

GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD



INFORME DE GESTIÓN
AÑO 2006

**Departamento de Control Financiero
y de Garantías en Salud**

INDICE

	Resumen Ejecutivo	3
1.	Presentación	4
2.	Presentación del Programa de Fiscalización Regular año 2006	6
3.	Resultados del Programa de Fiscalización Año 2006	8
3.1	Fiscalizaciones Regulares	8
3.1.1	Fiscalizaciones Regulares por Aseguradora	8
3.1.2	Fiscalizaciones Regulares por Materia	9
3.2	Instrucciones emitidas	11
3.2.1	Instrucciones emitidas por Aseguradora	12
3.2.2	Instrucciones emitidas por Materia	12
3.2.3	Instrucciones de forma y fondo por Aseguradora	14
3.2.4	Instrucciones de forma y fondo por Materia	15
3.3	Beneficiarios favorecidos y montos regularizados	16
3.3.1	Beneficiarios favorecidos y montos regularizados por Aseguradora	16
3.3.2	Beneficiarios favorecidos y montos regularizados por Materia	17
3.4	Sanciones	19
4.	Resultados de Fiscalizaciones Extraordinarias	20
4.1	Fiscalizaciones Extraordinarias por Aseguradora	20
4.2	Fiscalizaciones Extraordinarias por Materia	20
4.3	Fiscalizaciones Extraordinarias por cliente que efectuó el requerimiento	21
5.	Evaluación de los Indicadores de Gestión Año 2006	22
6.	Conclusiones	26
6.1	Programa de Fiscalización Regular	26
6.2	Fiscalizaciones Extraordinarias	27
6.3	Gestión Interna	27
Anexo 1	Agrupación de materias para presentación de resultados	29
Anexo 2	Detalle de fiscalizaciones extraordinarias	31

RESUMEN EJECUTIVO

El Informe de Gestión 2006, es el documento que resume los resultados de las actividades desarrolladas por el Departamento de Control y Fiscalización en el período señalado, en las áreas relacionadas fundamentalmente con los procesos de fiscalización regular y extraordinaria. Estos procesos son desarrollados de acuerdo con el Programa de Fiscalización 2006, elaborado a partir de los objetivos estratégicos institucionales, las necesidades detectadas por usuarios y clientes internos y los lineamientos, prioridades y enfoque propuestos por el Departamento.

Los principales resultados obtenidos corresponden a los siguientes:

- El Departamento de Control comprometió el desarrollo de 693 fiscalizaciones regulares. Finalizado el año se obtuvo como resultado la ejecución de 781 fiscalizaciones, lo que implica un 12,7% sobre lo programado. Esta programación se superó en todas las áreas de fiscalización, sin embargo su mayor superávit se produjo en el área de control financiero, en que se aumentó el número de fiscalizaciones a las Isapres Sfera, Ferrosalud y Fusat, en virtud de situaciones de contingencia presentadas por estas isapres (liquidación de garantía y riesgo financiero).
- Del total de 781 fiscalizaciones regulares realizadas, 338 generaron instrucciones, representando el 43,3% del total. El número total de instrucciones emitidas fue 1.016, de las cuales 561 instrucciones correspondieron a irregularidades de forma (55,2%), mientras que 455 instrucciones corresponden a irregularidades de fondo (44,8%). Si bien, todas las materias generaron instrucciones, las fiscalizaciones asociadas a Beneficios, Contratos y Cotizaciones generaron un mayor porcentaje de instrucciones que las fiscalizaciones realizadas a materias financieras (60,5% y 39,5% respectivamente).
- Las fiscalizaciones efectuadas permitieron regularizar M\$ 6.138.372, siendo favorecidos 88.295 beneficiarios. Las regularizaciones efectuadas en Beneficios, Contratos y Cotizaciones alcanzaron M\$ 813.810, correspondientes al 13,3% del total regularizado.
- El año 2006 se cursaron 22 multas y 8 amonestaciones originadas en procesos de fiscalización regular y el monto total de multas cursadas fue de UF 8.425, lo que representó el 96% del total de multas aplicadas por la Superintendencia.
- El año 2006 se realizaron 151 fiscalizaciones extraordinarias, las que representaron un incremento del 7% respecto del año anterior (el año 2005 se realizaron 129 fiscalizaciones extraordinarias).
- El indicador "*Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora*" alcanzó un valor de 46 fiscalizaciones por asegurador, en tanto que el indicador "*Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador*" alcanzó un valor de 60,5 fiscalizaciones por fiscalizador. En ambos casos se obtuvo un 139% de cumplimiento sobre la meta anual comprometida.
- En suma se observa una mejora en los indicadores del período 2006 respecto del período anterior, en tanto en el año 2005 se realizaron un total de 679 fiscalizaciones versus 781 el año 2006, 550 versus 781 fiscalizaciones regulares y 129 versus 151 correspondieron a fiscalizaciones extraordinarias respectivamente para los años 2005 y 2006.

1. PRESENTACIÓN

En el marco del proceso de transformación de Superintendencia de Isapres a Superintendencia de Salud, y especialmente atendiendo a los nuevos ámbitos de fiscalización definidos en la Ley Orgánica, el antiguo Departamento de Control de Instituciones, se reestructuró a fin de asumir los desafíos derivados de las nuevas competencias.

De esta forma el Departamento de Control se organizó en tres Subdepartamentos para abordar las áreas de control de las Garantías Explícitas en Salud y el Examen de Medicina Preventiva, del Régimen Complementario de Salud y el control financiero de las isapres. Además, se creó una unidad encargada de apoyar al Departamento en la identificación y análisis de las áreas de riesgo, mediante el uso sistemático de la información de los entes fiscalizados, y en el mejoramiento de la gestión interna.

En el año 2006 la dotación del Departamento de Control y Fiscalización se refuerza con la contratación de fiscalizadores y profesionales para la consolidación del Subdepartamento de Control GES y de la Unidad de Evaluación de Riesgos y reforzamiento del Subdepartamento de Control de Régimen Complementario. Como consecuencia de esta forma de organización se logra la conformación de equipos especializados en procesos de fiscalización que abarcan materias de diferente naturaleza tales como las garantías en salud, los beneficios del régimen complementario de salud y el control financiero de las isapres.

Por otra parte, durante este período en el marco de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad el Departamento de Control certificó, bajo la norma ISO 9001 2000, los procesos de Fiscalización Regular, Fiscalización Extraordinaria, Control de Agentes de Ventas, y Control de la Garantía de Isapres.

El Informe de Gestión 2006 resume los resultados de las principales actividades desarrolladas por el Departamento de Control y Fiscalización en el período señalado, en las áreas relacionadas con los procesos de fiscalización regular y extraordinaria, llevados a cabo de acuerdo con el Programa de Fiscalización 2006, elaborado a partir de la misión y los objetivos estratégicos institucionales.

Este informe ha sido estructurado de forma que los contenidos se ordenan a partir de lo programado, continuando con la presentación de las actividades de fiscalización efectivamente realizadas, la presentación de los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de los resultados. Más específicamente, en los capítulos que siguen los contenidos serán:

En el punto 2 se presenta una síntesis del Programa de Fiscalización del año 2006, con los compromisos asumidos por cada Subdepartamento respecto de las materias objeto de fiscalización, y el número de fiscalizaciones a realizar por ciclo.

En el punto 3 se presentan los resultados del Programa de Fiscalización Regular aplicado. La información de la acción de fiscalización se entrega mediante tablas construidas a partir de matrices de información levantadas por cada Subdepartamento. En este punto se exhiben las fiscalizaciones realizadas, las instrucciones emitidas, los beneficiarios favorecidos y montos regularizados por aseguradora y materia, las sanciones por aseguradora, y la evaluación de resultados obtenidos, en relación con la planificación del Programa.

El punto 4 da cuenta de las Fiscalizaciones Extraordinarias desarrolladas en el período objeto de evaluación. En él se presentan las fiscalizaciones extraordinarias realizadas a cada aseguradora, se informan los clientes que efectuaron el requerimiento de fiscalización, y las materias demandadas.

El punto 5 entrega, en forma sintética, la evaluación de los indicadores de gestión del período 2006: cumplimiento de indicadores de cobertura, productividad, plazos e impacto.

El punto 6 desarrolla las conclusiones a la luz de la información presentada en los puntos anteriores. Se analiza el cumplimiento de los objetivos del Departamento y su contribución a los objetivos de la Organización, se identifican las áreas de riesgo para el Programa de Fiscalización del período 2007.

Adicionalmente a los resultados obtenidos y presentados en este informe en materia de fiscalizaciones, el Departamento de Control y Fiscalización ha asumido otros compromisos que le permitirán por una parte, focalizar las acciones de fiscalización desarrolladas por la Superintendencia en las áreas críticas de los sistemas público y privado de salud y por otra, propiciar el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de fiscalización.

En ese contexto se da inicio al desarrollo de los proyectos tecnológicos Sistema de Evaluación de Riesgos y Fiscalización y Sistema de Control del Régimen de Garantías en Salud, los que, una vez operativos, proveerán a este Organismo de Control un sistema de información que tecnifica la evaluación de riesgos, permitiendo evaluar riesgo por cada ente fiscalizado y determinar factores que constituyan un comportamiento anómalo que determinen acciones enfocadas a prevenir eventos negativos, y otro sistema que le permita controlar al Fonasa y a las isapres en el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud y las metas de cobertura del Examen de Medicina Preventiva. Además el Sistema de Fiscalización proveerá una herramienta de gestión de los procesos de fiscalización que apoyará la planificación, ejecución y monitoreo de las actividades de fiscalización.

Los proyectos tecnológicos mencionados, se convertirán sin duda, en poderosas herramientas que permitirán enfrentar de mejor forma los principales desafíos de la gestión del Departamento en este nuevo contexto legal. Los cambios que impondrán los Sistemas de Evaluación de Riesgos y Fiscalización, y de Control del Régimen de Garantías en Salud, permitirán elevar los niveles de eficiencia y eficacia, y a la vez lograr que las aseguradoras perciban como altamente riesgoso el incumplimiento de las normas e instrucciones.

