



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.cl

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
APJ/JGM

Informe de Fiscalización

Garantía de Oportunidad en Isapres - 2011

Santiago, 28 de Diciembre 2011.

INDICE

| | |
|---|----|
| I. Antecedentes | 3 |
| II. Objetivo General | 4 |
| III. Ficha de Fiscalización | 4 |
| A. Entidad Fiscalizada | 4 |
| B. Criterio de Selección | 4 |
| C. Determinación de Casos a Evaluar | 4 |
| D. Tamaño de la Muestra | 5 |
| E. Desarrollo de la Fiscalización | 5 |
| IV. Conceptos Utilizados | 6 |
| V. Consideraciones Previas | 6 |
| VI. Resultados | 8 |
| VII. Oficios a Entes Fiscalizados | 9 |
| VIII. Conclusiones | 9 |
| Anexos: | |
| Anexo N° 1: Detalle N° de Garantías Evaluadas por Problema de Salud | 10 |
| Anexo N° 2: Detalle de Garantías no Evaluables Según Isapre | 11 |
| Anexo N° 3: Detalle Cumplimiento de Garantías por Isapre | 12 |

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 113

Módulo: Cumplimiento de la Garantía de Oportunidad en Instituciones de Salud Previsional.

Ente Fiscalizado: 12 Isapres Abiertas y Cerradas.

SANTIAGO, Diciembre 28 de 2011

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud que estableció la obligatoriedad en el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud (GES) relativas a acceso, calidad, protección financiera y oportunidad. De igual manera, determinó que tanto el Fonasa como las Isapres deberán asegurar de manera obligatoria, dichas garantías a sus respectivos beneficiarios.

En consecuencia las Garantías Explícitas en Salud se tornan constitutivas de derechos para sus beneficiarios, correspondiendo a esta Superintendencia velar por su cumplimiento.

Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le otorga a este Organismo de Control, la facultad de requerir a los prestadores (públicos y privados), los antecedentes necesarios que den cuenta del cumplimiento del Régimen General de Garantías en Salud.

En este contexto, la Superintendencia de Salud fiscaliza –entre otros aspectos– el cumplimiento de la garantía de oportunidad tanto en las Isapres como en el Fonasa, verificando el plazo de otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones legalmente establecidas.

El Programa de Fiscalización 2011 del Subdepartamento de Fiscalización GES, estableció ejecutar el proceso de fiscalización en las 13 Instituciones de Salud Previsional, que operan actualmente en el país.

El presente informe, muestra los resultados de la actividad de fiscalización de la garantía de oportunidad del año 2011 en Isapres. Al respecto, cabe señalar que el proceso de fiscalización de la Superintendencia comprende –además de las visitas en terreno– la comunicación de resultados preliminares a las Isapres, quienes remiten sus respectivas respuestas, las que luego son analizadas por este Subdepartamento, generándose de esta manera los resultados finales del proceso de fiscalización, siendo este informe producto de la ejecución de todas las etapas antes señaladas.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía de oportunidad en las Isapres, en conformidad con el artículo 2° de la Ley 19.966 que establece que estas Instituciones deberán asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus beneficiarios.

III. FICHA DE FISCALIZACION:

A. ENTIDAD FISCALIZADA: Instituciones de Salud Previsional

- Isapre Banmédica S.A.
- Isapre Chuquicamata Ltda.
- Isapre Colmena Golden Cross S.A.
- Isapre Consalud S.A.
- Isapre Cruz Blanca S.A.
- Isapre Cruz Del Norte Ltda.
- Isapre Ferrosalud S.A.
- Isapre Fundación
- Isapre Fusat Ltda.
- Isapre Mas Vida S.A.
- Isapre Rio Blanco Ltda.
- Isapre Vida Tres S.A.

B. CRITERIO(S) DE SELECCIÓN

La fiscalización considera la evaluación de las 13 Instituciones de Salud Previsional, que operan en el mercado de la salud en el país en la actualidad.

La muestra para esta actividad de fiscalización, se extrae desde la base de datos conformada por lo archivos maestros disponibles en esta Superintendencia y cuyos antecedentes (Ingreso de hitos de garantías) fueron informados por las Isapres, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2011.

C. DETERMINACIÓN DE CASOS A EVALUAR

Al total de registros de hitos de garantías de oportunidad para el periodo enero junio de 2011, que las Isapres efectuaron en la base de los archivos maestros de esta Superintendencia, se les aplicó filtro en las diferentes columnas que tienen relación directa con el cumplimiento o estado de pendiente de una garantía en particular.

