



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
NGN/JGM

Informe de Fiscalización N°33/2013

Cumplimiento de la Garantía de Oportunidad en ISAPRES

Santiago, 12 de Abril de 2013

INDICE

I. Antecedentes	3
II. Objetivo general	3
III. Ficha de fiscalización	4
A. Entidad fiscalizada.....	4
Cobertura.....	4
B. Selección de la muestra.....	4
Criterios de Selección.....	4
C. Determinación de la muestra.....	5
D. Etapas de la fiscalización.....	5
IV. Conceptos utilizados	6
V. Consideraciones previas	7
VI. Resultados	8
VI.1. Estado de las Garantías por ISAPRE.....	8
VI.2. Comparación de resultados entre ISAPRES abiertas y cerradas....	9
VI.3. Distribución de causas de excepción de garantías	11
VII. Conclusiones	10
 ANEXOS	
<u>Anexo N°1</u> : Distribución de garantías no evaluables.....	12
<u>Anexo N°2</u> : Resultados específicos en ISAPRES abiertas y cerradas.....	13
<u>Anexo N°3</u> : Distribución de causas de excepción de garantías	14
<u>Anexo N°4</u> : Detalle de causas de excepción de garantías.....	15
<u>Anexo N°5</u> : Tiempos de retraso en garantías cumplidas fuera de plazo.....	17
<u>Anexo N°6</u> : Evaluación de garantías por problema de salud.....	18

INFORME DE FISCALIZACIÓN N ° 33

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

Ente Fiscalizado: ISAPRES Abiertas y Cerradas

SANTIAGO, 12 de abril de 2013

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 determinó un Régimen General de Garantías en Salud estableciendo la obligatoriedad, tanto al FONASA como a las ISAPRES, de asegurar el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud de Acceso, Oportunidad, Protección Financiera y de Calidad de dicho Régimen, debiendo velarse por su cumplimiento, función que según el marco normativo le es asignada a la Superintendencia de Salud en cumplimiento de sus atribuciones.

Respecto de la Garantía de Oportunidad, esta se define como el plazo máximo para el otorgamiento de prestaciones de salud garantizadas, en la forma y condiciones que determine el Decreto Supremo que rige las GES. Por su parte, la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria le entrega la facultad de requerir a los prestadores (Públicos y Privados), los antecedentes necesarios para la verificación del cumplimiento de la oportunidad en que se otorgan las prestaciones explícitamente garantizadas a los beneficiarios.

Es en ese contexto que, la Superintendencia de Salud, con la base de información de garantías incumplidas, proporcionada por el Archivo Maestro "Detalle de casos GES para garantía de oportunidad", efectuó una fiscalización en el periodo comprendido entre el 07 de enero al 28 de febrero de 2013, para verificar en terreno y en las oficinas de la Superintendencia, el estado y avance de las garantías en riesgo e incumplidas.

II. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la garantía explícita 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 FISCALIZACIÓN

A. Entidad Fiscalizada

- ✓ Tipo: Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE)
 - Banmédica S.A.
 - Chuquicamata Ltda.
 - Colmena Golden Cross S.A.
 - Consalud S.A.
 - Cruz Blanca S.A.
 - Cruz Del Norte Ltda.
 - Ferrosalud S.A.
 - Fundación
 - Fusat Ltda.
 - Masvida S.A.
 - Rio Blanco Ltda.
 - San Lorenzo Ltda.
 - Vida Tres S.A.

- ✓ Cobertura: Todas las ISAPRES

B. Selección de la Muestra

- ✓ Criterios de Selección :
 - La muestra para esta fiscalización, se extrae desde la base de datos del Archivo Maestro "Detalle de casos GES para garantía de oportunidad", disponible en esta Superintendencia, utilizando los antecedentes reportados por las ISAPRES para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2012.

