

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios
SAO/CRN/CCS

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°01

ANT.: No hay.

MAT.: Fiscalización comunicación web a beneficiarios de acreencias por cantidades percibidas en exceso de la Ley 21.674, "Corta de Isapres".

Santiago, 09 de enero de 2025

CONTEXTO DE LA FISCALIZACIÓN

Esta Superintendencia, a través de la Circular IF/N°470, del 7 de junio de 2024 y sus modificaciones, sobre el cumplimiento de la obligación establecida en el punto 4 del Título IX de dicha normativa, señala: (...) *"con plazo hasta el 30 de noviembre de 2024"* (...) *"tratándose de beneficiarios de estas acreencias que no se encuentren vigentes en la isapre deudora y de sus herederos, la isapre deberá comunicar en su página institucional y sucursales sobre la existencia de estas devoluciones"*.

OBJETIVO

Verificar que la comunicación a los beneficiarios no vigentes de las acreencias por cantidades percibidas en exceso de la Ley 21.674, se haya publicado en la página web de cada Isapre, según lo dispuesto en la Circular IF/N°470, de esta Superintendencia.

METODOLOGÍA

La fiscalización se desarrolló en modalidad vía remota, fiscalizando el sitio web de cada aseguradora con el propósito de verificar la existencia de dicha comunicación, la que debía estar disponible a más tardar el 30 de noviembre de 2024.

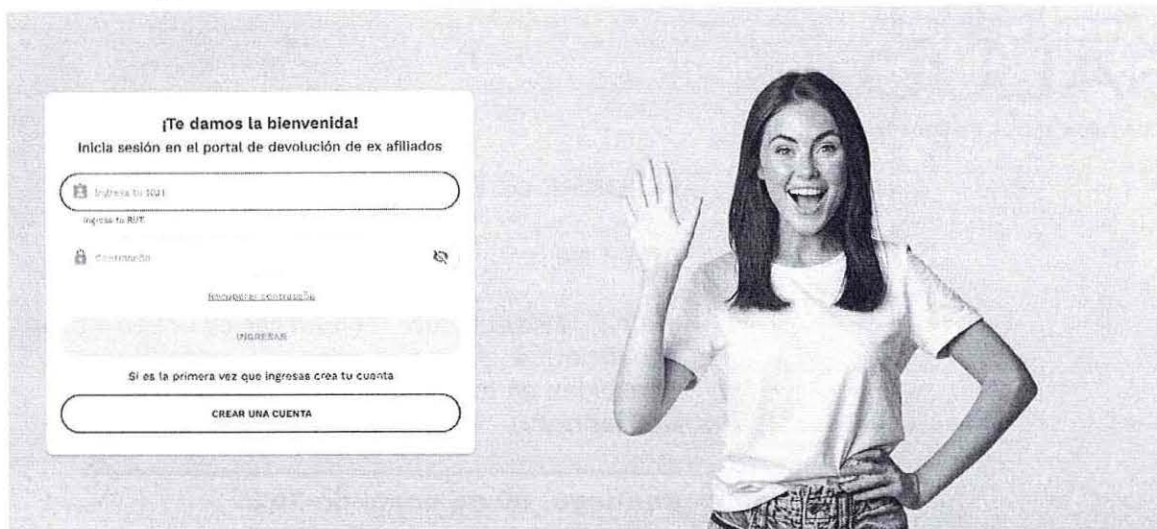
RESULTADOS

ISAPRE BANMÉDICA S.A.

Conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, se verificó la existencia de un enlace habilitado que permite consultar los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta.

El link de consulta es el siguiente: <https://devolucionesexafiliados.isaprebanmedica.cl/login>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024. Al acceder al enlace indicado, se despliega la siguiente pantalla:

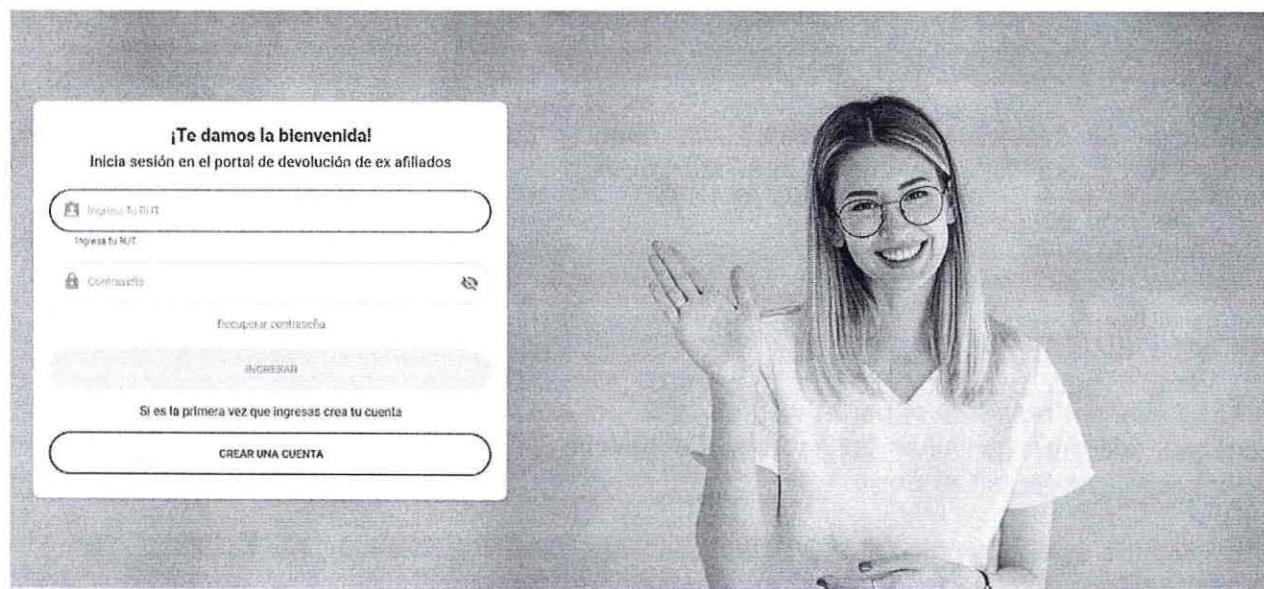


ISAPRE VIDA TRES S.A.

Conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, se verificó la existencia de un enlace habilitado que permite consultar los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta.

El link de consulta es el siguiente: <https://devolucionesexafiliados.isaprevidatres.cl/login>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024. Al acceder al enlace indicado, se despliega la siguiente pantalla:



ISAPRE CONSALUD S.A.

Conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, se verificó la existencia de un enlace habilitado que permite consultar los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta.

El link de consulta es el siguiente: <https://www.consalud.cl/consulta-devolucion.html>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024. Al acceder al enlace indicado, se despliega la siguiente pantalla:

The screenshot displays the Consalud website interface. On the left, there is a form titled 'Mi devolución' with the instruction 'Ingresa tu RUT'. Below this, a text input field contains the RUT '12.345.678-9'. A blue button labeled 'Consultar' is positioned below the input field. At the bottom of the form, there is a link that says 'Si eres afiliado consulta en tu Sucursal Digital'. On the right side of the page, there is a large, light-blue circular graphic with the title 'Devolución Ley Corta de Isapres'. Inside this graphic, text explains that due to the application of the Ley Corta, some affiliates or ex-affiliates are entitled to receive a refund, which will be paid in monthly installments into a designated account. It also prompts the user to 'Ingresa tu RUT para consultar si te corresponde.'.

ISAPRE CRUZ BLANCA S.A.

Conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, se verificó la existencia de un enlace habilitado que permite consultar los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta.

El link de consulta es el siguiente: <https://sitio.cruzblanca.cl/ConsultaLeyCorta/Index.aspx>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024. Al acceder al enlace indicado, se despliega la siguiente pantalla:



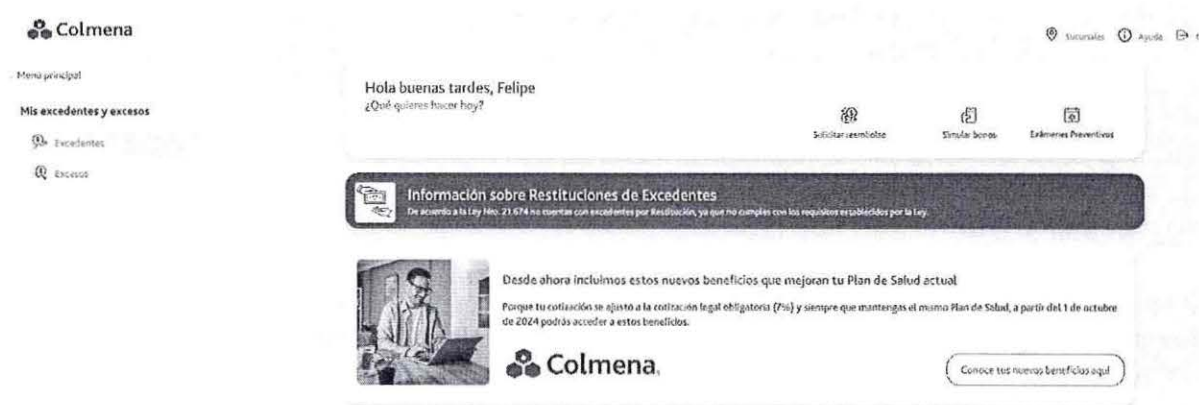
Rut

Consultar

ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.

En el portal web de libre acceso al público de la Isapre Colmena no se advierte la existencia de una sección destinada a ex afiliados para consultar los eventuales montos de deuda a su favor.