Se extrajeron todas aquellas filas en las que la Isapres, informaban el hito de término de la garantía, conformando un archivo con el que se trabajó para la selección de las muestras a evaluar, para un universo de 12 Isapres.

No está representada la Isapre San Lorenzo, por no contar con datos cargados en la citada base de datos de la Superintendencia.

- ✓ Método: Aleatorio simple
- ✓ Afijación: Proporcional

D. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Las muestras seleccionadas por cada Isapre dicen relación con número de garantías.

| ISAPRE | Tamaño Muestra |
|---------------------------|-----------------------|
| Fusat Ltda. | 241 |
| Cruz Blanca S.A. | 156 |
| Masvida S.A. | 104 |
| Fundación | 60 |
| Banmédica S.A. | 51 |
| Consalud S.A. | 50 |
| Colmena Golden Cross S.A. | 43 |
| Chuquicamata Ltda. | 25 |
| Vida Tres S.A. | 24 |
| Ferrosalud S.A. | 16 |
| Cruz Del Norte Ltda. | 2 |
| Rio Blanco Ltda. | 1 |
| Total General | 773 |

E. DESARROLLO DE LA FISCALIZACIÓN

Comprende las siguientes etapas:

- ✓ Programación
- ✓ Revisión de Archivos Maestros de Prestaciones GES.
- ✓ Extracción de la información desde los Archivos Maestros.
- ✓ Consolidación de la información.
- ✓ Selección de las muestras.
- ✓ Comunicación de fecha de fiscalización y envío de garantías a evaluar a cada Isapre (Vía correo electrónico).
- ✓ Visitas en terreno, las que se efectuaron entre los meses de junio/julio de 2011.
- ✓ Revisión complementaria de antecedentes, back office - julio y agosto de 2011.
- ✓ Consolidación planillas de evaluación.
- ✓ Envío de oficios con resultados preliminares.
- ✓ Recepción y análisis de respuestas.
- ✓ Consolidación de planillas finales de evaluación.
- ✓ Informe de Fiscalización.
- ✓ Publicación de informe en la página web de la Superintendencia.

IV. CONCEPTOS UTILIZADOS¹

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se establecieron algunas definiciones de categorías:

- Cumplida dentro de plazo: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria **se otorgaron dentro** de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Cumplida fuera de plazo: la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria **se otorgaron fuera** de los plazos establecidos en la legislación vigente.
- Pendiente de Cumplimiento: según la información y documentación entregada por el prestador público, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria aún **no había sido otorgada**.

V. CONSIDERACIONES PREVIAS

Con relación a los resultados obtenidos, cabe mencionar algunos aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de su análisis:

- Los resultados del presente informe se obtuvieron de los datos extraídos de los archivos maestros de la Superintendencia, más los antecedentes clínicos, administrativos y de otro orden, proporcionados por las Isapres fiscalizadas, que daban cuenta del otorgamiento de las prestaciones garantizadas o su estado de pendientes.
- Dado que la fiscalización utilizó muestras estadísticas por Isapre, los resultados obtenidos son representativos del comportamiento de cada una con respecto al cumplimiento de la garantía de oportunidad.
- Considerando que se utilizaron muestras por Isapre, y, que la selección de las muestras se realizó a través de los archivos maestros, no se presentan resultados por problema de salud, puesto que no son concluyentes respecto de ese aspecto, no obstante, en el Anexo N°1 se muestran los problemas de salud representados en la muestra evaluada.
- Si bien se revisó el 100% de la muestra seleccionada, en el desarrollo de la fiscalización no se consideraron 92 garantías, ya que no contaban con el registro y antecedentes necesarios para su evaluación.

¹ Estos conceptos son homologables a los contenidos en nuestros informes del Sector Público, anteriormente publicados en la sección fiscalización de nuestra página web www.supersalud.cl. En éstos, la categoría "total cumplidas" corresponde a la suma de las categorías "cumplida dentro de plazo" + "cumplida fuera de plazo" y la "pendiente de cumplimiento" equivale a las garantías conocidas como "sin hito".