- ✓ La determinación de la muestra es la siguiente:

ISAPRE	Garantías Evaluadas	EVALUACIÓN DESAGREGADA						Universo Garantías Muestreo**	Muestra 90% de Confianza	% del universo
		Cumplido	En riesgo por Plazo Vencido	Infor. Insuf.	Vencido	Vigente	Vigente_en riesgo por Plazo			
Banmédica	10.539	3.609	4.464	825	576	95	970	6.010	257	4,3%
Vida Tres	1.644	571	702	118	70	16	167	939	209	22,3%
Colmena	10.017	4,758	1.683	2.466	262	79	769	2.714	245	9,0%
Consalud	3.973		2.475	732		19	747	3.222	248	7,7%
Cruz Blanca	7.202	13	144	6.986	22		37	203	116	57,1%
Ferrosalud	156	71	26	48	2		9	37	33	89,2%
Masvida	6.440	711	603	4.491	324	112	198	1.125	216	19,3%
Chuquicamata	113		7	102			4	11	11	100,0%
Cruz Del Norte	21		3	13			5	8	8	100,0%
Fundación	440	5	40	385	5		5	50	42	84,0%
Fusat	793	1	72	701	3		16	91	68	74,7%
Rio Blanco	42		16	18			8	24	22	91,7%
San Lorenzo	27	3	3	20			1	4	4	100,0%
TOTAL	41.407	9.742	10.238	16.905	1.264	321		14.438	1.480	10,3%
Distribución		23,5%	24,7%	40,8%	3,1%	0,8%	7,1%			

C. Determinación de Garantías a Evaluar

Distribución de garantías a fiscalizar:

ISAPRE	En riesgo por plazo Vencido	Vencido	Vigente en riesgo por plazo vencido	Tamaño Muestra
Banmédica	189	16	52	257
Consalud	198		50	248
Colmena	140	33	72	245
Masvida	103	66	47	216
Vida Tres	156	22	31	209
Cruz Blanca	83	14	19	116
Fusat	52	3	13	68
Fundación	33	5	4	42
Ferrosalud	24	1	8	33
Rio Blanco	15		7	22
Chuquicamata	7		4	11
Cruz Del Norte	3		5	8
San Lorenzo	3		1	4
Total	1.006	160	313	1.479

D. Etapas de la Fiscalización

Comprende las siguientes etapas:

- ✓ Programación
- ✓ Revisión de Archivo Maestro "Detalle de casos GES para garantía de oportunidad"
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, y modalidad back office, efectuadas entre el 07 de enero y el 28 de febrero de 2013
- ✓ Consolidación planillas de evaluación
- ✓ Envío de oficios con resultados preliminares
- ✓ Recepción y análisis de respuestas
- ✓ Consolidación de planillas finales de evaluación
- ✓ Elaboración de informe de fiscalización
- ✓ Revisión y aprobación de informe de fiscalización
- ✓ Publicación de informe en la página web de la Superintendencia

IV. CONCEPTOS UTILIZADOS

Para efectuar la evaluación de la garantía de oportunidad, se trabajó en base a algunas definiciones de categorías:

Definiciones de la Superintendencia:

- ✓ 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. Incluye garantías en "Riesgo por plazo Vencido", "Vencido" y "Vigente en riesgo por plazo vencido".
- ✓ 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. Incluye garantías en "Riesgo por plazo Vencido", "Vencido" y "Vigente en riesgo por plazo vencido".
- ✓ Pendiente de Cumplimiento (Sin hito): es la prestación o grupo de prestaciones relacionadas con una determinada intervención sanitaria que no había sido otorgada a la fecha de la fiscalización, con todo, en esta fiscalización no se encuentran garantías pendientes de cumplimiento (Sin hito).

Definiciones descubiertas en el desarrollo de la fiscalización:

- ✓ Exceptuada dentro de plazo: En la revisión de documentos clínicos y administrativos, se observó que la garantía fue exceptuada dentro de los plazos establecidos para el cumplimiento de la garantía.
- ✓ Exceptuada fuera de plazo: La revisión de los documentos clínicos y administrativos, estableció que la garantía fue exceptuada fuera de los plazos establecidos para su cumplimiento.
- ✓ Exceptuada sin plazo: Clasificación realizada con posterioridad a la respuesta entregada por la ISAPRE a este Organismo de Control, en donde no fue posible determinar las fechas de excepción.