Otro de los compromisos relevantes correspondió al seguimiento de los procesos certificados, lo que implicó el cierre del 100% de las No Conformidades levantadas.

Finalmente en el marco de la política institucional de capacitación, de acuerdo con los recursos asignados se desarrollaron actividades orientadas hacia el desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas de acuerdo a las necesidades institucionales detectadas. Es así que, durante el año 2006 se desarrollaron los cursos Excel, medio y avanzado, y SPSS Nivel Básico. Además, el Directorio de Capacitación aprobó cursos a desarrollarse en el transcurso del 2007: Curso Convergencia hacia las Normas Internacionales de Contabilidad, IFRS, y Curso Regulación de Mercados de Seguros y Prestadores de Salud.

2. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN REGULAR AÑO 2006

El Departamento de Control y Fiscalización, realiza durante los meses de enero y febrero, la planificación anual relativa a las fiscalizaciones regulares que desarrollará. Para tal efecto se definen las materias que serán fiscalizadas, los seguros de salud donde se focalizarán las actividades, y las fechas probables en que se realizará cada ciclo de fiscalización.

Los criterios considerados para la selección de las materias y submaterias que se incorporaron en el Programa de Fiscalización 2006 fueron los siguientes:

- a) Necesidades detectadas por clientes internos: para ello se consultó - mediante memorando enviado por la Jefa del Departamento - a los clientes internos asociados al proceso de fiscalización regular, las necesidades de fiscalización detectadas durante el año 2005 que ameritaran ser incorporadas al programa. Esta actividad se desarrolló durante la segunda semana de diciembre de 2005.
- b) Materias más reclamadas: se realizó el monitoreo de los reclamos ocurridos durante el año 2005, identificándose las materias y submaterias más reclamadas, con sus respectivos resultados.
- c) Materias pendientes: Se identificaron las materias que quedaron pendientes de fiscalización el año 2005.
- d) Priorización de materias: Se identificaron las materias sobre las que se debe mantener un control permanente, dada su relevancia. Esto, según el resultado de las fiscalizaciones realizadas, en cuanto a su impacto en los montos regularizados y cantidad de afiliados involucrados.
- e) Resultados de la verificación de cumplimiento: Se realizó la verificación del cumplimiento de las instrucciones impartidas como resultado de fiscalizaciones del año anterior, prestando especial atención a aquellas materias que generaron la aplicación de sanciones o irregularidades que afectarán a un alto número de beneficiarios.

Para efectos de priorización, se consideró alta prioridad a aquellas materias directamente relacionadas directamente con el otorgamiento de los beneficios de los usuarios, y prioridad media a aquellas materias asociadas a cotizaciones y validación de Archivos Maestros.

El Programa de Fiscalización del año 2006 elaborado por cada Subdepartamento, contempló la siguiente información para su estructura final:

- Materias propuestas
- Submaterias propuestas
- Seguros a visitar
- Número de fiscalizaciones a realizar por ciclo
- Prioridad de las fiscalizaciones

De esta forma, el Programa de Fiscalización para el año 2006 fue presentado, según se indica en la siguiente síntesis:

SUBDEPARTAMENTO DE CONTROL DE RÉGIMEN COMPLEMENTARIO		
Id	Materia/Proceso	N° de Fisc.
1	Adecuación de Contratos	32
2	Cotizaciones Mal Enteradas	3
3	Cotización Percibidas en Exceso	4
4	Desafiliaciones Voluntarias	1
5	Excedentes de Cotización	3
6	Fonasa	4
7	Otorgamiento de Beneficios Ambulatorios	15
8	Otorgamiento de Beneficios Hospitalarios	32
9	Suscripción de Contratos	8
10	Término de Contratos por Parte de la Isapre	2
11	Tramitación de Licencias Médicas	32
12	Cobranza de Cotizaciones	3
13	Otras Materias	3
N° Total de Fiscalizaciones Control Régimen Complementario		142
SUBDEPARTAMENTO DE CONTROL FINANCIERO		
Id	Materia/Proceso	N° de Fisc.
1	Revisión F.E.F.I	96
2	Examen a partidas que afectan a los indicadores legales	45
3	Control de la Garantía	256
4	Control de egresos y beneficios de la Isapre Sfera	9
N° Total de Fiscalizaciones Control Financiero		406
SUBDEPARTAMENTO DE CONTROL GES		
Id	Materia/Proceso	N° de Fisc.
1	Garantías Explícitas en Salud	106
2	Examen de Medicina Preventiva	39
N° Total de Fiscalizaciones Control GES		145
N° Total de Fiscalizaciones Regulares Programadas Departamento		693

Fiscalizaciones programadas año 2006 v/s fiscalizaciones realizadas año 2005

Subdepartamento	N° de fiscalizaciones comprometidas año 2006	Número de fiscalizaciones realizadas 2005	Tasa de incremento respecto del año 2005 (%)
Control de Garantías en Salud	145	37	44.6 ¹
Régimen Complementario	142	141	0.7
Control Financiero	406	409	-0.7
Total	693	587	16.4

El número de fiscalizaciones comprometidas para el año 2006 es de 693 fiscalizaciones regulares, que en relación a las 587 fiscalizaciones regulares realizadas durante el año 2005, representa un incremento de un 16.4%, sobre la producción de ese año.

¹ Para determinar esta tasa de incremento, se multiplicó por 2 la producción 2005, dado que estas fiscalizaciones correspondieron sólo a la producción realizada durante el 2do. Semestre de 2005, período en el cual este Subdepartamento comenzó sus actividades de fiscalización.

3. RESULTADOS DEL PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN AÑO 2006

En este capítulo se presentan los resultados del Programa de Fiscalización correspondientes al período 2006. Para la presentación de resultados se realizó una agrupación de materias con el objeto de exhibir resultados globales de la gestión, pero a la vez con la desagregación necesaria para inferir los requerimientos de fiscalización del próximo período. La agrupación de materias señalada se adjunta en el Anexo 1 del documento.

3.1 Fiscalizaciones Regulares

El resultado obtenido el año 2006 fue de 781 fiscalizaciones regulares, cifra que deriva de la actividad de los Subdepartamentos de Control de Régimen Complementario, Control Financiero, y Control GES, con 153, 486 y 142 fiscalizaciones, respectivamente.

3.1.1 Fiscalizaciones Regulares por Aseguradora

Respecto de los compromisos asumidos para el año 2006, el total de fiscalizaciones efectivamente realizadas (781 fiscalizaciones), superan en un 12,7% el número de fiscalizaciones programadas (693 fiscalizaciones). El resultado más influyente correspondió al Subdepartamento de Control Financiero que superó su programación en un 19,7%.

El siguiente cuadro presenta los resultados de fiscalizaciones regulares por aseguradora, agrupadas adicionalmente si corresponden a isapres cerradas o abiertas², excluidos los datos correspondientes a la Isapre Sfera, en virtud del elevado número de fiscalizaciones que requirió la situación de contingencia presentada, lo que provoca una distorsión en el análisis de resultados de la operación regular:

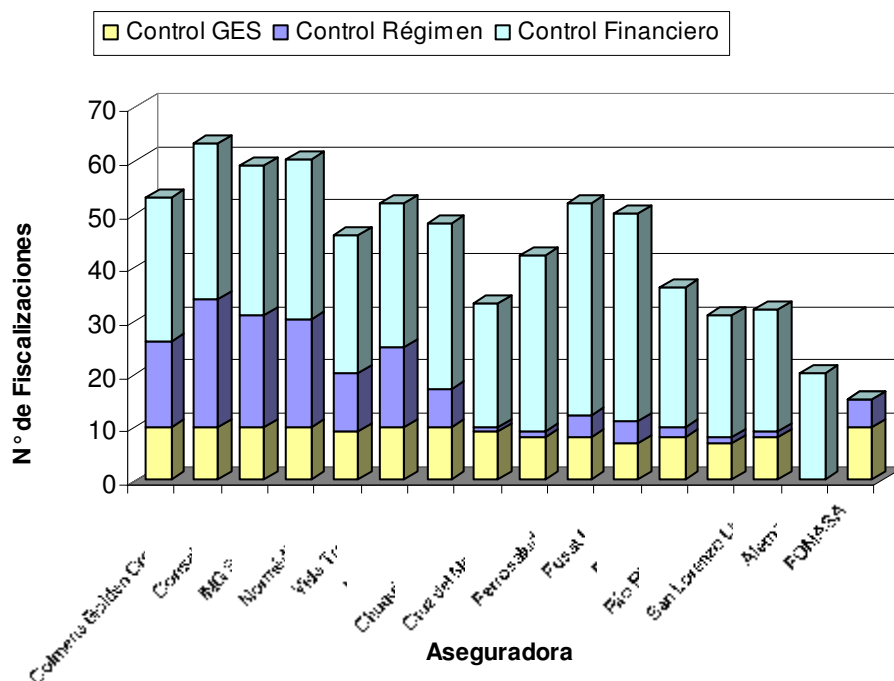
Aseguradora	N° Fisc. Régimen C.	N° Fisc. C. Financiero	N° Fisc. Control GES	N° Total Fisc.	% del Total
Banmédica S.A.	16	27	10	53	7,7
Colmena Golden Cross	24	29	10	63	9,1
Consalud S.A.	21	28	10	59	8,5
ING Salud S.A.	20	30	10	60	8,7
Normédica S.A.	11	26	9	46	6,6
Vida Tres S.A.	15	27	10	52	7,5
Masvida S.A.	7	31	10	48	6,9
Ferrosalud S.A.	4	40	8	52	7,5
Fusat Ltda.	4	39	7	50	7,2
Fundación	2	26	8	36	5,2
Total Isapres Abiertas	124	303	92	519	75,0
Chuquicamata Ltda.	1	23	9	33	4,8
Cruz del Norte Ltda.	1	33	8	42	6,1
Río Blanco Ltda.	1	23	7	31	4,5
San Lorenzo Ltda.	1	23	8	32	4,6
Alemana	0	20	0	20	2,9
Total Isapres Cerradas	4	122	32	158	22,8
FONASA	5	0	10	15	2,2
TOTAL	133	425	134	692	100,0

² Cabe señalar que las isapres Ferrosalud, Fusat y Fundación, son consideradas isapres abiertas para efectos de la presentación de resultados en este informe. Esto porque actualmente el número de afiliados no vinculados con las empresas que estas isapres representan supera el 50% establecido inicialmente para esta clasificación.

