

INFORME DE FISCALIZACIÓN FB N°58

ANT.: 1) Hecho relevante de fecha 8-11-2023 de isapres Banmédica y Vida Tres.
2) Oficio IF/N°45751 del 14-11-2023 de la esta Superintendencia.
3) Carta de fecha 28-11-2023 de isapre Banmédica.
4) Cartas de fecha de 5-6-2024 de isapre Banmédica y Vida Tres.
5) Resoluciones Exentas IF/N° 9729 y N°10861, de fechas 3 y 26 de julio de 2024, dirigidas a Banmédica y Vida Tres.
6) Cartas de fecha 31-12-2024 de isapres Banmédica y Vida Tres.

MAT.: Informa sobre solicitud de adecuación especial por término de convenio de prestador preferente Clínica Las Condes, solicitado por las isapres Banmédica y Vida Tres.

SANTIAGO, 17 de marzo de 2025

El presente informe presenta los antecedentes de la solicitud de las isapres Banmédica y Vida Tres para aplicar el procedimiento de adecuación especial por término del convenio con prestador cerrado o preferente, previsto en el numeral 10 del Título III, Capítulo I del Compendio de Procedimientos, para someterlo a la evaluación de la Comisión constituida especialmente para ese efecto, y determinar si procede su autorización.

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante los hechos relevantes de fecha 8-11-2023, las isapres Banmédica y Vida Tres informaron que el 6-11-23 la Clínica las Condes les comunicó su decisión de no renovar 4 contratos de prestaciones de salud mantenidos a la fecha, entre ellos, al Addendum Convenio de Prestaciones Médicas para atención Prestador Preferente, con término al 29 de febrero de 2024.
- 2.- Al respecto, por el Oficio IF/N°45751 del 14-11-2023, se solicitó a las isapres que informaran las causas del término, el estado de las negociaciones para mantener los convenios y, en caso de no llegar a acuerdo y respecto de los planes con prestador preferente Clínica las Condes, que informara si aplicaría la adecuación especial prevista en la normativa.
- 3.- Con fecha 26-11-2023, las isapres informaron que, en las cartas de no renovación de los convenios, la clínica no indicó motivo alguno de tal decisión; en cuanto a las negociaciones, señala que en abril de 2023 iniciaron negociaciones para incorporar modificaciones a los aranceles, a los descuentos por volúmenes, y pago de la deuda que mantenía clínica, llegando a un acuerdo que se empezó a ejecutar en junio de ese año, sin embargo, la clínica no firmó los convenios, desconociendo los acuerdos alcanzados, y finalmente decidió terminarlos.
- 4.- En cuanto a la adecuación, informaron que estaban evaluando dicha gestión, **y precisan que el contrato se encuentra actualmente vigente y que, en caso de término, la clínica y la isapre deben mantener el cumplimiento del Addendum por un plazo adicional de 18 meses, contado desde la fecha efectiva de término.** Lo anterior consta en Addendum de atención preferente, de fecha 1 de septiembre de 2017, cláusula octava "Condiciones de Término", que dispone: "Con todo, el prestador se compromete a respetar el cumplimiento del

presente convenio por un plazo adicional de 18 meses contados desde la fecha en que correspondiera hacer efectivo su término.

5.- Con fecha 6 de junio de 2024, ambas isapres solicitaron autorización para aplicar el procedimiento de adecuación especial por término del Convenio con Clínica las Condes, aportando antecedentes insuficientes, por lo que a través de las resoluciones exentas IF/N° 9729 y N°10861, de julio de 2024, se instruyó remitir la formación exigida en la normativa, especialmente los antecedentes que acreditaran las gestiones de negociación con el prestador, todos los planes vigentes adecuados, con las modificaciones incorporadas de acuerdo al formato vigente, las que podrán incluirse en un anexo al plan adecuado.

6.- Con fecha 31 de diciembre de 2024, las isapres complementaron la información remitida originalmente, aportando pdf de los planes vigentes adecuados con las modificaciones incorporadas, pdf de los planes alternativos que se ofrecerán, cronología de las gestiones efectuadas con la clínica y antecedentes para acreditar las negociaciones realizadas.