Todos los casos GES correspondientes a las garantías exceptuadas, se encuentran abiertos.

- ✓ No concluyente: Son todas aquellas garantías que, encontrándose sin información en el momento de la fiscalización, la respuesta remitida por la ISAPRE, no aporta mayores antecedentes que permita clasificar el estado de dichas garantías.
- ✓ No evaluable: Son aquellas garantías que, por algún motivo, no califican para ser evaluadas como por ejemplo: No corresponde a un problema de salud GES, no cumple con criterios de inclusión específicos, cambio de residencia, cambio de prestador de salud, la garantía no corresponde a GES, entre otros.
- ✓ Ingreso erróneo: Son aquellas garantías en que en la etapa de confirmación diagnóstica, fue descartado el diagnóstico del problema de salud GES

correspondiente y que por un error de la ISAPRE, ésta abrió la garantía de tratamiento, en vez de cerrar el caso.

- ✓ Caso cerrado: Son aquellas garantías que alguna vez existieron, pero que sin embargo, a la fecha de fiscalización el caso se encuentra cerrado, sin haber otorgado la prestación que da cumplimiento a la garantía correspondiente, por diferentes motivos tales como: Inasistencia del beneficiario, criterios de exclusión, rechazo de prestador, rechazo de tratamiento, voluntad del beneficiario, indicación o decisión del profesional tratante, entre otros.
- ✓ Sin información: Son aquellas garantías en que la ISAPRE, no presentó ningún documento que valide el otorgamiento de la garantía correspondiente, tanto en el terreno como en su respuesta al oficio de representación.

V. CONSIDERACIONES PREVIAS

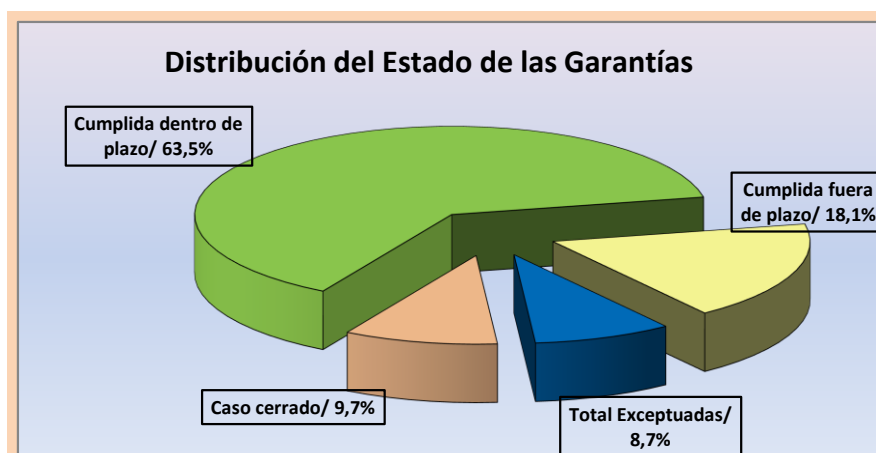
En relación a los resultados obtenidos, cabe mencionar algunos aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de su análisis:

- ✓ La información de las garantías con plazo vencido o en riesgo de vencimiento, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2012, fue obtenida desde la base de datos del Archivo Maestro "Detalle de casos GES para garantía de oportunidad", disponible en esta Superintendencia. Dicha información es subida al AM, por cada una de las ISAPRES.
- ✓ Los resultados del presente informe se obtuvieron de los datos y antecedentes clínicos y administrativos, proporcionados por las ISAPRES fiscalizadas, que daban cuenta del estado de las prestaciones garantizadas al momento de la fiscalización.
- ✓ Existen 123 (8,3%) garantías contenidas en la muestra general, que no fueron evaluadas, por las razones antes descritas (No concluyente, no evaluable, sin información e ingreso erróneo). *Ver detalle en Anexo N° 1.*
- ✓ Con todo, el número total de garantías evaluadas fue de 1.356, 91.7% del total de garantías de la muestra original.
- ✓ Para la selección de la muestra se trabajó con todas las garantías de oportunidad en riesgo, dejando fuera las garantías cumplidas y vigentes a la fecha de corte. Asimismo, no se hizo distinción por problema de salud ni otro criterio específico.
- ✓ Los resultados obtenidos dan cuenta de la revisión en terreno y/o back office, efectuada para cada una de las ISAPRES, más la información proporcionada por las Aseguradoras, en sus respuestas a los oficios preliminares. Todas las ISAPRES respondieron a los casos y situaciones representadas en los oficios.
- ✓ Finalmente, los resultados de este informe, solo dan cuenta del estado de las garantías, que de acuerdo al AM (Archivo Maestro) pertinente, se encontraban vencidas o en riesgo de vencimiento, no representan el comportamiento global en términos de cumplimiento de la garantía de oportunidad en las ISAPRES.

VI. RESULTADOS

VI.1 Estado de las Garantías por ISAPRE

ISAPRE	Cumplida dentro de plazo		Cumplida fuera de plazo		TOTAL Cumplidas		Exceptuada dentro de plazo		Exceptuada fuera de plazo		Exceptuada sin plazo		TOTAL Exceptuadas		Caso cerrado		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Chuquicamata	8	88,9%	1	11,1%	9	100,0%											9
Cruz Del Norte	7	87,5%	1	12,5%	8	100,0%											8
Río Blanco	19	100,0%			19	100,0%											19
Banmédica	159	66,8%	65	27,3%	224	94,1%	6	2,5%	1	0,4%	5	2,1%	12	5,0%	2	0,8%	238
Fusat	47	85,5%	2	3,6%	49	89,1%									6	10,9%	55
Vida Tres	121	61,4%	54	27,4%	175	88,8%	6	3,0%	2	1,0%	11	5,6%	19	9,6%	3	1,5%	197
Fundación	22	88,0%			22	88,0%	2	8,0%					2	8,0%	1	4,0%	25
Ferrosalud	25	78,1%	2	6,3%	27	84,4%	2	6,3%	2	6,3%			4	12,5%	1	3,1%	32
Colmena	139	59,4%	48	20,5%	187	79,9%			17	7,3%			17	7,3%	30	12,8%	234
Masvida	136	65,1%	29	13,9%	165	78,9%	16	7,7%	17	8,1%	8	3,8%	41	19,6%	3	1,4%	209
Cruz Blanca	57	61,3%	10	10,8%	67	72,0%	19	20,4%	1	1,1%			20	21,5%	6	6,5%	93
Consalud	121	51,9%	32	13,7%	153	65,7%	1	0,4%					1	0,4%	79	33,9%	233
San Lorenzo			2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%					2	50,0%			4
TOTAL	861	63,5%	246	18,1%	1.107	81,6%	54	4,0%	40	2,9%	24	1,8%	118	8,7%	131	9,7%	1.356



De los resultados globales obtenidos podemos observar que:

- ✓ El 81,6% de las garantías fiscalizadas se encontraban cumplidas, con un 63,5% de cumplimiento dentro del plazo y 18,1% fuera del plazo establecido por el Decreto GES vigente.
- ✓ La ISAPRE Río Blanco tiene un 100% de cumplimiento de garantías dentro del plazo. Por su parte, Cruz del Norte y Chuquicamata también presentan el 100% de garantías cumplidas, pero con garantías cumplidas dentro y fuera de plazo.
- ✓ 5 Instituciones presentan un cumplimiento general entre el 94,1% y 84,4% y otras 5 Aseguradoras muestran un cumplimiento entre 79,9% y 50%.
- ✓ Las garantías exceptuadas, representan un 8,7% (118), con un 4% (54) de excepciones dentro del plazo y 2,9% (40) de excepciones fuera del plazo. Adicionalmente, de acuerdo a las respuestas a los oficios emitidos a las Aseguradoras, se pudo determinar un 1,8% (24) más de garantías