El 75% de las fiscalizaciones regulares se realizó a isapres abiertas, mientras que el 22,8% a las isapres cerradas. Las fiscalizaciones realizadas a Fonasa, sí bien representan el 2,2% del total, corresponden al 5,6% de las fiscalizaciones realizadas por los Subdepartamentos Control GES y Régimen Complementario, pues las correspondientes al ámbito financiero están fuera del ámbito de nuestras competencias.

El gráfico siguiente muestra las fiscalizaciones regulares realizadas por Subdepartamento y por aseguradora. El Subdepartamento de Control Financiero presenta uniformidad en el número de fiscalizaciones a isapres abiertas y cerradas, debido al tipo de materias que son fiscalizadas. El Subdepartamento de Control GES es aún más uniforme en la dedicación a cada aseguradora, debido a la forma en que se fiscaliza y los objetivos establecidos respecto del conocimiento que se requiere adquirir en una primera etapa de implementación de la Reforma. El Subdepartamento de Control de Régimen Complementario concentra sus esfuerzos principalmente en las isapres abiertas.

Fiscalizaciones Regulares 2006

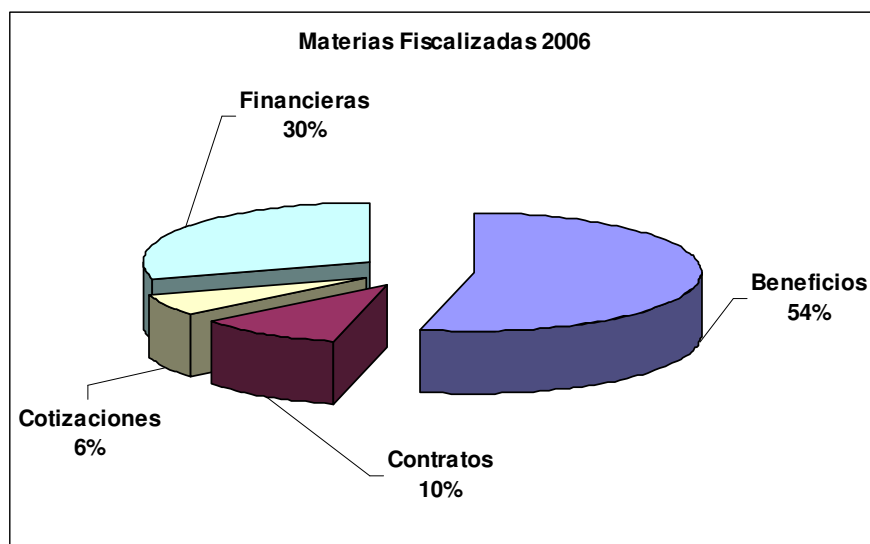


3.1.2 Fiscalizaciones Regulares por Materia

En el cuadro siguiente se presenta el número de fiscalizaciones regulares realizadas por materia, comparadas con aquellas programadas. En este cuadro se excluyeron las materias financieras asociadas a fiscalizaciones efectuadas en oficina, manteniéndose para el análisis sólo aquellas que implicaron visitas de inspección en terreno. Las fiscalizaciones desarrolladas para el control de Beneficios representaron el 53,9% de las actividades de fiscalización:

Materia	Submateria	Meta	Real
Beneficios	Bonificación de Prestaciones	47	39
	Licencias Médicas y Subsidios Incapacidad Laboral	32	33
	Garantías Explícitas en Salud (GES)	106	101
	Examen de Medicina Preventiva (EMP)	39	41
	Copagos - Beneficios, Préstamos Médicos (Fonasa)	4	5
	Tramitaciones de solicitudes escritas a isapres	0	4
	Otras	3	3
Subtotal		231	226
Contratos	Suscripción	8	8
	Adecuación	16	13
	Modificación de contratos	19	22
Subtotal		43	43
Cotizaciones	Deuda de cotizaciones	3	6
	Excedentes	3	8
	Excesos	4	12
	Mal enteradas	3	0
Subtotal		13	26
Financieras	Indicadores legales	45	123
	Fondo de Compensación	9	1
Subtotal		54	124
Total		341	419

Las materias con mayor número de fiscalizaciones corresponden en primer lugar a Beneficios, destacando entre ellos, las Garantías Explícitas en Salud (GES) y en segundo lugar, las Financieras, en especial cumplimiento de indicadores legales. El gráfico siguiente muestra la distribución de las materias fiscalizadas:



3.2 Instrucciones emitidas

Las instrucciones se emiten con el propósito de corregir alguna irregularidad o advertir posibles irregularidades en las aseguradoras, que afecten beneficios o incumplan la normativa vigente. Las instrucciones se emiten apoyadas en el marco legal que sustenta el quehacer de la Superintendencia y por ende la aplicación de la normativa vigente.

El marco referencial acordado para clasificar las instrucciones de forma y fondo se presenta a través de las siguientes definiciones:

Observaciones de fondo

Régimen Complementario y GES:

Corresponde a irregularidades que afectan a los derechos y beneficios de los afiliados referidos a casos particulares o procesos o procedimientos que afectan al universo de cotizantes.

Control Financiero:

Instrucciones de Valuación: Comprende aquellas que involucran ajustes contables, con los cuales se modifica el valor de la Garantía mínima a constituir o los indicadores legales definidos por la normativa.

Observaciones de forma

Régimen Complementario y GES:

Corresponden a observaciones que no inciden en los derechos y beneficios de los afiliados: Irregularidades relacionadas con el cumplimiento de plazos en: entrega de información durante la realización de la fiscalización, devolución o traspaso de cotizaciones, notificación de FUN, incumplimiento de fecha administrativas, etc.

Control Financiero:

Comprende aquellas que involucran ajustes contables, con los cuales no se modifica el valor de la Garantía mínima a constituir y representan correcciones en la presentación de los Estados Financieros, como también aquellas que implican un incumplimiento de plazos o con algún proceso que no afecta movimientos de dinero o cuyos montos no se pueden cuantificar con la información disponible.

Cada fiscalización en la que se detectan irregularidades puede dar lugar a una o varias instrucciones, de forma y/o fondo.

3.2.1 Instrucciones emitidas por Aseguradora

El comportamiento de las fiscalizaciones que generaron instrucciones por aseguradora fue el siguiente:

Aseguradora	Fiscalizaciones Totales	Fiscalizaciones c/ Instrucciones	Instrucciones Totales	Instrucciones / Fisc. Totales
Banmédica S.A.	53	26	64	1,2
Colmena Golden Cross	63	36	102	1,6
Consalud S.A.	59	36	97	1,6
ING Salud S.A.	60	30	92	1,5
Normédica S.A.	46	22	78	1,7
Sfera S.A.	89	31	97	1,1
Vida Tres S.A.	52	28	70	1,3
Masvida S.A.	48	20	62	1,3
Ferrosalud S.A.	52	23	80	1,5
Fusat Ltda.	50	19	69	1,4
Fundación	36	16	55	1,5
Total isapres abiertas	608	287	866	1,4
Chuquicamata Ltda.	33	13	52	1,6
Cruz del Norte Ltda.	42	11	29	0,7
Río Blanco Ltda.	31	11	27	0,9
San Lorenzo Ltda.	32	11	37	1,2
Alemana	20	-	-	0,0
Total isapres cerradas	158	46	145	0,9
Fonasa	15	5	5	0,3
TOTAL	781	338	1.016	1,3

Del total de fiscalizaciones regulares realizadas, 338 generaron instrucciones, representando el 43,3% del total. De las fiscalizaciones que generaron instrucciones, 287 fiscalizaciones correspondieron a isapres abiertas, emitiéndose 866 instrucciones; 46 fiscalizaciones correspondieron a isapres cerradas, emitiéndose 145 instrucciones; y 5 fiscalizaciones correspondieron a Fonasa que implicaron 5 instrucciones.

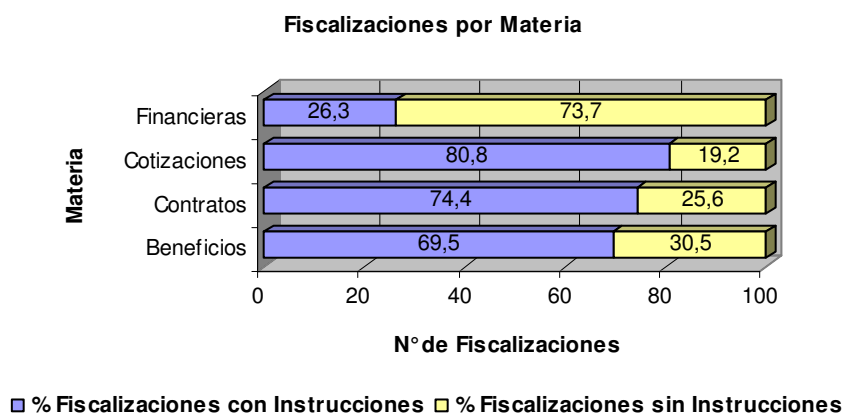
Por cada fiscalización a una isapre abierta se generaron un promedio de 1,4 instrucciones, mientras que por cada fiscalización a una isapre cerrada se generaron un promedio de 0,9 instrucciones. Las isapres que presentan las tasas más altas de instrucciones respecto de las fiscalizaciones realizadas son Colmena, Consalud y Normédica.