La adecuación contempla el reemplazo del prestador preferente Clínica Las Condes, por la Clínica Universidad de los Andes o Clínica Meds, según el siguiente detalle:

- ✓ Planes que no contemplan como preferente a Clínica Universidad de los Andes, se incorpora este prestador en reemplazo de Clínica las Condes.
- ✓ Planes que además de la Clínica las Condes contemplan como preferente a la Clínica Universidad de los Andes, se incorpora a la Clínica Meds como preferente en reemplazo de Clínica las Condes.

Además, en su presentación las isapres solicitan que se les permita llevar a cabo el proceso de adecuación en una sola oportunidad, sin tener que esperar la anualidad contractual de cada afiliado y proponen realizar este proceso en el mes de marzo del presente año.

II.- REVISIÓN DE LOS ANTECEDENTES EXIGIDOS POR LA NORMATIVA

Conforme a las instrucciones vigentes, la isapre que opte por adecuar el contrato a causa del término o modificación del convenio con un prestador preferente, debe informar las causales y aportar todos los antecedentes que acrediten y expliquen dicha circunstancia y permitan justificar su adecuación, para lo cual debe aportar los siguientes antecedentes:

1.- Sobre el Convenio

Antecedentes requeridos	Antecedentes Aportados
Copia vigente de los convenios afectados por el término	Contrato general BM y VT 2012 Addendum Preferente 2014,2017 y 2018 Contrato Ges y addendum GES. Addendum Producto Catastrófico
Antecedentes documentales que acrediten y expliquen las causales que justifican el término	Copia de correos con propuestas y contrapropuestas de las partes para modificar los aranceles de prestaciones y los descuentos por volumen. Propuesta para pago de deuda por descuentos mantenida por la Clínica las Condes y correo de la Clínica que informa que los convenios no serán firmados.
Relación detallada de los hechos que demuestren las negociaciones entre la isapre y el prestador	si
copia de los convenios suscritos con el nuevo prestador (reemplazo)	Addendum Convenio CI U. Los Andes - BM y VT 2024 Addendum Preferente Clínica Meds - BM y VT 2024 Addendum Preferente CI Los Andes - BM y VT 2019 Contrato General CI Los Andes - BM y VT 2019 Contrato General Clínica Meds - BM y VT 2020.

2.- Sobre los afiliados y planes

Antecedentes requeridos	Antecedentes aportados
Número de afiliados de planes preferentes afectados	Banmédica: 826 planes con un total de 20.697 afiliados. Vida Tres: 977 planes con 15.028 afiliados
Formato de los planes preferentes afectados	Banmédica: PDF de 826 planes afectados. Vida Tres PDF de 977 planes

Formato de los planes adecuados con las modificaciones, ajustados a la normativa	Banmédica: 826 planes adecuados en formato PDF y Vida Tres 977. En las caratulas del plan adecuado se reemplaza a CLC por Clínica U. de los Andes o Clínica Meds, según corresponda. En los planes que corresponde, adjuntaron anexo con detalle y cobertura de prestaciones ajustados al formato vigente.
Formato de los planes alternativos ajustados a la normativa	Banmédica remitió 35 planes y Vida Tres 36, los formatos se ajustan a la normativa (prestaciones y tabla de factores)
Planilla con nombre y código del plan afectado, plan adecuado y plan alternativo asociado, con los precios base de cada uno.	Ambas isapres remitieron planilla Excel con el detalle de la información requerida.
Detalle de las modificaciones que se aplicarán a cada plan afectado	Ambas isapres remitieron planilla Excel con el reemplazo del prestador preferente.

II.- FISCALIZACIÓN

En materia de adecuación especial de planes por término del convenio con prestador cerrado o preferente, el Compendio de Procedimientos, establece en su numeral 10 en el acápite Alcance de la Adecuación Especial, la facultad de la Isapre de introducir modificaciones al plan vigente, el que pasa a denominarse "plan adecuado". Dichas modificaciones deben circunscribirse a ajustar los beneficios que se vean directamente afectados por el término de condiciones con el prestador determinado y, en ningún caso, pueden verse afectados otros componentes del plan o contrato de salud.