Dicho contenido únicamente es visible al ingresar a la Sucursal Virtual como afiliado, en cuya página principal se presenta un recuadro denominado "Información sobre restituciones de excedentes" en materia de Ley Corta. Sin embargo, dicho recuadro carece de un hipervínculo que permita acceder a mayor información, como se observa:



ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.

Conforme al examen realizado al portal web de la Isapre, se verificó la existencia de un enlace habilitado que permite consultar los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta.

El link de consulta es el siguiente: <https://cerdeu.nuevamasvida.cl/>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024. Al acceder al enlace indicado, se despliega la siguiente pantalla:

Informe de restitución de acuerdo a la Ley 21.674

En este sitio, nuestros **afiliados y ex afiliados**, podrán obtener el detalle de los montos a restituir en conformidad con lo establecido en la Ley N°21.674, Circular IF N°470/2024, Resolución Exenta IF/N°14.817 y Resolución Exenta IF/N° 16.306

Para visualizar la información, deberás ingresar con tu rut y número de documento de tu cédula de identidad.

Si el ingreso no es exitoso, significa que no cumples con los requisitos establecidos en la normativa para la restitución de montos.

Rut

Número de Documento

Marcar casilla de verificación

☐ No soy un robot 

Salir Informe

ISAPRE ISALUD LTDA.

En el portal web de libre acceso al público de la Isapre Isalud no se advierte la existencia de una sección destinada a ex afiliados para consultar los eventuales montos de deuda a su favor. Solo existe un portal informativo sobre Ley Corta.

El link es el siguiente: <https://www.isapredecodelco.cl/novedades/ley21674/>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024.



SERVICIOS RED DE ATENCIÓN BENEFICIOS SUCURSALES NOVEDADES CONTACTO 

2.-La cotización pactada debe ser ajustada al mínimo legal (7%)

Si hubiese afiliados que tengan un plan con cotización pactada menor al 7% (legal obligatoria), este deberá ajustarse a dicho valor

3.-Propuesta de Plan de Pago y Ajustes (PPA) a la Superintendencia de Salud

Las Isapres envían a la Superintendencia un Plan que indica:

a) Cómo se hará la restitución de los montos que, de acuerdo con lo establecido en el fallo de la Excmo. Corte Suprema, fueron percibidos en exceso entre el 1 de abril de 2020 y el 31 de agosto de 2024.

b) Cálculo de prima extraordinaria autorizada por la Ley Corta, a toda la cartera.

Una vez aprobado este plan se informará a los afiliados, con un plazo tope del 30 de noviembre 2024 respecto a la devolución, si corresponde.

En cuanto a los ajustes a tu valor pactado, dentro de los próximos días (30-31 de agosto) recibirás una notificación por correo electrónico, indicando el detalle del ajuste de dí, si lo hubiese.

Es importante que siempre tengas tus datos de contacto actualizados, de esta manera recibirás con más facilidad y rapidez la información de este y otros temas de interés.

Seguimos contigo

ISAPRE FUNDACIÓN

En el portal web de libre acceso al público de la Isapre Fundación no se advierte la existencia de una sección destinada a ex afiliados para consultar los eventuales montos de deuda a su favor.

El link es el siguiente: <https://www.isaprefundacion.cl/>

La consulta fue realizada con fecha 26 de diciembre de 2024.



ISAPRES NO FISCALIZADAS

Cabe señalar que Isapre Esencial S.A. no está sujeta a fiscalización en esta materia, considerando que las restituciones mencionadas derivan de la aplicación del fallo dictado por la Excm. Corte Suprema en noviembre de 2022, relativo a la tabla de factores, el cual no es aplicable a dicha Isapre.

Asimismo, en lo que respecta a la Isapre Cruz del Norte Ltda., tampoco se encuentra en situación de ser fiscalizada, dado que la totalidad de sus planes se valoran como mínimo en el 7% de la cotización obligatoria.

CONCLUSIÓN

Con respecto a la información disponible en los respectivos sitios web, se puede concluir que la mayoría de las aseguradoras cuentan con un enlace habilitado a la fecha de la fiscalización, que permite consultar a ex afiliados y sus herederos, los montos de devolución correspondientes al proceso de restitución, regulado por la Ley Corta. En situación de cumplimiento se encuentran las Isapres Banmédica, Vida Tres, Consalud, Nueva Masvida y Cruz Blanca.

Por otro lado, se encuentran en situación de incumplimiento las Isapres Colmena, Fundación e Isalud, al no existir en su portal web un link de acceso a esta información. Por último, se precisa que, en el caso de Isapre Colmena, la consulta por devoluciones derivadas de la Ley Corta solo

puede realizarse a través de la Sucursal Virtual, por tanto, quien efectúe la consulta debe ser afiliado de la Isapre, no siendo éste el objetivo de la normativa señalada.

ACCIONES

Por lo tanto, se impartirán instrucciones sobre la materia, sin perjuicio de evaluar las sanciones administrativas que correspondan.

F/Reg. N° 812-813-814-815-816-817-818-819-2024