3.2.2 Instrucciones emitidas por Materia

El cuadro siguiente presenta los resultados de materias fiscalizadas que generaron instrucciones. Se observa que el 43,3% del total de fiscalizaciones generaron instrucciones. También se observa que las fiscalizaciones asociadas a las materias Beneficios, Contratos y Cotizaciones generan un mayor porcentaje de instrucciones que las fiscalizaciones realizadas a materias Financieras. El 69,5% de las fiscalizaciones realizadas a Beneficios, 74,4% de las fiscalizaciones realizadas a Contratos, y el 80,8% de las fiscalizaciones realizadas a Cotizaciones, generaron instrucciones:

Materia	Submateria	N° de Fiscalizaciones			
		Con Instruc.	Sin Instruc.	Total	% con Instruc.
Beneficios	Prestaciones	26	13	39	66,7
	Licencias Médicas	19	14	33	57,6
	GES	73	28	101	72,3
	EMP	39	2	41	95,1
	Copagos Beneficiarios; Préstamos Médicos (Fonasa)	0	5	5	0,0
	Tramitación de Solicitudes escritas ante las isapres	0	4	4	0,0
	Otras	0	3	3	0,0
Subtotal		157	69	226	69,5
Contratos	Suscripción	7	1	8	87,5
	Adecuación	10	3	13	76,9
	Modificación de contratos	15	7	22	68,2
Subtotal		32	11	43	74,4
Cotizaciones	Deuda de cotizaciones	4	2	6	66,7
	Excedentes	7	1	8	87,5
	Excesos	10	2	12	83,3
	Mal enteradas	0	0	0	-
Subtotal		21	5	26	80,8
Financieras	Indicadores legales	76	47	123	61,8
	Revisión FEFI	52	52	104	50,0
	Control de Garantía	0	192	192	0,0
	Revisión Informe Complementario	0	66	66	0,0
	Fondo de Compensación	0	1	1	0,0
Subtotal		128	358	486	26,3
TOTAL		338	443	781	43,3

Representación por materias con mayores porcentajes de instrucciones:



3.2.3 Instrucciones de forma y fondo por Aseguradora

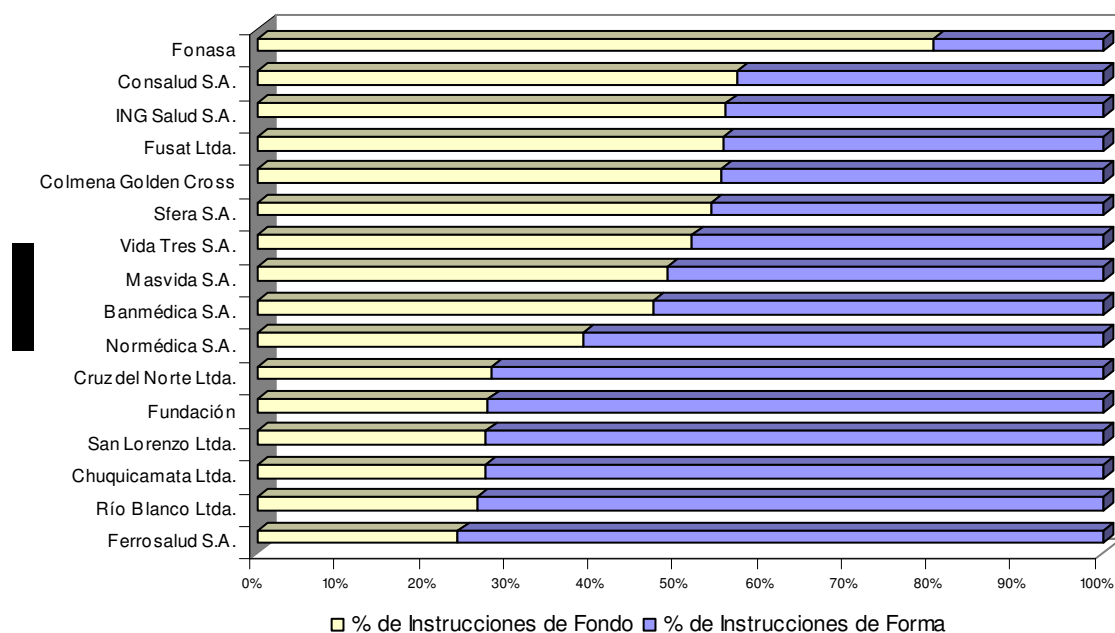
El cuadro siguiente presenta la información relativa a instrucciones de forma y fondo emitidas por aseguradora:

Aseguradora	Fisc. Totales	Fisc. c/ instr.	N° Instrucciones		
			Forma	Fondo	Total
Banmédica S.A.	53	26	34	30	64
Colmena Golden Cross	63	36	46	56	102
Consalud S.A.	59	36	42	55	97
ING Salud S.A.	60	30	41	51	92
Normédica S.A.	46	22	48	30	78
Sfera S.A.	89	31	45	52	97
Vida Tres S.A.	52	28	34	36	70
Masvida S.A.	48	20	32	30	62
Ferrosalud S.A.	52	23	61	19	80
Fusat Ltda.	50	19	31	38	69
Fundación	36	16	40	15	55
Total isapres abiertas	608	287	454	412	866
Chuquicamata Ltda.	33	13	38	14	52
Cruz del Norte Ltda.	42	11	21	8	29
Río Blanco Ltda.	31	11	20	7	27
San Lorenzo Ltda.	32	11	27	10	37
Alemana	20	-	-	-	-
Total isapres cerradas	158	46	106	39	145
Fonasa	15	5	1	4	5
TOTAL	781	338	561	455	1.016

La información por aseguradora indica que las isapres abiertas son objeto de un mayor porcentaje de instrucciones de fondo, que las isapres cerradas, respecto de las fiscalizaciones realizadas. Es decir, el N° de Instrucciones de Fondo / N° de Fiscalizaciones realizadas a la materia es: 0,68 para las isapres abiertas y 0,25 para las isapres cerradas.

El gráfico siguiente presenta las instrucciones de forma y fondo por aseguradora, en porcentaje del total:

Instrucciones de Forma y Fondo

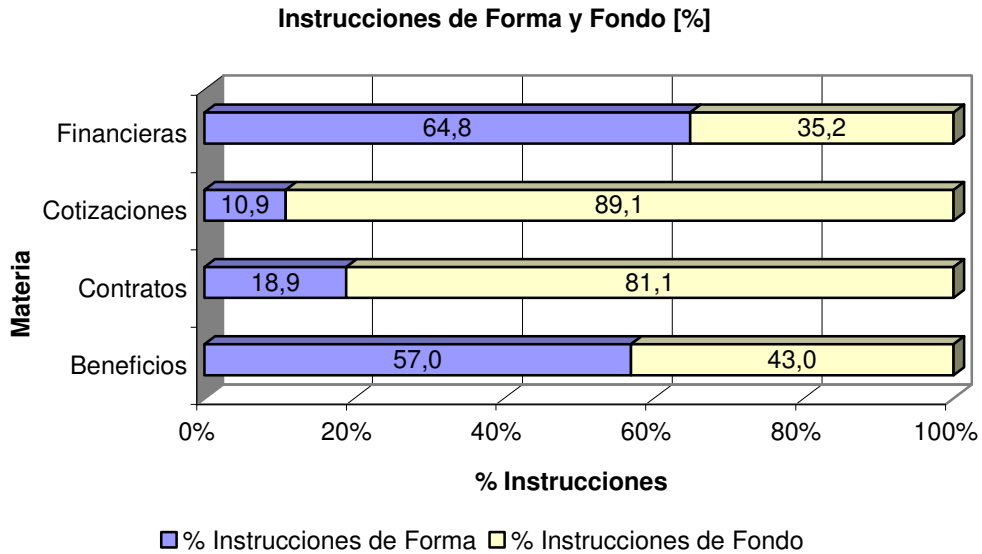


3.2.4 Instrucciones de forma y fondo por Materia

Los resultados del año 2006 indican que las instrucciones de forma y fondo emitidas se distribuyeron por materia según se señala en el cuadro siguiente:

Materia	Submateria	N° Fiscalizaciones que generaron instrucciones	N° Instrucciones			% Forma	% Fondo
			Forma	Fondo	Total		
Beneficios	Bonificación de Prestaciones	26	28	56	84	33,3	66,7
	Licencias Médicas y SIL	19	9	32	41	22,0	78,0
	Garantías Explícitas en Salud (GES)	73	150	113	263	57,0	43,0
	Examen de Medicina Preventiva	39	95	12	107	88,8	11,2
Subtotal		157	282	213	495	57,0	43,0
Contratos	Suscripción	7	6	6	12	50,0	50,0
	Adecuación	10	4	24	28	14,3	85,7
	Modificación de contratos	15	4	30	34	11,8	88,2
Subtotal		32	14	60	74	18,9	81,1
Cotizaciones	Deuda de cotizaciones	4	-	8	8	0,0	100,0
	Excedentes	7	-	14	14	0,0	100,0
	Excesos	10	5	19	24	20,8	79,2
Subtotal		21	5	41	46	10,9	89,1
Financieras	Indicadores legales	76	105	141	246	42,7	57,3
	Revisión FEFI	52	155	-	155	100,0	0,0
Subtotal		128	260	141	401	64,8	35,2
TOTAL		338	561	455	1.016	55,2	44,8

Según muestra el cuadro anterior, del total de instrucciones generadas, 55,2% corresponden a instrucciones de forma, mientras que el 44,8% corresponden a instrucciones de fondo.