Con el objetivo de determinar el cumplimiento de estas obligaciones, el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios realizó una revisión de los planes adecuados informados por ambas Isapres y dispone, a través de este informe, los resultados obtenidos.

METODOLOGÍA

La fiscalización se desarrolló de manera remota, revisando una muestra del universo total de planes adecuados informados por las Isapres, correspondientes a 826 planes en Isapre Banmédica y 977, en Isapre Vida Tres.

El muestreo consideró la selección de 1 plan adecuado por cada familia de planes informados, el cual fue contrastado con su plan afecto, resultando en la revisión de 95 planes adecuados en Isapre Banmédica y 109, en Isapre Vida Tres.

Se revisó la concordancia de los prestadores preferentes informados por cada Isapre, en reemplazo del prestador Clínica Las Condes, la mantención de los beneficios originales del plan en cuanto a coberturas y topes, junto con la incorporación de las nuevas prestaciones instruidas, tales como consultas de telemedicina¹, consulta integral de nutricionista², consulta de malnutrición infantil³ y tratamientos de fertilización asistida⁴. Además, se revisó la incorporación de la Tabla de Factores Única⁵ y la actualización de los planes en términos de cobertura de parto⁶ y prestaciones psiquiátricas no restringidas⁷.

Paralelamente, utilizando el Archivo Maestro de Planes y Archivo Maestro de Contratos, se revisó la concordancia de los datos informados, en términos de caracterización del universo de planes adecuados e identificación de los cotizantes.

¹ Introducido por Circular IF/N°358 de 2020, modificada por Res. Exenta IF/N°490 de julio 2020. De acuerdo a dicha normativa, las Isapres deberán incorporar estas prestaciones, con la bonificación y topes correspondientes, en todos los planes que se suscriban a contar del 01/09/20.

² Prestación "Consulta" de nutricionista incorporada por la Circular IF/N°371 de 2020, de acuerdo a la cual, deberá ser incorporada a todos los planes de salud que se suscriban a contar del 01/01/2021.

³ Últimas dos líneas, agregadas por Circular IF/N°352 de 2020. De acuerdo a ésta, deberán ser incorporadas a todos los planes que se suscriban a contar del 01/09/2020.

⁴ Prestación incorporada por Circular IF N° 388, de 17.8.2021, de acuerdo a la cual, deberá ser incorporada a todos los planes de salud que se suscriban a contar del 01/10/2021.

⁵ Circular IF/N°343 del 11 de diciembre de 2019 que imparte instrucciones sobre una tabla de factores única para el sistema Isapre.

⁶ Circular IF/N°334 del 16 de septiembre de 2019 que imparte instrucciones sobre la prohibición de suscribir planes con cobertura reducida para las prestaciones relacionadas al parto.

⁷ Circular IF/N°396 del 08 de noviembre de 2021 que imparte instrucciones acerca de las coberturas y acceso para las atenciones de salud mental en Isapres conforme a la ley 21.331.

III.- RESULTADOS

1. Caracterización de los planes del proceso de adecuación especial

Revisada la oferta de planes preferentes en las Isapres Banmédica y Vida Tres, se encontró que éstas contaban con 11.689 y 6.120 planes, respectivamente, de acuerdo a la información disponible a diciembre 2024.

Siendo así, el universo de planes informados para adecuación especial (826 en Isapre Banmédica y 977 en Isapre Vida Tres), representa sólo un 7,06% del total de planes preferentes de Isapre Banmédica y un 15,9%, en el caso de Isapre Vida Tres (Tabla 1).

