

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:

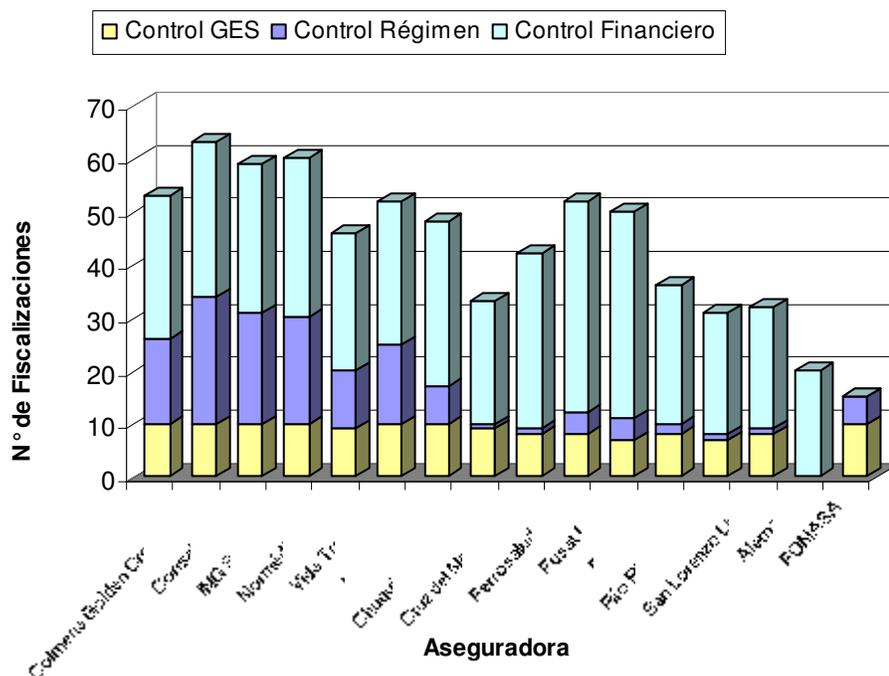
| Aseguradora | N° Fisc. Régimen C. | N° Fisc. C. Financiero | N° Fisc. Control GES | N° Total Fisc. | % del Total |
|-------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|----------------|--------------|
| Banmédica S.A. | 16 | 27 | 10 | 53 | 7,7 |
| Colmena 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

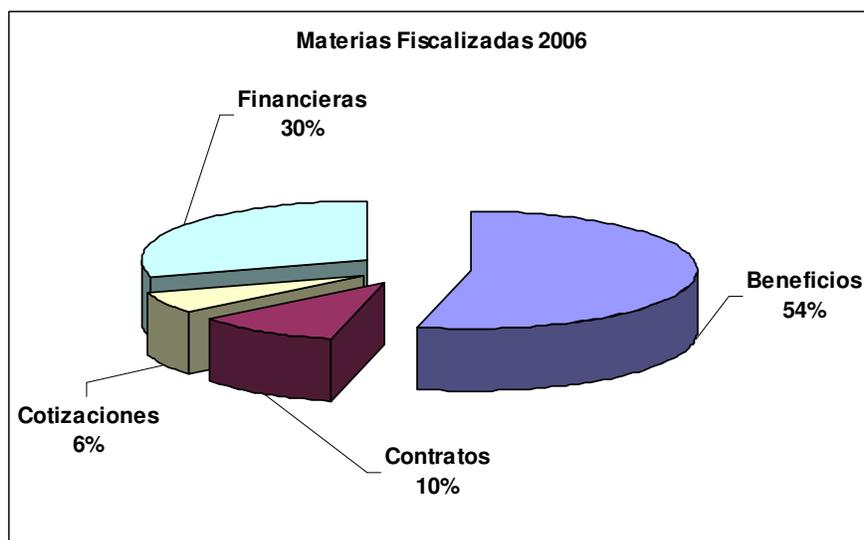


3.1.2 Fiscalizaciones Regulares por Materia

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.