3.3 Beneficiarios favorecidos y montos regularizados

3.3.1 Beneficiarios favorecidos y montos regularizados por Aseguradora

El siguiente cuadro presenta las aseguradoras que regularizaron montos y favorecieron a beneficiarios de acuerdo con las instrucciones emitidas por el Departamento de Control:

Aseguradora	Beneficiarios Favorecidos	Beneficiarios % del Total	Montos Regularizados [M\$]	Montos % del Total
Banmédica S.A.	32.726	37,1	47.414	0,8
Colmena Golden Cross	13.912	15,8	668.496	10,9
Consalud S.A.	7.886	8,9	1.001.243	16,3
ING Salud S.A.	3.228	3,7	156.507	2,5
Normédica S.A.	9.171	10,4	999.400	16,3
Sfera S.A.	15.923	18,0	312.085	5,1
Vida Tres S.A.	4.595	5,2	82.272	1,3
Masvida S.A.	254	0,3	605.933	9,9
Ferrosalud S.A.	454	0,5	810.619	13,2
Fusat Ltda.	139	0,2	618.084	10,1
Fundación	5	0,0	50.106	0,8
Subtotal Isapres Abiertas	88.294		5.352.159	87,2
Chuquicamata Ltda.	-	-	729.630	11,9
Cruz del Norte Ltda.	1	0,0	23.324	0,4
Río Blanco Ltda.	-	-	24.106	0,4
San Lorenzo Ltda.	-	-	9.153	0,1
Subtotal Isapres Cerradas	1	0,0	786.213	12,8
Total	88.295	100,0	6.138.372	100,0

3.3.2 Beneficiarios favorecidos y montos regularizados por Materia

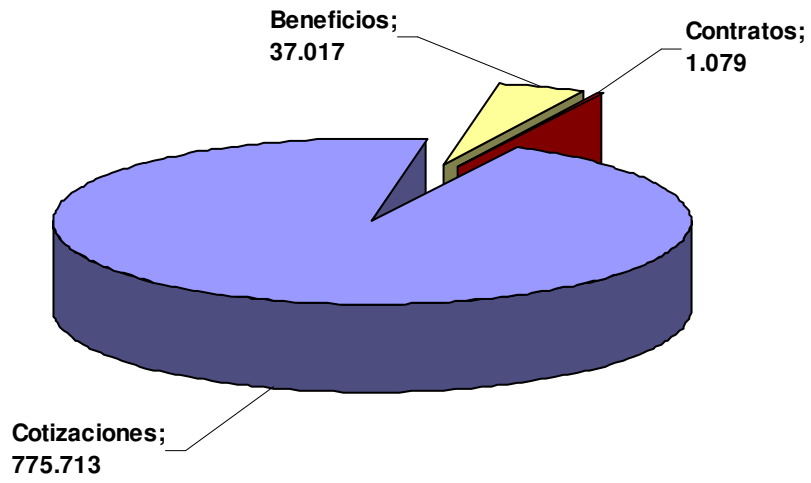
El siguiente cuadro muestra las materias fiscalizadas, cuyas instrucciones regularizaron montos y favorecieron a beneficiarios:

Materia	Submateria	Beneficiarios Favorecidos	Montos Regularizados [M\$]
Beneficios	Prestaciones	15.712	36.101
	Licencias Médicas	1.711	504
	GES	41	412
Subtotal		17.464	37.018
Contratos	Suscripción	27	0
	Adecuación	4.462	1.079
	Modificación de contratos	43.156	0
Subtotal		47645	1.079
Cotizaciones	Deuda de cotizaciones	7.928	0
	Excedentes	10.680	540.962
	Excesos	4.578	234.752
Subtotal		23.186	775.713
Financieras	Indicadores legales	-	5.324.562
Subtotal		0	5.324.562
Total		88.295	6.138.372

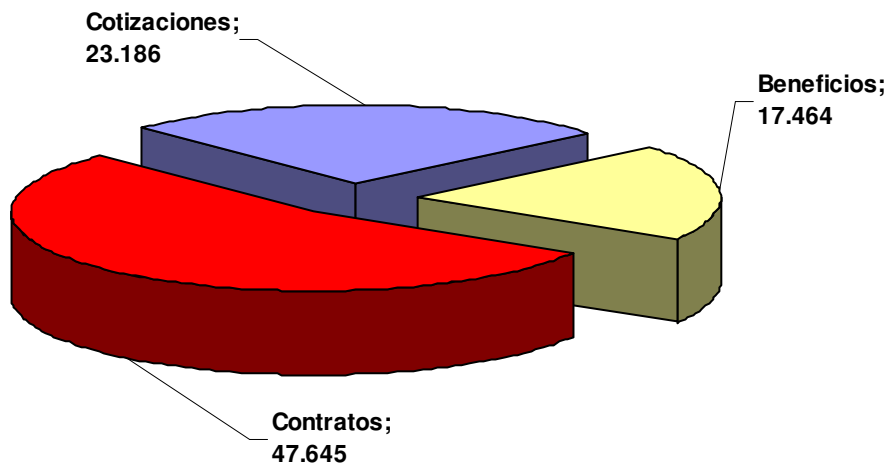
El monto total regularizado es M\$ 6.138.372 y favoreció a 88.296 beneficiarios. La submateria Indicadores Legales regulariza M\$ 5.324.562 del monto total informado. Esta cifra corresponde al 86,7% del total, y conciernen a regularizaciones asociadas a instrucciones de forma. Las submaterias asociadas a Beneficios, Contratos y Cotizaciones regularizaron montos por M\$ 813.810 en particular Excedentes y Excesos regularizan el 95% del monto señalado.

Los montos regularizados y beneficiarios favorecidos, excluyendo las materias financieras presentan la siguiente distribución:

Montos Regularizados por Materia [M\$]



Beneficiarios Favorecidos [Nº]



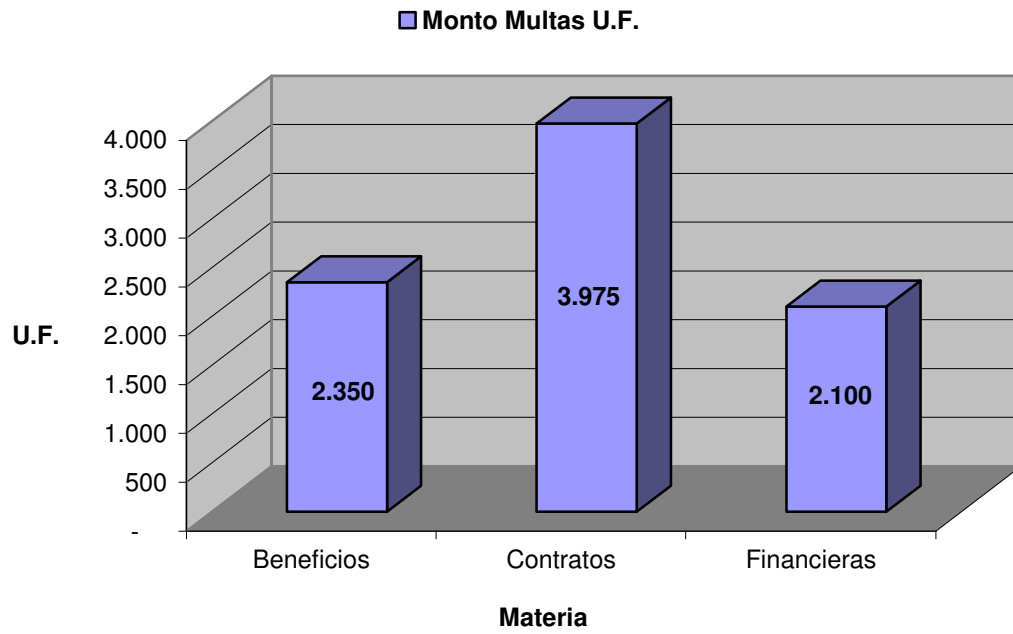
3.4 Sanciones

Las sanciones cursadas durante el año 2006 originadas en procesos de fiscalización del Departamento de Control y Fiscalización se presentan a continuación indicando aseguradora e irregularidad detectada que dio origen a la sanción:

Aseguradora	Monto Multa [U.F.]			
	Beneficios	Contratos	Financieras	Monto Multa U.F.
Banmédica	300	700	-	1.000
Sfera	500	1.050	1.500	3.050
ING Salud	700	200	300	1.200
Colmena	150	700	300	1.150
Consalud	100	475	-	575
Vida Tres	100	850	-	950
FUSAT	400	-	-	400
Ferrosalud	100	-	-	100
Total	2.350	3.975	2.100	8.425

Tipo Sanción	Departamento de Control	Superintendencia	%
Multas (UF)	8.425	8.775	96,0
N° de Amonestaciones	8	9	88,9

El total de multas cursadas es de UF 8.425, lo que representa el 96% del total de multas aplicadas por la Superintendencia. Las multas aplicadas según materia se presenta en el siguiente gráfico:



4. RESULTADOS DE FISCALIZACIONES EXTRAORDINARIAS

La estimación de fiscalizaciones extraordinarias para el año 2006 fue de 129, y las efectivamente desarrolladas fueron 151 (17% de incremento), las que fueron realizadas por los Subdepartamentos de Control GES (13 fiscalizaciones) y Control de Régimen Complementario (138 fiscalizaciones).

4.1 Fiscalizaciones Extraordinarias por aseguradora

El cuadro siguiente informa respecto del total de fiscalizaciones extraordinarias por aseguradora realizadas en el año 2006.