Tabla 1: Caracterización de planes con oferta preferente en las Isapres Banmédica y Vida Tres a diciembre de 2024.				
Isapre	Número total de planes	Número de planes con oferta preferente	Universo de planes adecuados	% de los planes adecuados respecto al total de planes con oferta preferente
Banmédica	37.070	11.689	826	7,06%
Vida Tres	6.888	6.120	977	15,9%

Fuente: Archivo Maestro de Planes. Información diciembre 2024. Extracción de datos febrero 2025. Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

Respecto a las características de los cotizantes en el universo de planes adecuados, se encontró que, en Isapre Banmédica, existe un total de 20.723 cotizantes afectados al proceso de adecuación especial, quienes representan un 5,73% del total de afiliados de la Isapre, en el periodo mayo 2024.

En el caso de Isapre Vida Tres, un total de 15.028 cotizantes se encuentran afectados al proceso de adecuación especial, representando un 18,21% del total de afiliados, en el mismo periodo observado.

Se revisaron los casos a mayo 2024, dado que la Isapre comenzó el proceso de solicitud de adecuación en junio 2024 y, por tanto, se recolectaron los datos disponibles a esa fecha. Debe considerarse este universo de cotizantes afectados al proceso de adecuación, puesto que en el transcurso del año 2024 y en lo transcurrido del presente 2025, ha existido salida de afiliados de estas Isapres o cambios a otros planes de salud, lo cual consta en la disminución del número de cotizantes, según lo observado en los archivos maestros de contratos y beneficiarios.

La representación de los cotizantes masculinos es mayor en ambas Isapres (52,69% del total de cotizantes en Isapre Banmédica y 51,12%, en Isapre Vida Tres), mientras que el promedio de edad es de 45 y 48 años, respectivamente, mostrando un amplio rango de distribución de edades de los afiliados.

El resumen de la caracterización demográfica de los cotizantes del proceso de adecuación, se muestra en la tabla a continuación:

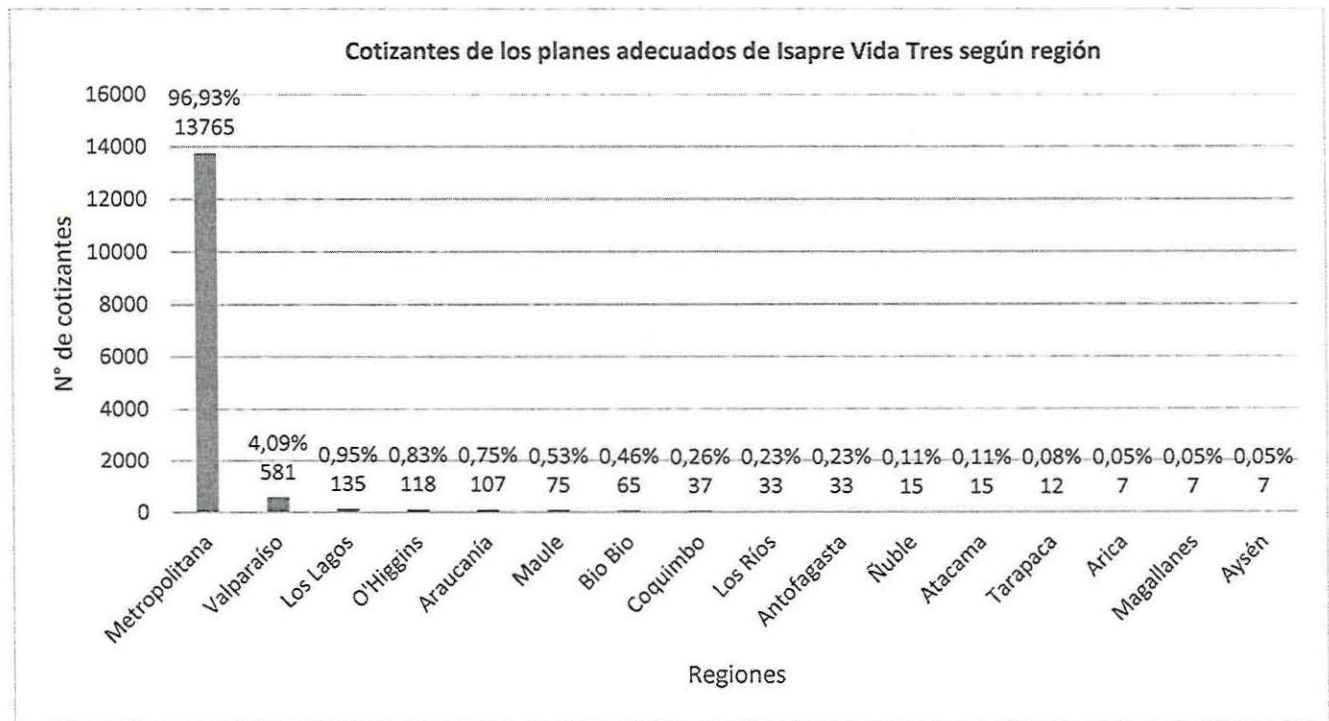
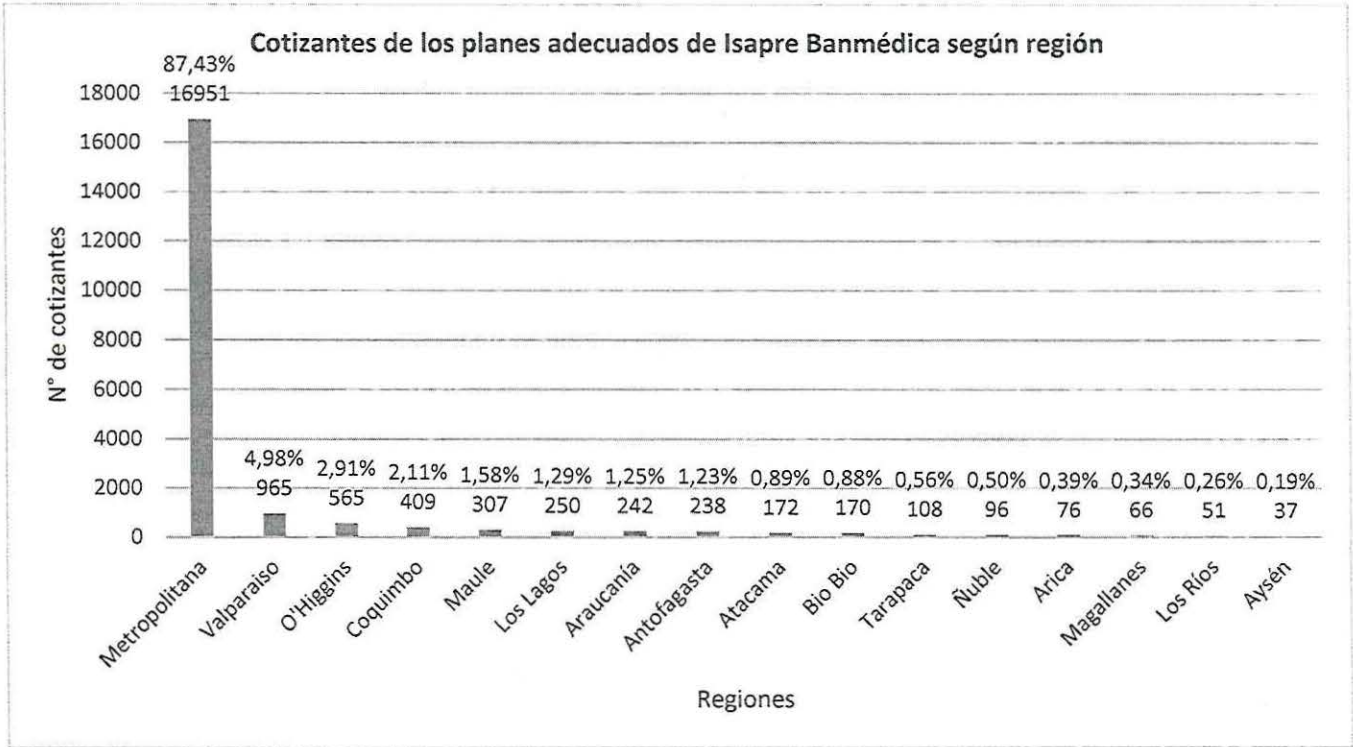
Tabla 2: Caracterización de los cotizantes con planes afectados a adecuación especial en las Isapres Banmédica y Vida Tres a diciembre de 2024.							
Isapre	Número total de cotizantes del periodo	Número de cotizantes afectados a adecuación	% de cotizantes afectados respecto al total de cotizantes del periodo	Sexos cotizantes		Media de edad cotizantes (mín - máx)	Mediana de edad cotizantes
				Femenino (n)	Masculino (n)		
Banmédica	361.165	20.723	5,73%	9.804 (47,30%)	10.919 (52,69%)	45 (3 -96)	43
Vida Tres	82.508	15.028	18,21%	7.345 (48,87%)	7.683 (51,12%)	48 (4 -99)	46