- Asimismo, las garantías no evaluables se distribuyeron en 6 Isapres: Cruz Blanca (76), Masvida (6), Banmédica (4), Fusat (3), Consalud (2) y Chuquicamata (1).
- Con respecto a las razones por las cuales no se pudo evaluar estas 92 garantías, nos encontramos con tres razones:
 - ✓ Sin Antecedentes: La información y documentación entregada por la Isapre, fue insuficiente, no permitiendo evaluar el otorgamiento de la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención.
 - ✓ No Aplica: Garantías que si bien estaban registradas en los archivos maestros, según la información y documentación entregada por la Isapre, se observó que no cumplían con criterios de inclusión para ser patologías GES.
 - ✓ Causas Imputables al Beneficiario: Según la información y documentación entregada por la Isapre, la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención, no fue otorgada por razones imputables al beneficiario.
- **El 82,6%** de garantías no evaluables se concentra en la **Isapre Cruz Blanca**, siendo la razón principal, el no contar con antecedentes que den cuenta del otorgamiento de las prestaciones y cumplimiento de las garantías evaluadas. Es así que en esta Institución, sólo se pudo evaluar el 51,3% de la muestra originalmente planificada.
- Con relación a lo expuesto en el párrafo precedente, la Superintendencia evaluará la aplicación de sanciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

El detalle de las garantías no evaluables se muestra en el Anexo N° 2

- Con todo, el número total de garantías evaluadas es 681.

| ISAPRE | N° Garantías Evaluadas |
|---------------------------|------------------------|
| Fusat Ltda. | 238 |
| Masvida S.A. | 98 |
| Cruz Blanca S.A. | 80 |
| Fundación | 60 |
| Consalud S.A. | 48 |
| Banmédica S.A. | 47 |
| Colmena Golden Cross S.A. | 43 |
| Chuquicamata Ltda. | 24 |
| Vida Tres S.A. | 24 |
| Ferrosalud S.A. | 16 |
| Cruz Del Norte Ltda. | 2 |
| Rio Blanco Ltda. | 1 |
| TOTAL GENERAL | 681 |

VI. RESULTADOS

Cumplimiento de Garantías de Oportunidad en Instituciones de Salud Previsional – 2011

| ISAPRE | CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------------|
| | Cumplidas en el Plazo | Cumplidas Fuera de Plazo | Total Cumplidas | Pendientes de Cumplimiento |
| Banmédica S.A. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| Chuquicamata Ltda. | 95,8% | 4,2% | 100,0% | - |
| Colmena Golden Cross S.A. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| Consalud S.A. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| Cruz Blanca S.A. | 81,3% | 12,5% | 93,8% | 6,3% |
| Cruz Del Norte Ltda. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| Ferrosalud S.A. | 87,5% | 12,5% | 100,0% | - |
| Fundación | 91,7% | 8,3% | 100,0% | - |
| Fusat Ltda. | 97,5% | 2,5% | 100,0% | - |
| Masvida S.A. | 99,0% | 1,0% | 100,0% | - |
| Rio Blanco Ltda. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| Vida Tres S.A. | 100,0% | - | 100,0% | - |
| TOTAL GENERAL | 95,6% | 3,7% | 99,3% | 0,7% |

La evaluación por categoría y número de garantías en cada Isapre se muestra en el Anexo N° 3

De los resultados obtenidos se puede observar que:

- **11 Isapres (91,7%)** presentan un **100%** de cumplimiento.
- El total de garantías cumplidas, correspondientes a la suma de las cumplidas en el plazo y fuera de plazo, es en promedio de un **99,3%**, correspondiendo a **676** garantías de un total de **681**.
- **9 Isapres (75%)** muestran un **95%** o más de garantías cumplidas dentro de los plazos establecidos.
- Para las garantías cumplidas fuera de plazo existe una variación -entre las Isapres- que oscila entre un **1,0%** y **12,5%**.
- Las Isapres con mayor cantidad de garantías cumplidas fuera de plazo son: Cruz Blanca y Ferrosalud, con un **12,5%** cada una, seguidas de Fundación, con un **8,3%**.
- Existe sólo un **0,7%** de garantías sin hito, pendientes de cumplimiento a la fecha de fiscalización, todas pertenecientes a la Isapre Cruz Blanca.

VII. OFICIOS A ENTES FISCALIZADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente fiscalización, se emitieron oficios a las Aseguradoras, de acuerdo a los siguientes criterios:

- ✓ 100% de garantías cumplidas en el plazo: Se informa que no hay casos a representar, por lo que se da por terminado el proceso de fiscalización.
- ✓ Con garantías cumplidas fuera de plazo y/o sin hito: Se representan las garantías correspondientes y se solicita validación de la evaluación preliminar efectuada por esta Superintendencia.

Cabe señalar, que el presente informe considera las respuestas de las Isapres, en cuanto a la validación efectuada a las garantías representadas y la modificación de su estado en el resultado final, cuando esto correspondía.

VIII. CONCLUSIONES

- A nivel general, existe un **99,3%** de garantías cumplidas por las Isapres, de éstas, un **95,6%** se cumplieron dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente.
- En el **3,7%** de las garantías cumplidas, las prestaciones trazadoras correspondientes, se otorgaron fuera del plazo establecido por el Decreto Supremo que rige las GES.
- El **6,3%** de garantías pendientes de cumplimiento, equivalen a **5** garantías sin hito a la fecha de fiscalización.
- Las **5** garantías sin hito, se concentran en una sola Isapre; Cruz Blanca.