Entidad	N° Fisc.	%
ING Salud S.A.	41	27,2
Consalud S.A.	32	21,2
Banmédica S.A.	26	17,2
Colmena Golden Cross	13	8,6
Vida Tres S.A.	8	5,3
Fusat Ltda.	7	4,6
Sfera S.A.	7	4,6
Masvida S.A.	6	4,0
Ferrosalud S.A.	3	2,0
GESAM	2	1,3
Normédica S.A.	2	1,3
Vida Plena S.A.	2	1,3
Chuquicamata Ltda.	1	0,7
Isapres	1	0,7
Total	151	100,0

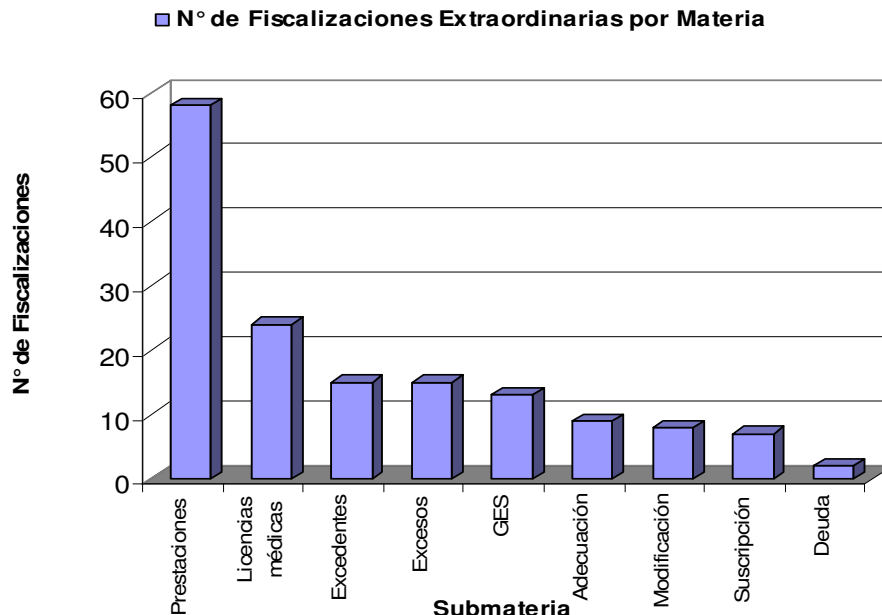
El mayor número de fiscalizaciones extraordinarias se concentró en los módulos asociados a Beneficios con 95 fiscalizaciones. Las isapres que generaron el mayor número de fiscalizaciones extraordinarias fueron ING, Consalud, Banmédica y Colmena, con 112 fiscalizaciones que representan el 74% del total realizado.

4.2 Fiscalizaciones Extraordinarias por Materia

Las materias con mayor demanda de fiscalizaciones extraordinarias fueron Bonificación de Prestaciones, Licencias Médicas, Excedentes, Excesos, y GES, con 58, 24, 15, 15, y 13 solicitudes de fiscalización, respectivamente :

Materias	Submaterias	N° Fisc.	%
Beneficios	Bonificación Prestaciones	58	38,4
	Licencias Médicas	24	15,9
	GES	13	8,6
Contratos	Suscripción	7	4,6
	Adecuación	9	6,0
	Modificación	8	5,3
Cotizaciones	Deuda	2	1,3
	Excedentes	15	9,9
	Excesos	15	9,9
Total		151	100,0

La misma información se presenta en el siguiente gráfico:



Nota: En Anexo 2 se presenta el detalle de las fiscalizaciones extraordinarias realizadas.

4.3 Fiscalizaciones Extraordinarias por cliente que efectuó el requerimiento

Respecto de los clientes que solicitaron el mayor número de fiscalizaciones extraordinarias, los subdepartamentos de Reclamos Administrativos, de Arbitraje, Control de Régimen Complementario, Clientes Externos y Zonal V Región, concentran el mayor número de solicitudes de fiscalizaciones extraordinarias (113 fiscalizaciones – que representa el 74,8% del total de fiscalizaciones realizadas).

Cliente	N° de Fisc.	%
Reclamos Administrativos	42	27,8
Subdepto de Arbitraje	25	16,6
Subdepto. Régimen C.	18	11,9
Otros	16	10,6
Zonales	19	12,6
Atención de Usuario	7	4,6
Superintendente	6	4,0
Estudios y Desarrollo	6	4,0
Intendente de Fondos	5	3,3
Fiscalía	5	3,3
Jefe Departamento	1	0,7
Secretaría Ejecutiva	1	0,7
Total	151	100,0

5. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2006

Durante el año 2006, se llevaron a cabo un promedio de 46,0 fiscalizaciones por cada entidad aseguradora, cumpliendo y superando en 39% la meta comprometida para el indicador “**Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora**”. Este valor calculado sobre la base de **907 fiscalizaciones totales (780 regulares y 127 extraordinarias) y 19,7 entidades aseguradoras**, de acuerdo a la operación de los Subdepartamentos de Control de Garantías en Salud, Régimen Complementario y Control Financiero, que poseen una cobertura de 21, 21 y 17 entidades aseguradoras respectivamente.³

Respecto del indicador “**Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador**”, se alcanzó un promedio de 60,5 fiscalizaciones por fiscalizador, cumpliendo y superando en 39% la meta comprometida, calculado sobre la base de **907 fiscalizaciones y 15 fiscalizadores**.

Se observa una mejora sustantiva en los indicadores del período 2006 respecto del período anterior, en tanto en el año 2005 se realizaron un total de 679 fiscalizaciones, de las cuales 550 correspondieron a fiscalizaciones regulares y 129 correspondieron a fiscalizaciones extraordinarias. La cobertura se mantuvo en 19,7 mientras que el número de fiscalizadores aumento de 13 a 15 del período 2005 al período 2006.

Lo anterior se resume en el siguiente cuadro:

Indicadores a nivel Departamental

Indicador	Real 2005	Meta 2006	Real 2006	Real 2006 / Meta 2006 (%)	Incremento Real 2006 vs Real 2005 (%)
Eficacia/Producto Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)	28,2 (550 fisc./ 19,5 entidades)	33,1 (653 fisc./ 19,7 entidades)	46,0 (907 fisc./ 19,7 entidades)	39	63
Eficiencia/Producto Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador	52,2 (679 fisc./ 13 fiscalizadores)	43,5 (653 fisc./ 15 fiscalizadores)	60,5 (907 fisc./ 15 fiscalizadores)	39	15,9

El número de fiscalizaciones que indica la tabla anterior (907 fiscalizaciones)) no coincide con el número informado en los puntos 3 y 4 de este informe (932 fiscalizaciones totales = 781 fiscalizaciones regulares + 151 fiscalizaciones extraordinarias). Esto debido a que los indicadores se calculan con información preliminar, que luego es consolidada para la entrega del resultado final de la gestión del Departamento de Control. Similar situación se verificará respecto de las instrucciones, beneficiarios favorecidos y montos regularizados.

³ Los Sudepartamento de Control de Régimen Complementario y Control GES cubren 21 seguros, lo que se componen por 16 isapres y Fonasa que se considera equivalente a 5 entidades aseguradoras según su distribución Administrativo- Geográfica (5 zonas).

A continuación se presenta el grado de cumplimiento de metas respecto del número de fiscalizaciones regulares que cada Subdepartamento comprometió ejecutar el año 2006, comparado con los resultados del período 2005:

Número de Fiscalizaciones Regulares por Subdepartamento

Subdepartamento	Real 2005 (cantidad)	Meta 2006 (cantidad)	Real 2006 (cantidad)	Meta 2006 / Real 2005 (%)	Real 2006 / Meta 2006 (%)
Control de Garantías en Salud	37	145	155	291,9	6,9
Régimen Complementario	104	142	149	36,5	4,9
Control Financiero	409	406	476	-0,7	17,2
Total	550	693	780	26,0	12,6

Como se observa en el cuadro anterior todos los Subdepartamentos cumplieron la meta comprometida para el año 2006. Cabe señalar que el Subdepartamento de Control GES realizó 13 fiscalizaciones extraordinarias las fueron sumadas a las fiscalizaciones regulares porque éstas no fueron estimadas el año anterior. Adicionalmente se debe destacar el incremento del Subdepartamento de Control GES respecto de la producción del año anterior, que se explica por su operación regular a partir del año 2006.

Indicador de Cobertura por Subdepartamento Número de Fiscalizaciones Regulares por entidad aseguradora

Subdepartamento	Meta 2006	Fiscalizaciones ejecutadas a dic. de 2006	Cumplimiento meta 2006 (%)	Estado de la meta a dic. de 2006
Régimen Complementario	7.1 (142 fisc./ 20 entidades)	7.5 (149 fisc./ 20 entidades)	105	Cumplida
Control Financiero	25.4 (406 fisc./ 16 entidades)	30,4 (476 fisc./ 16 entidades)	117	Cumplida
Control de Garantías de Salud	7.3 (145 fisc./ 20 entidades)	7.1 (155 fisc./ 20 entidades)	106	Cumplida

Indicador de Producción por Subdepartamento Número de Fiscalizaciones Totales (Regulares y Extraordinarias) por fiscalizador

Subdepartamento	Meta 2006	Fiscalizaciones ejecutadas a dic. de 2006	Cumplimiento meta 2006 (%)	Estado de la meta a dic. de 2006
Régimen Complementario	37.6 (271 fisc./ 7,2 fiscalizadores)	38.3 (276 fisc./ 7,2 fiscalizadores)	102	Cumplida
Control Financiero	67.7 (406 fisc./ 6 fiscalizadores)	79,3 (476 fisc./ 6 fiscalizadores)	117	Cumplida
Control de Garantías de Salud	53.7 (145 fisc./2,7 fiscalizadores)	57.4 (155 fisc./ 2,7 fiscalizadores)	107	Cumplida

Los valores señalados en los cuadros anteriores – Indicador de Cobertura y Producción por Subdepartamentos - muestran que todos los Subdepartamentos cumplieron con los compromisos asumidos para el período 2006.

Plazo de Emisión de Instructivos
Oficios emitidos en máximo 20 días hábiles debe ser mayor o igual al 60%

Subdepartamento	Instructivos emitidos en 20 días hábiles	Instructivos emitidos en más de 20 días hábiles	Total	% Instructivos emitidos en 20 días hábiles o menos	% Instructivos emitidos en mas de 20 días hábiles
Régimen Complementario	66	20	86	76.7	23.3
Control Financiero	107	14	121	88.4	11.6
Control GES ⁴	--	--	--	--	--
Total	173	34	207	83.6	16.4

El cuadro anterior muestra que el 83.6% de los instructivos elaborados fue emitido en un plazo menor o igual a 20 días hábiles, superando la meta comprometida en un 23.6%. Lo anterior sobre un total de 173 instructivos emitidos.