Fuente: Archivo Maestro de Beneficiarios. Información mayo 2024. Extracción de datos febrero 2025. Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

Por último, se realizó una distribución geográfica de los cotizantes afectos a adecuación, encontrándose, en ambas Isapres, que la mayor representación se encuentra en la Región Metropolitana (81,64% de los cotizantes de Isapre Banmédica y un 91,47%, en Isapre Vida Tres).

Estos datos son concordantes con los beneficios que ofrecen los planes afectos, puesto que, su principal prestador preferente es Clínica Las Condes, quien opera únicamente en la ciudad de Santiago.

El detalle de la distribución geográfica de los cotizantes en los planes afectos a adecuación, se muestra en los gráficos a continuación:



Fuente: Archivo maestro de Beneficiarios. Información mayo 2024. Extracción de datos febrero 2025. Superintendencia de salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

2. Cumplimiento de reemplazo de prestador y no modificación de otros componentes de los planes de salud

Revisada la muestra de planes adecuados, se determinó que todos ellos cumplen con la obligación de reemplazar el prestador preferente Clínica Las Condes por otro ya establecido en los nuevos convenios pactados por las Isapres. Estos, corresponden a los prestadores Clínica Universidad de Los Andes y Clínica Meds.

Junto con este aspecto, no se encontraron diferencias en términos de bonificación y topes de cobertura de las prestaciones, respecto a los planes afectos vigentes, dando cuenta del cumplimiento de las Isapres en su obligación de no modificar otros componentes del plan de salud.

Adicionalmente, se encontró que, para cada plan adecuado, la Isapre dispuso de un plan alternativo, los cuales, tal como establece la normativa, corresponden a los planes equivalentes en beneficios que se ofrecen en reemplazo de la opción adecuada, cuando, voluntariamente, el afiliado desee optar por dicha opción. Estos planes se encuentran en comercialización y figuran informados en el Archivo Maestro de Planes.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de los prestadores que reemplazaron a Clínica Las Condes en los planes adecuados.

Tabla 3: Resumen de los hallazgos de reemplazo de prestador en los planes adecuados analizados de las Isapres Banmédica y Vida Tres.					
Isapre	Muestra de planes adecuados analizados (n)	Prestador preferente del nuevo convenio		Cuentan con plan adecuado (n)	Cuentan con plan alternativo (n)
		Clínica U. de Los Andes (n)	Clínica Meds (n)		
Banmédica	95	51	47	95	95
Vida Tres	109	70	39	109	109

Fuente: Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

3. Cumplimiento de la incorporación de los anexos de prestaciones ambulatorias

Sobre la incorporación de las nuevas instrucciones vigentes en materia de planes de salud y en respuesta a la instrucción dada en el numeral 11 de las Resoluciones Exentas N°9729 y N°10861, las Isapres informaron en un anexo de contrato, sólo en los planes que corresponde, con las prestaciones actualizadas y su cobertura vigente.

Dichas prestaciones corresponden a consultas de telemedicina, consulta integral de nutricionista, consulta de malnutrición infantil y tratamientos de fertilización asistida; todas ellas, instruidas contar del año 2020, por lo que aquellos planes suscritos con anterioridad a esa fecha, debían incorporarlas en su adecuación, a través del anexo ya mencionado.