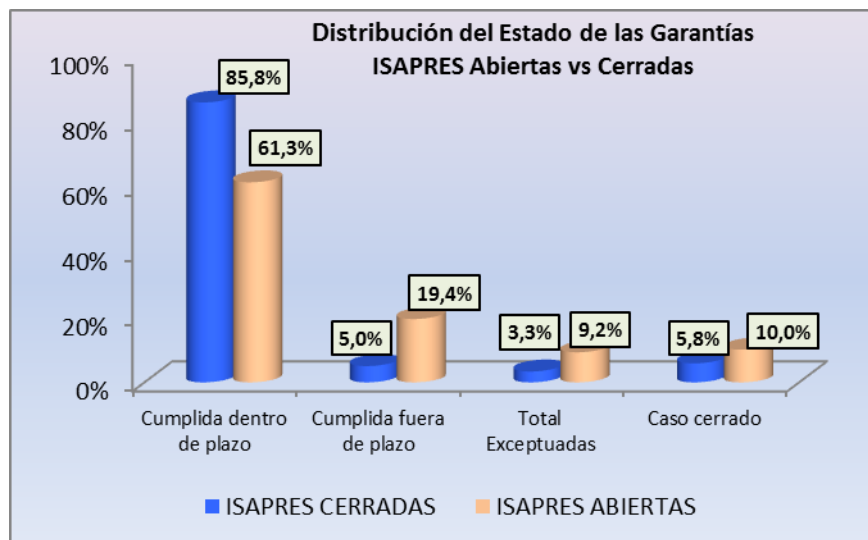
exceptuadas, sin poder clasificarlas con relación a los plazos en que fueron exceptuadas.

- ✓ Las garantías que se encontraban exceptuadas, se distribuyen en 9 ISAPRES. Las más significativas en términos de número y porcentaje son Cruz Blanca (21.5%) y Masvida (19.6%). En el otro extremo, además de las 3 Instituciones que presentan 100% de cumplimiento, se suma FUSAT, en las que no se presentan garantías exceptuadas.
- ✓ En el 9,7% de las garantías evaluadas, se encontró que los casos GES correspondientes habían sido cerrados, por diferentes motivos, sin que la prestación o prestaciones pertinentes a la garantía hubieran sido otorgadas. Las ISAPRES Consalud (33,9%), Colmena (12,8%) y FUSAT (10,9%), son las que tienen mayor cuantía de casos cerrados.
- ✓ Con respecto a las garantías otorgadas de manera retrasada, se observa que el tiempo de retraso determinado de acuerdo al plazo establecido por el Decreto GES para cada una de ellas, oscila entre un mínimo de 1,04 veces el plazo de la garantía en San Lorenzo y un máximo de 96,5 veces el tiempo de la garantía en Colmena.

En Anexo N°5, ver tiempos de retraso en garantías cumplidas fuera de plazo

- ✓ Asimismo, los tiempos de retraso expresados en días se mueven en un rango de 1 a 233 días, por sobre los plazos establecidos en el Decreto GES.
- ✓ Finalmente, en el período evaluado, a la fecha de fiscalización, no existen garantías pendientes de cumplimiento (Sin hito) en ninguna ISAPRE.

VI.2 Comparación de Resultados entre ISAPRES Abiertas y Cerradas



- ✓ En las ISAPRES abiertas se constituye el 91.2%(1.236) de las garantías medibles, mientras que, el 8.8% (120) restante corresponde a las ISAPRES cerradas.

- ✓ En términos generales, existe una diferencia de 24.5 puntos porcentuales en las garantías cumplidas dentro de los plazos, a favor de las ISAPRES cerradas. La situación inversa se observa en las garantías cumplidas fuera de plazo, con 14,4 puntos porcentuales más, en las Instituciones abiertas.
- ✓ Tanto en las categorías de garantías exceptuadas y garantías con caso cerrado, éstas se observan en mayor cuantía en las ISAPRES abiertas versus las cerradas, con 5.9 puntos porcentuales más para las garantías exceptuadas y 4,2 puntos porcentuales más para los casos cerrados.