ANEXO N° 1

DETALLE N° DE GARANTÍAS EVALUADAS POR PROBLEMA DE SALUD

| PROBLEMA DE SALUD | N° de Garantías |
|--|-----------------|
| Depresión | 185 |
| Hipertensión Arterial Primaria | 113 |
| Diabetes Mellitus Tipo 2 | 72 |
| Salud Oral Integral en Niños de 6 Años | 45 |
| Tratamiento Médico Artrosis de Cadera y/o Rodilla Leve/Moderada | 34 |
| Vicios De Refracción | 30 |
| Asma Bronquial Moderada y Grave en Menores de 15 Años | 26 |
| Hipoacusia Bilateral en Personas de 65 años y más | 22 |
| Salud Oral Integral de La Embarazada | 18 |
| Cataratas | 14 |
| Enfermedad de Parkinson | 13 |
| Cáncer de Mama | 12 |
| Salud Oral Integral del Adulto de 60 Años | 11 |
| Cáncer Cervicouterino | 8 |
| Cáncer de Próstata | 7 |
| Colecistectomía Preventiva | 7 |
| Diabetes Mellitus Tipo 1 | 7 |
| Infarto Agudo Del Miocardio | 7 |
| Retinopatía Diabética | 6 |
| Accidente Cerebrovascular Isquémico | 5 |
| Alivio del Dolor por Cáncer Avanzado y Cuidados Paliativos | 4 |
| Desprendimiento de Retina Regmatógeno no Traumático | 4 |
| Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica | 4 |
| Artritis Idiopática Juvenil | 3 |
| Cáncer Gástrico | 3 |
| Hemorragia Subaracnoidea Secundaria a Ruptura de Aneurismas Cerebrales | 3 |
| Estrabismo en Menores de 9 Años | 2 |
| Neumonía del Adulto Mayor | 2 |
| Órtesis (Ayudas Técnicas) | 2 |
| Trastorno de Generación del Impulso y Conducción | 2 |
| Urgencias Odontológicas Ambulatorias | 2 |
| Artritis Reumatoidea | 1 |
| Displasia Luxante de Caderas | 1 |
| Epilepsia No Refractaria 1 a 15 años | 1 |
| Epilepsia No Refractaria 15 años más | 1 |
| Esclerosis Múltiple Remitente Recurrente | 1 |
| Hernia Núcleo Pulposo Lumbar | 1 |
| Hiperplasia Benigna de La Próstata | 1 |
| Linfoma en Personas de 15 años y más | 1 |
| TOTAL | 681 |

ANEXO N° 2

DETALLE GARANTÍAS NO EVALUABLES SEGÚN ISAPRE

| ISAPRE | CLASIFICACIÓN GARANTÍAS NO EVALUABLES | | | |
|----------------------|---------------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------|
| | Sin Antecedentes | No Aplica | Causas Imputables al Beneficiario | Total |
| Chuquicamata Ltda. | | 1 | | 1 |
| Consalud S.A. | | 1 | 1 | 2 |
| Fusat Ltda. | | | 3 | 3 |
| Banmédica S.A. | | 2 | 2 | 4 |
| Cruz Blanca S.A. | 69 | 3 | 4 | 76 |
| Masvida S.A. | | 1 | 5 | 6 |
| TOTAL GENERAL | 69 | 8 | 15 | 92 |

ANEXO N° 3

DETALLE CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS POR ISAPRE

| ISAPRE | CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | | | |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------|------------|
| | Cumplidas en el Plazo | Cumplidas Fuera de Plazo | Pendientes de Cumplimiento | Total |
| Banmédica S.A. | 47 | - | - | 47 |
| Chuquicamata Ltda. | 23 | 1 | - | 24 |
| Colmena Golden Cross S.A. | 43 | - | - | 43 |
| Consalud S.A. | 48 | - | - | 48 |
| Cruz Blanca S.A. | 65 | 10 | 5 | 80 |
| Cruz Del Norte Ltda. | 2 | - | - | 2 |
| Ferrosalud S.A. | 14 | 2 | - | 16 |
| Fundación | 55 | 5 | - | 60 |
| Fusat Ltda. | 232 | 6 | - | 238 |
| Masvida S.A. | 97 | 1 | - | 98 |
| Rio Blanco Ltda. | 1 | - | - | 1 |
| Vida Tres S.A. | 24 | - | - | 24 |
| TOTAL GENERAL | 651 | 25 | 5 | 681 |