Revisados dichos anexos, se determinó que, la Isapre Banmédica incluyó las 4 prestaciones en todos los anexos de contrato o en los mismos planes de salud. Sin embargo, en el caso de Isapre Vida Tres, se encontraron 4 planes que no contaban con al menos 1 de las prestaciones observadas, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4: Identificación de planes adecuados que no cuentan con anexo de prestaciones en las Isapres Banmédica y Vida Tres.					
Isapre	Muestra de planes adecuados analizados (n)	Cuentan con anexo de prestaciones completo (n)	No cuentan con anexo de prestaciones completo (n)	Identificación de planes adecuados con inconsistencias	Prestación faltante
Banmédica	95	95	N/A	N/A	N/A
Vida Tres	109	105	4	APLC_MVG72	1,2,3
				APLC_NMVG62	1,2,3
				APLC_TVG1272	3
				APLC_TVGN72	1,2,3

Notas: 1 consulta integral nutricionista
2 consulta malnutrición infantil
3 tratamientos de fertilización asistida

Fuente: Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

4. Cumplimiento de la incorporación de la TFU, exclusión de la cobertura restringida de parto y de las prestaciones psiquiátricas y psicológicas.

Sobre la incorporación a los planes adecuados de la Tabla de Factores Única, la actualización de los planes en términos de cobertura de parto y las prestaciones psiquiátricas no restringidas, se encontró que las Isapres Banmédica y Vida Tres no ajustaron los planes de salud adecuados a estas disposiciones.

Tabla 5: Identificación de planes adecuados que cuentan con la incorporación de la TFU, cobertura restringida de parto y de prestaciones psiquiátricas, en Isapres Banmédica y Vida Tres.				
Isapre	Muestra de planes adecuados analizados (n)	Cuentan con Tabla de Factores Única (n)	Cuentan con cobertura restringida de parto (n)	Cuentan con cobertura restringida en prestaciones psiquiátricas (n)
Banmédica	95	11	47	95
Vida Tres	109	2	44	73

Fuente: Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios.

III.- CONCLUSIONES

De la revisión efectuada a los antecedentes aportados por las isapres Banmédica y Vida Tres, para llevar a cabo la adecuación especial, por término del convenio con prestador cerrado o preferente, se verifica que el término obedece a la causal descrita en el numeral 10.2 del compendio, esto es, "Modificación o término del convenio con el prestador preferente", siendo el la Clínica Las Condes quien puso término a los convenios, habiendo acreditado ambas isapres la realización de gestiones y negociaciones pertinentes con el prestador para lograr acuerdo, las que finalmente no prosperaron, culminando con el término aplicado por el prestador.

Ambas isapres aportaron todos los antecedentes exigidos en la normativa, según se detalló en el numeral II del presente informe.

Asimismo, de la revisión efectuada a los planes informados por las Isapres Banmédica y Vida Tres para el proceso de adecuación especial, se determinó que las Aseguradoras cumplen las disposiciones mínimas requeridas por la normativa para llevar a cabo dicho proceso, toda vez que reemplazaron el prestador por otro convenido, mantuvieron las coberturas y topes de los planes afectos y dispusieron de un plan alternativo para cada uno de ellos.

Sin embargo, existen observaciones en cuanto a los anexos de prestaciones ambulatorias, los cuales deben ser revisados por las Isapres, para asegurar la incorporación de todas las prestaciones requeridas, por lo que se deberían impartir instrucciones al respecto.

También es necesario someter a la consideración de la Comisión especial la pertinencia o no de exigir a ambas isapres que el plan adecuado se ajuste a las disposiciones actualmente vigentes referidas a: Contener la TFU y eliminar las restricciones de parto y de prestaciones psiquiátricas y psicológicas.

Finalmente, esta Superintendencia se debe pronunciar sobre la solicitud de las isapres de realizar la adecuación en una sola oportunidad, excepción a la normativa vigente.



Sandra Armijo Quevedo
Jefa Subdepartamento Fiscalización de Beneficios

NSH/GPC/FML/IPA
F/Reg. N°214-2025 y 215-2025