Plazo de Emisión de Informes
Informes emitidos en máximo 20 días hábiles debe ser mayor o igual al 60%

Subdepartamento	Informes emitidos en 20 días hábiles	Informes emitidos en más de 20 días hábiles	Total	% Informes emitidos en 20 días hábiles o menos	% Informes emitidos en mas de 20 días hábiles
Régimen Complementario	95	9	104	91.3	8.7
Control GES	--	--	--	--	--
Total	95	9	104	91.3	8.7

El cuadro anterior muestra que el 91.3% de los informes elaborados fue emitido en un plazo menor o igual a 20 días hábiles, superando la meta comprometida en 31.3%.

Con relación al Indicador que establece los montos regularizados para las instrucciones de forma y fondo emitidas, a continuación se presenta el resultado correspondiente al período 2006:

Indicador de tipos de instrucciones emitidas
Clasificación de Instrucciones de Fondo y Forma

Subdepartamento	Forma	Beneficiarios Favorecidos por Inst. de Forma	Montos involucrados por Inst. de Forma (M\$)	Fondo	Beneficiarios Favorecidos por Inst. de Fondo	Montos involucrados por Inst. de Fondo (M\$)
Control Financiero	176	2	2.590.658	141	14.041	2.733.904
Régimen Complementario	56	15.468	0	189	72.786	813.398
Control GES ⁵	-	--	--	--	--	--
Total general	232	15.470	2.590.658	330	86.827	3.547.302

⁴ El Subdepartamento de Control de Garantías no comprometió indicadores de tiempos de respuesta para el año 2006.

⁵ El Subdepartamento de Control de Garantías no comprometió indicadores de clasificación de instrucciones para el año 2006.

El cuadro anterior muestra que durante el año 2006 se emitieron un total de 562 instrucciones, de las cuales 232 corresponden a instrucciones de forma, y 330 corresponden a instrucciones de fondo. Las instrucciones de forma favorecieron a 15.470 beneficiarios, regularizándose montos por un total de M\$ 2.590.658, mientras que las instrucciones de fondo favorecieron a 86.827 beneficiarios, regularizándose montos por un total de M\$ 3.547.302.-

6. CONCLUSIONES

El programa de trabajo del Departamento de Control de la Superintendencia de Salud incluyó la ejecución de fiscalizaciones regulares y extraordinarias. El primer grupo, fiscalizaciones regulares, se programa de acuerdo a criterios que tienen por objeto optimizar los recursos del Departamento. Entre estos criterios se cuentan, las materias más reclamadas, la opinión de clientes internos y aquellas materias que requerían seguimiento respecto del año anterior, priorizando aquellas que tienen relación con los beneficios de las personas. Este programa se elabora anualmente con la participación de todas las áreas de trabajo del Departamento. El segundo grupo, correspondiente a las fiscalizaciones extraordinarias, obedece a situaciones contingentes, principalmente a requerimientos originados por clientes internos por reclamos que requieren de una revisión más exhaustiva previo a la respuesta al reclamante.

6.1 Programa de Fiscalización Regular

El Programa de Fiscalización regular 2006, comprometió el desarrollo de 693 fiscalizaciones. Finalizado el año se obtuvo como resultado la ejecución de 781 fiscalizaciones, lo que implica un 12,7% sobre lo programado. Esta programación se superó en todas las áreas de fiscalización, sin embargo su mayor superávit se produjo en el área de control financiero, Subdepartamento que, en materia de Indicadores Legales, incrementó las fiscalizaciones en 2,7 veces la cantidad comprometida.

De los resultados del programa se puede destacar lo siguiente:

- Las fiscalizaciones regulares se concentraron en las isapres abiertas, cubriendo el 75,0%, mientras que las isapres cerradas representaron el 22,8% de la actividad. Las fiscalizaciones realizadas a Fonasa representaron el 2,2% del total.

Las fiscalizaciones realizadas a Fonasa representaron el 5,6% del total desarrollado por los Subdepartamentos de Control de Régimen Complementario y Control GES.

- Las fiscalizaciones desarrolladas para el control de Beneficios representaron el 53,5% de la actividad de fiscalización, calculado sobre la base de 415 fiscalizaciones regulares⁶. Dentro de esta materia el mayor número de fiscalizaciones se concentra en las Garantías Explícitas en Salud (GES), Bonificación de Prestaciones y Licencias Médicas y Subsidio de Incapacidad Laboral, alcanzando un 45%, 17% y un 15%, respectivamente.
- Las materias de Contratos y Cotizaciones, representan el 10% y el 6%, respectivamente, en tanto las fiscalizaciones del área financiera de isapres corresponden al 30%. Estas últimas corresponden a la verificación del cumplimiento de indicadores legales y la garantía financiera fundamentalmente.
- Del total de fiscalizaciones regulares realizadas, 338 generaron instrucciones, representando el 43,3% del total. El número total de instrucciones emitidas fue 1.016, de las cuales 561 instrucciones corresponden a irregularidades de forma (55,2%), mientras que 455 instrucciones corresponden a irregularidades de fondo (44,8%). Si bien, todas las materias generaron instrucciones, las fiscalizaciones asociadas a Beneficios, Contratos y

⁶ Para efectos de análisis se excluyeron del total de fiscalizaciones regulares, aquellas asociadas a materias financieras que se realizan en oficina, considerándose sólo aquellas que implicaron actividad en terreno.

Cotizaciones generaron un mayor porcentaje de instrucciones que las fiscalizaciones realizadas a materias financieras. Este resultado es el esperado dada la focalización efectuada en materias susceptibles a irregularidades por parte de los entes fiscalizados.

- La tasa promedio de instrucciones por fiscalización es de 1,3. Las mayores tasas de instrucciones por fiscalización se observó en las isapres Normédica (1,7), Colmena Golden Cross (1,6), Consalud (1,6), ING Salud (1,5), Ferrosalud (1,5), Fundación (1,5) y Chuquicamata (1,6). Estos valores pueden estar afectados por el número de fiscalizaciones realizadas a algunas aseguradoras, situación que no está evaluada en este análisis. El Fonasa por su parte resultó con una tasa de 0,3 instrucciones.
- Respecto de los montos regularizados, que suman un total de M\$ 6.138.372, favorecieron a 82.295 beneficiarios. Prácticamente el 100% de los beneficiarios favorecidos corresponde a isapres abiertas, las que regularizaron un total de M\$ 5.352.159, mientras que las isapres cerradas lo hicieron por un monto de M\$ 786.213.

Con relación a regularizaciones efectuadas por materias fiscalizadas, en Beneficios, Contratos y Cotizaciones se regularizaron montos por M\$ 813.810, favoreciendo a 88.295 beneficiarios.

- El año 2006 se cursaron 22 multas y 8 amonestaciones, derivadas de la actividad de fiscalización del Departamento de Control. El monto total de multas cursadas fue de UF 8.425, lo que representa el 96% del total de multas aplicadas por la Superintendencia. La isapre que presenta el mayor monto en multas es Sfera con UF 3.050.

6.2 Fiscalizaciones Extraordinarias

Las 151 fiscalizaciones extraordinarias realizadas el año 2006 representaron un incremento del 17% respecto del año anterior (el año 2005 se realizaron 129 fiscalizaciones extraordinarias). Las materias con mayor demanda de fiscalización extraordinaria el año 2005 fueron:

- Cotizaciones en Exceso
- Adecuación de contratos y ajustes
- Trámite de licencias médicas
- Suscripción de Contratos
- Otorgamiento de Beneficios
- Deudas de cotizaciones

De estas materias, algunas como “Cotizaciones en Exceso” y “Otorgamiento de Beneficios” mantuvieron relevancia el año 2006 en cuanto al número de fiscalizaciones solicitadas al Departamento de Control. En otras materias tales como “Trámite de licencias médicas” se observa una baja del requerimiento de fiscalización.

6.3 Gestión Interna

- De las instrucciones de forma y fondo que se generaron, destacan las instrucciones de forma en Garantías Explícitas en Salud y Examen de Medicina Preventiva, que representan el 49,5% del total de instrucciones efectuadas a la materia Beneficios, mientras que las instrucciones de fondo representan el 25,5% del este total. Al respecto cabe preguntarse si es esperable que tratándose de Beneficios se observe un número mayor de instrucciones

de forma por tratarse de temas recientes en materia de fiscalización, y por lo tanto forma parte de la experiencia y el entrenamiento requeridos para luego focalizar la actividad de fiscalización.

Por otra parte, también llama la atención que materias históricamente fiscalizadas, como son los Indicadores Legales y Revisión FEFI, alcancen un elevado número de instrucciones, casi similar al número de instrucciones emitidas en Beneficios (401 y 495 instrucciones, respectivamente). Si bien, Beneficios lleva a la emisión de un mayor número de instrucciones de fondo respecto del total de estas (46,8% - 213 instrucciones), los Indicadores Legales aportan un porcentaje también importante de instrucciones de fondo (31,3% - 141 instrucciones).

Las instrucciones, sean estas de forma o fondo, constituyen una fuente importante de información que debe ser mejor aprovechada para el mejoramiento de la gestión del Departamento. Uno de los aspectos interesantes de analizar corresponde a las causas que conducen a irregularidades y cómo afectan éstas, en particular, a los usuarios del sistema de salud.

- Si bien los indicadores comprometidos con la DIPRES y el Sistema de Gestión de Calidad, dan cuenta de la cantidad de trabajo realizado, éstos no permiten inferir fácilmente acerca de la calidad de nuestros procesos, y las implicancias reales de los resultados obtenidos en la protección en salud de la población. En esta materia se deberá trabajar en el perfeccionamiento de procesos, y reformulación de indicadores. En este último se deberá prestar atención a la calidad de la información que se utiliza para el cálculo de indicadores.

Lo anterior deberá concordar con el módulo de gestión previsto en el desarrollo del sistema de evaluación de riesgos.