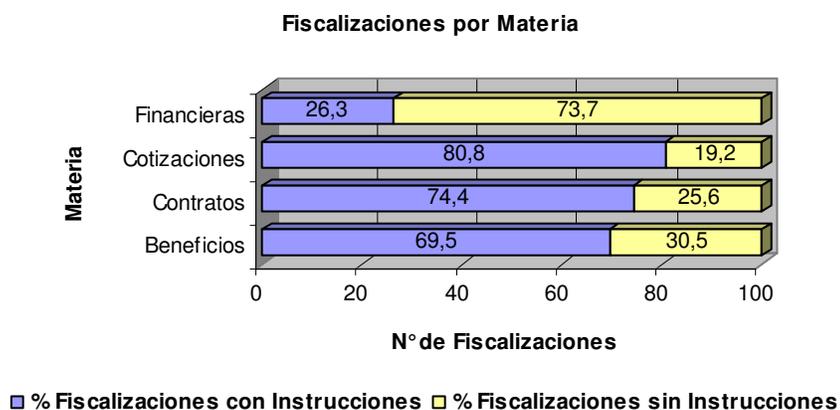
Por cada fiscalización a una isapre abierta se generaron un promedio de 1,4 instrucciones, mientras que por cada fiscalización a una isapre cerrada se generaron un promedio de 0,9 instrucciones. Las isapres que presentan las tasas más altas de instrucciones respecto de las fiscalizaciones realizadas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

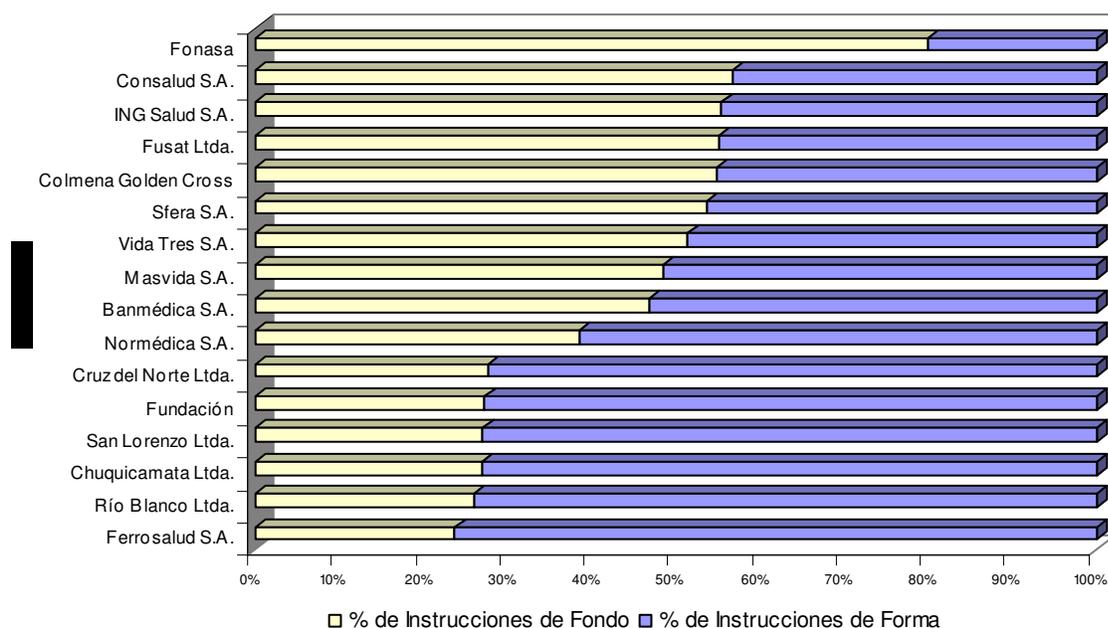
El cuadro siguiente presenta la información relativa a instrucciones de forma y fondo emitidas por aseguradora:

| 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

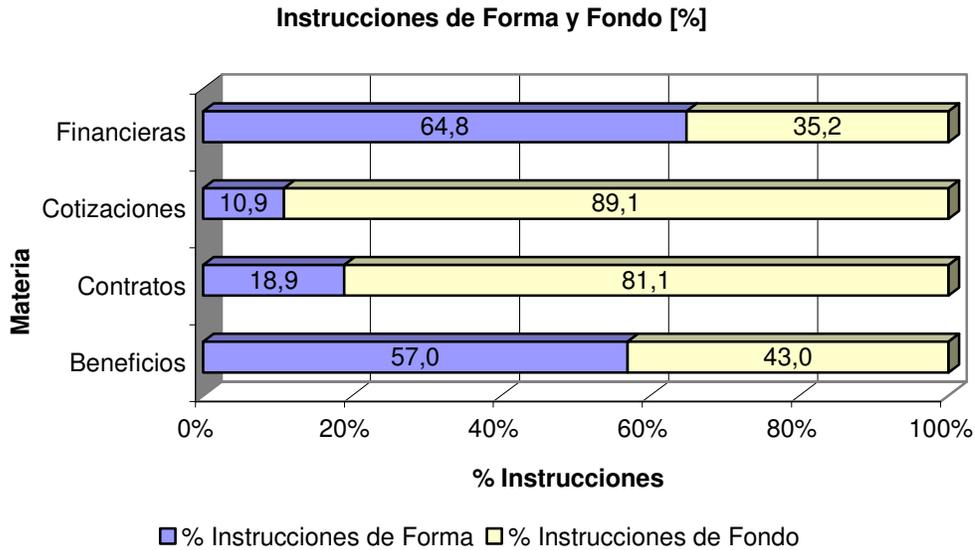


3.2.4 Instrucciones de forma y fondo por Materia

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

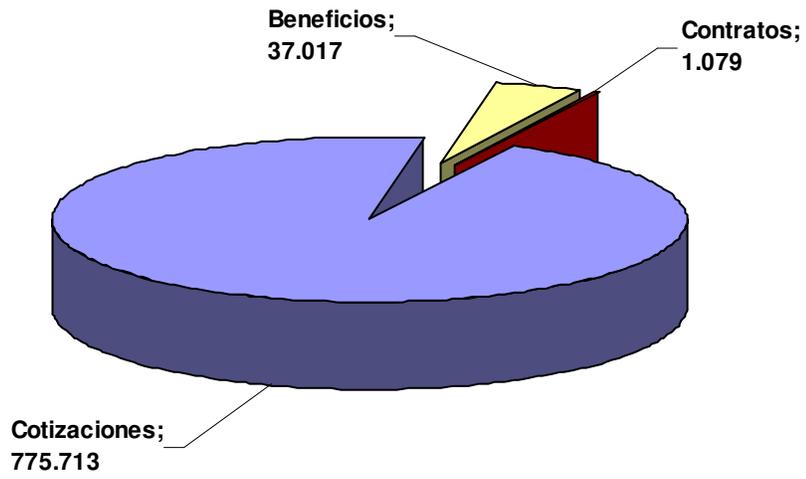
El siguiente cuadro muestra las materias fiscalizadas, cuyas instrucciones regularizaron montos y favorecieron a beneficiarios:

| 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 |

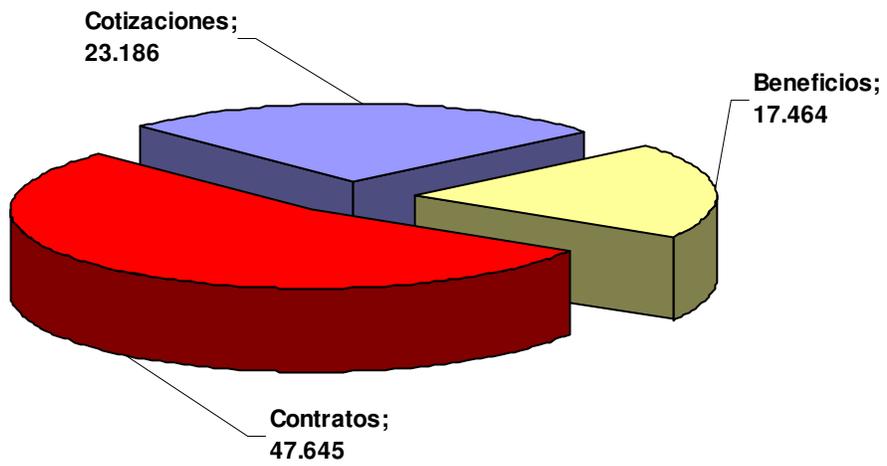
El monto total regularizado es M\$ 6.138.372 y favoreció a 88.296 beneficiarios. La submateria Indicadores Legales regulariza M\$ 5.324.562 del monto total informado. Esta cifra corresponde al 86,7% del total, y conciernen a regularizaciones asociadas a instrucciones de forma. Las submaterias asociadas 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]



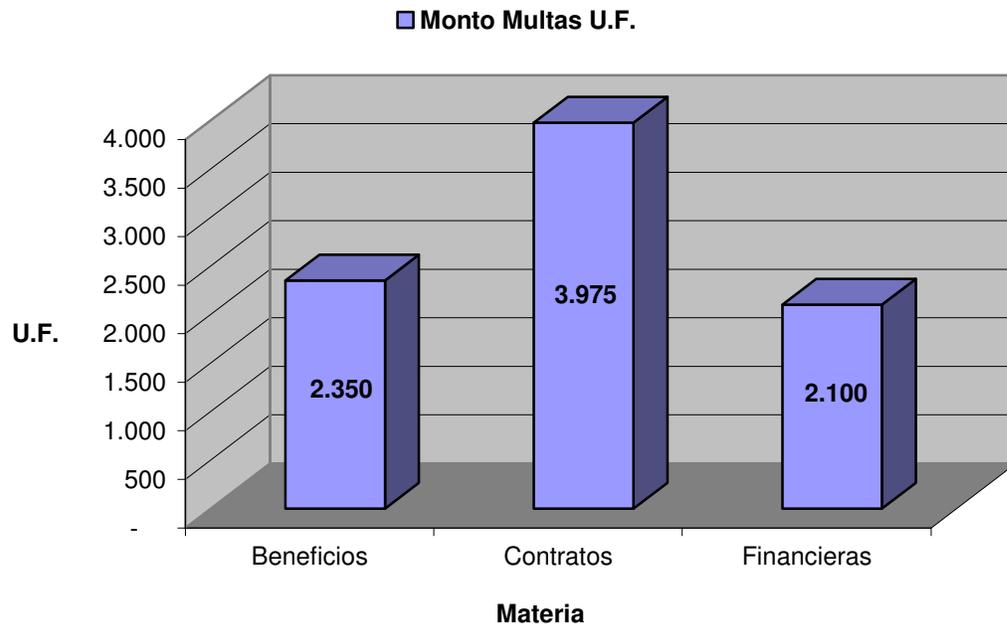
3.4 Sanciones

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 | |
| | | Crédito para enterar el deducible | |
| | | Prestaciones no cubiertas y termino de cobertura | |
| | Licencias Médicas | Otorgamientos de SIL | Red de prestadores y reemplazos |
| | | | Calculo de cotizaciones previsionales |
| | | Tramitación de Licencias Médicas | Calculos de subsidios comunes y maternales suplementarios |
| Notificación de resolución | | | |
| Recepción y pronunciamiento | | | |
| Resolución Compín | | | |
| 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 | 56,7 |
| 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 | | | | | |