adicionalmente, implementó un manual informativo destinado a difundir la GES, instrumento que había sido informado por la Isapre como un folleto, pero que dadas las características de éste en cuanto a estructura y contenidos informativos, fue considerado como un “manual”.

➤ Isapre Masvida

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/SI		SI/SI			
Pendones	SI/SI		SI/SI			
Otros	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	

Esta institución cumplió con todos los medios de difusión informados a esta Superintendencia en su respuesta a la circular IF/Nº 39.

Es la única Isapre, en cuya sucursal se encontraron pendones que publicitan los nuevos problemas de salud GES y del EMP.

En el rubro “otros”, Masvida envió un correo electrónico personal a los afiliados, con respecto a las nuevos problemas de salud garantizados e invitándolos a visitar la pagina web. Adicionalmente, realizó publicidad a través de prensa escrita y medios de difusión radial.

➤ Isapre Vida Tres

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/SI		SI/SI		SI/SI	

Esta institución cumplió con todos los medios de difusión informados a esta Superintendencia en su respuesta a la circular IF/Nº 39.

Isapres Cerradas➤ Isapre Chuquicamata

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI

Esta Institución cumplió con todos los medios de difusión, informados a la Superintendencia en su respuesta a la circular IF/Nº 39. Cabe destacar que esta fue la única Isapre, que incluyó en un folleto informativo el plazo excepcional para el desahucio del contrato.

➤ Isapre Cruz del Norte

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Carta Informativa	SI/SI	SI/ SI	SI/SI	SI/SI	SI/ SI	SI/SI
Folleto Informativos	SI/SI	SI/SI	SI/SI			
Otros	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	

Esta Institución cumplió con todos los medios de difusión, informados a esta Superintendencia en su respuesta a la Circular IF/Nº 39.

Cabe señalar que esta Isapre ocupó la carta informativa que debía enviar a sus afiliados, como único medio para dar a conocer las metas de cobertura del EMP.

Por otra parte en el rubro “otros”, se consideran las reuniones realizadas con los sindicatos de trabajadores de Soquimich, puesto que éstas fueron efectuadas con el propósito de dar a conocer el Tercer Régimen de Garantías en Salud.

Es la única Isapre que no cuenta con página web, al respecto el Jefe de la Sucursal en Santiago informa que, utilizan el sitio web de la empresa Soquimich. No obstante al revisar el sitio de la citada empresa, no se encontró ninguna información referente a la Isapre Cruz del Norte.

➤ Isapre Fundación

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/NO	SI/NO				
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Afiches	SI/NO					
Volantes			SI/NO	SI/NO	SI/NO	
Folleto Informativos	SI/NO					
Otros (revista institucional)	SI/SI	SI/NO				

Esta Institución respecto de los 6 medios de difusión informados a esta Superintendencia en su respuesta a la Circular IF/Nº 39, cumplió con la carta informativa enviada a sus afiliados, documento que por lo demás estaba obligada

a remitir debido al alza de la prima de las GES, a partir de la vigencia del Decreto N° 44.

Durante la fiscalización efectuada a la única sucursal que posee esta Isapre en la Región Metropolitana, se verificó que no existían afiches, volantes, videos, folletos ni correos de respaldo, de acuerdo a lo que había informado la institución, sólo se evidenció la presencia de la revista institucional del mes de junio de 2007, con una edición especial para los beneficiarios jubilados y en donde se incluían los 16 nuevos problemas de salud y se hacía alusión general al EMP, indicando en que consiste este examen y que deben hacer los beneficiarios para acceder a éste.

En relación a la página web, al momento de la fiscalización no estaba actualizada, al respecto la encargada comunicacional de la Institución manifestó que prontamente se dispondría de la nueva página. En una segunda revisión al sitio web, efectuada el día 21/08/07, se pudo constatar que éste se había actualizado con la información correspondiente a lo expuesto por el Gerente General de Fundación, respecto de las GES y además contenía la información de las 3 materias del EMP más el plazo de desahucio del contrato.

➤ Isapre Fusat

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI		SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI		

Isapre Fusat, cumplió con todos los medios de difusión, informados a esta Superintendencia en su respuesta a la Circular IF/N° 39. Se debe mencionar que las metas de cobertura del EMP, sólo se difundieron a través de la carta informativa que esta Isapre debía enviar a sus afiliados como resultado de la modificación de la prima de las GES.

➤ Isapre Normédica

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Carta Informativa	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/SI	SI/SI	SI/SI		SI/SI	

Isapre Normédica, cumplió con todos los medios de difusión, informados a esta Superintendencia en su respuesta a la Circular IF/Nº 39.

➤ Isapre Río Blanco

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI	SI/SI
Folletos Informativos	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	SI/NO	

Isapre Río Blanco informó dos medios de difusión, en su respuesta a la Circular IF/Nº 39, de los cuales al momento de la verificación en terreno solo tenía implementada la página web.

Respecto de los folletos, éstos no estaban actualizados puesto que los que había correspondían al periodo anterior de las GES.

➤ Isapre San Lorenzo

MEDIOS DE DIFUSIÓN	MATERIAS					
	GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD		EXAMEN DE MEDICINA PREVENTIVA			DESAHUCIO CONTRATO
	Nuevos P.S.	Red Prestad.	Prob. Salud	Red Prestad.	Metas Cobert.	Plazo Desahucio
Página Web	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Isapre San Lorenzo, al momento de realizar las visitas a terreno aún no enviaba la carta de respuesta a la Circular IF/Nº 39 del 04 de abril de 2007, situación que se mantiene a la fecha de término del presente informe, pese a que con fecha 21 de agosto se contactó a la Dra. Luisana Navarrete, Encargada de GES, quién manifestó que iba a revisar el tema.

Asimismo, en la visita efectuada a la única sucursal que posee esta Isapre en Santiago, no se encontró ningún instrumento de difusión para los temas concernientes al Tercer Régimen de Garantías en Salud.

Sin perjuicio de lo anterior, se pudo verificar que esta Isapre utilizó su página web, para difundir las nuevas condiciones para las GES y el EMP, establecidas en el Decreto Supremo Nº 44/2006, considerando además el plazo extraordinario para desahuciar el contrato de salud.