- La distorsión que en términos cuantitativos introduce la fiscalización a materias financieras, impide en ocasiones analizar los efectos reales de las regularizaciones. Parece recomendable separar esta información por materias e informarla adicionalmente de esta manera, en el informe mensual de evaluación de indicadores.

ANEXO 1

Agrupación de Materias para presentación de Resultados

Materia	Submateria	Grupo Módulos	Módulos
Beneficios	Prestaciones	Otorgamientos de beneficios ambulatorios	Atención sucursales y solicitud de beneficios
			Bonificación mínima en periodo de Carencia (18 meses)
			Cálculo de bonificaciones
			Devolución de copago
			Inicio de vigencia de beneficios
			Negativa de cobertura
			Otorgamiento de beneficios mínimos
			Plazos de contratos de salud
			Topes de bonificación y cobertura mínima
		Otorgamientos de beneficios hospitalarios	Bonificación 25% primeros 18 meses preexistentes declaradas
			Bonificación enfermedades preexistentes más de 5 años
			Bonificación equipo médico
			Calculo de bonificaciones
			Cobertura proporcional prestación de parto
			Montos máximos de bonificación anual
			Negativa de cobertura
			Otorgamiento de presupuestos
			Plazo de pago Programas Médicos
	Otorgamiento de la CAEC	Restricción en bonificación por normas técnicas	
		Restricción en programas multiples	
		Calculo y conformación del deducible	
	Licencias Médicas	Otorgamientos de SIL	Crédito para enterar el deducible
			Prestaciones no cubiertas y termino de cobertura
			Red de prestadores y reemplazos
Tramitación de Licencias Médicas		Calculo de cotizaciones previsionales	
		Calculos de subsidios comunes y maternales suplementarios	
		Notificación de resolución	
Fonasa	Tramitación de Licencias Médicas	Recepción y pronunciamiento	
		Resolución Compín	
		Visita a contraloría médica	
Fonasa	Clasificación de beneficiarios	Clasificación de beneficiarios	
	Copagos	Copagos	
	Préstamos Médicos	Préstamos Médicos	
Tramitación de solicitudes	Tramitación de solicitudes escritas	Tramitación de solicitudes escritas ante las Isapres	
Contratos	Contratos	Adecuación	Adecuación de precios
			Carta de adecuación
			Excedentes superiores al 10%
			Adecuación por beneficios
			Notificación de la adecuación del afiliado
			Notificación de la adecuación al empleador
		Suspensión de la adecuación de afiliados que renunciaron	
		Detectar posible discriminación	
		Suscripción de contratos	Análisis de documentos contractuales
			Calculo de precio del plan
			Diferencia precio de plan - cotización mínima
			Notificación de suscripción al empleador
	Revisión de doc. enviados a Normalización (Regulación)		
	Solicitud de excedentes a la antigua isapre		
	Validación de datos en el sistema de la isapre		
	Visita a Agentes de Ventas		
	Visita a contraloría médica		
	Modificación	Modificaciones del número de beneficiarios	
		Términos de contratos de salud grupales	
		Modificación del tramo de edad de los beneficiarios	
		Desahucio de contratos	
		Terminos de contratos por parte de la Isapre	

Materia	Submateria	Grupo Módulos	Módulos		
Cotizaciones	Cotizaciones	Excedentes de cotizaciones	Calculos de excedentes		
			Comunicación saldo al afiliado		
			Traspaso de excedentes a isapres y Fonasa		
			Usos de excedentes		
		Cotizaciones mal enteradas	Traspaso Masivo de cotizaciones mal enteradas		
			Traspaso de cotizaciones mal enteradas por solicitudes directas		
			Cotizaciones mal enteradas pendientes a traspasar		
		Cotizaciones percibidas	Calculos de excesos		
			Devolución directa de Excesos		
			Devolución Masiva		
			Registro Contable de Excesos		
		Deuda	Cobranzas de cotizaciones		
Fondo de Compensación	Fondo de Compensación	Control de Fondo de Compensación	Información de cartera isapres abiertas		
			Información de carteras isapres cerradas		
Control de Garantía	Control de Garantía	Control de Garantía	Control de Garantía		
Indicadores Legales	Indicadores Legales	Indicador de Garantía	Bono, PAM por pagar		
			Control de egresos y bonificaciones		
			Cotizaciones en excesos y anticipadas		
			Excedentes		
			Excedentes, cotizaciones en excesos y anticipadas		
			Otras deudas con prestadores		
			Provisiones prestaciones ocurridas y no liquidadas y en litigio		
			Reembolsos por pagar		
			Subsidios por pagar		
			Indicador de Liquidez-Activo Circulante	Deudores de cotizaciones - deudores de prestamos en salud	
				Deudores varios - doc. por cobrar - otros Activos Circulante	
				FUPF e impuestos Diferidos	
			Indicador de Liquidez - Pasivo Circular	Inversiones Financieras y disponibles	
		Dctos. Por pagar EERR, Acreed varios y retenciones			
		Indicador de Patrimonio	Obligaciones Inst. financieras, dividendos por pagar y FUPF		
			Provisiones, impuestos por pagar, otros pasivos circulantes		
			Patrimonio		
					Resultado No Operacional
					Resultado Operacional
		Revisión F.E.F.I.	Revisión F.E.F.I.	Revisión de FEFI trimestral	Revisión de FEFI trimestral
Revisión de FEFI mensual	Revisión de FEFI mensual				
Informe Complementario	Informe Complementario	Revisión Informe Complementario	Revisión Informe Complementario		
GES	GES	Administración de casos GES isapres	Administración de casos GES isapres		
		Verificación GES - Fonasa	Verificación GES - Fonasa		
		Validación de archivos	Validación de archivos		
		Garantía de Acceso isapres	Garantía de Acceso isapres		
		Garantía de Protección Fianciera	Garantía de Protección Fianciera		
		Verificación de casos GES - nuevos pro	Verificación de casos GES - nuevos problemas en salud		
		Verificación de instrumentos de Difusión	Verificación de instrumentos de Difusión GES		
EMP	EMP	Verificación autoevaluación EMP	Verificación autoevaluación EMP		
		Metas de cobertura - monitoreo	Metas de cobertura - monitoreo		
		Validación de archivos	Validación de archivos		

ANEXO 2

Detalle de Fiscalizaciones Extraordinarias

Materias	Submaterias	Fiscalización	Nº Fisc.	%	Nº respuestas al afiliado			% N	% S
					S / R	No a favor	A favor		
Beneficios	Bonificación de Prestaciones	Otorgamiento de beneficios hospitalarios	30	19,9	0	16	14	53,3	46,7
		Otorgamiento de la CAEC	15	9,9	0	1	14	6,7	93,3
		Otorgamiento de beneficios ambulatorios	11	7,3	0	5	6	45,5	54,5
		Atención de sucursales y solicitud de beneficios	2	1,3	0	2		100,0	0,0
			11,7						
	Licencias médicas	Otorgamiento de Subsidios por incapacidad laboral	18	11,9	0	12	6	66,7	33,3
		Tramitación de Licencias Médicas	5	3,3	0	2	3	40,0	60,0
		Pago Subsidio incapacidad laboral	1	0,7	0	1	0	100,0	0,0
	GES	"Administración de Casos GES en Isapres" - Reevaluación Garantía de Oportunidad	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Fundamento técnico para considerar con cobertura GES el Apoyo Fluoroscópico y el Derecho de Pabellón en Radioterapia	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Fundamento técnico para el acceso a los LPE de DM tipo 1 y 2 de todo paciente diabético	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Fundamento teórico de cobertura GES a Cetoacidosis Diabética en DM tipo 2	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Fundamento teórico de cobertura GES a Hospitalización Siquiátrica	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Procedencia de bonificación GES a agujas para la administración de insulina al beneficiario del cotizante Sr. Adolfo Manzarra RUT: 9.038.292-6	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Pronunciamento técnico para resolver recurso de reposición - Cobertura GES y GES CAEC en " Cardiopatías Congénita Operable"	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Reclamo de beneficiario a la atención de GESAM	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
		Revisión de la cobertura a las prestaciones requeridas por el beneficiario del cotizante Sr. Carlos Salazar Valenzuela, RUT: 6.566.981-1	1	0,7	0	1	0	100,0	0,0
		Revisión de la cobertura a las prestaciones requeridas por la Sra. Cleny Díaz Hidalgo. RUT : 5.271.677-2	1	0,7	0	1	0	100,0	0,0
		Revisión de la cobertura a los Honorarios Médicos de las prestaciones requeridas por el cotizante Sr. José Veliz Veliz RUT: 6.008.434-4	1	0,7	0	1	0	100,0	0,0
		Supervisión de Prestador para Problema de Salud N° 34 : "Depresión en personas de 15 años y más"	1	0,7	1	0	0	0,0	100,0
Revisión Cobertura GES y GES CAEC a las prestaciones requeridas por el cotizante Sr. José Veliz Veliz		1	0,7	0	0	1	0,0	100,0	
Subtotal				95	62,9	10	42	45	43,3
Contratos	Suscripción	Suscripción de contratos	7	4,6	0	2	5	28,6	71,4
	Adecuación	Adecuación de contratos	9	6,0	0	4	5	44,4	55,6
	Modificación	Desafiliaciones Voluntarias	6	4,0	0	2	4	33,3	66,7
		Término de contratos por parte de la Isapre	2	1,3	0	2	0	100,0	0,0
Subtotal			24	15,9	0	10	14	41,7	58,3
Cotizaciones	Deuda	Deuda de Cotización	2	1,3	0		2	0,0	100,0
	Excedentes	Excedentes de Cotización	15	9,9	0	8	7	53,3	46,7
	Excesos	Cotización percibida en exceso	13	8,6	0	7	6	53,8	46,2
		Cálculo de exceso de cotización	2	1,3	0	1	1	50,0	50,0
Subtotal			32	21,2	0	16	16	50,0	50,0
Total			151	100,0					