En Anexo N°2, ver detalles de los resultados específicos en ISAPRES abiertas y cerradas

VI.3 Distribución de Causas de Excepción de Garantías

ISAPRE	Inasistencia Beneficiario		Indicación Médica		Rechazo prestador		Rechazo de tratamiento		Otra Causa		No cumple criterios de inclusión		Rechazo de GES		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Masvida	24	58,5%	8	19,5%	5	12,2%	1	2,4%	3	7,3%					41
Cruz Blanca	4	20,0%	15	75,0%					1	5,0%					20
Vida Tres	18	94,7%											1	5,3%	19
Colmena	8	47,1%			5	29,4%	1	5,9%			3	17,6%			17
Banmédica	11	91,7%	1	8,3%											12
Ferrosalud	4	100,0%													4
Fundación	2	100,0%													2
San Lorenzo			1	50,0%			1	50,0%							2
Consalud							1	100,0%							1
Total	71	60,2%	25	21,2%	10	8,5%	4	3,4%	4	3,4%	3	2,5%	1	0,8%	118

- ✓ Las causas de excepción de garantías, están determinadas principalmente por dos variables: Inasistencia del beneficiario (60.2%) e indicación médica (21,2%). En menor medida se presentan otras causas de excepción, tales como: rechazo de prestador, rechazo de tratamiento, no cumple criterios de inclusión, rechazo a las GES y otras.

En Anexo N°3, ver distribución de las garantías exceptuadas

En Anexo N°4, ver detalles de las causas de excepción de garantías

VII. CONCLUSIONES

- ✓ El 81,6% de las garantías fiscalizadas se encontraban cumplidas, con un 63,5% de cumplimiento dentro del plazo y 18,1% fuera del plazo establecido por el Decreto GES vigente.
- ✓ 3 ISAPRES alcanzan un 100% de garantías cumplidas dentro de plazo, otras 5 Instituciones presentan un rango de cumplimiento general entre el 94,1% y 84,4% y las otras 5 Aseguradoras restantes, muestran un nivel de cumplimiento entre 79,9% y 50%.
- ✓ En términos generales, existe una diferencia de 24,5 puntos porcentuales en las garantías cumplidas dentro de los plazos, a favor de las ISAPRES cerradas. La situación inversa se observa en las garantías cumplidas fuera de plazo, con 14,4 puntos porcentuales más, en las Instituciones abiertas.
- ✓ Con respecto a las garantías otorgadas de manera retrasada, se observa que el tiempo de retraso determinado de acuerdo al plazo establecido por el Decreto GES para cada una de ellas, oscila entre un mínimo de 1,04 veces y 96,5 veces el plazo de la garantía.
- ✓ Las garantías exceptuadas, representan un 8,7% (118), con un 4% (54) de excepciones dentro del plazo y 2,9% (40) de excepciones fuera del plazo. Adicionalmente, de acuerdo a las respuestas a los oficios emitidos a las Aseguradoras, se pudo determinar un 1,8% (24) más de garantías exceptuadas, sin poder clasificarlas con relación a los plazos en que fueron exceptuadas.
- ✓ Las causas de excepción de garantías, están determinadas principalmente por inasistencia del beneficiario (60,2%) e Indicación médica (21,2%).
- ✓ En el 9,7% de las garantías evaluadas, se encontró que los casos GES correspondientes habían sido cerrados, por diferentes motivos, sin que la prestación o prestaciones pertinentes a la garantía hubieran sido otorgadas.
- ✓ Para el período en evaluación (1º semestre de 2012) y para la muestra evaluada, a la fecha de fiscalización, no existen garantías pendientes de cumplimiento (Sin hito) en ninguna ISAPRE.

ANEXO N° 1

Distribución de Garantías no Evaluables en las ISAPRES

ISAPRE	No evaluable		No concluyente		Ingreso erróneo		Sin información		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Chuquicamata	2	100,0%							2
Colmena	11	100,0%							11
Consalud			15	100,0%					15
Cruz Blanca	9	39,1%			14	60,9%			23
Cruz Del Norte									
Ferrosalud	1	100,0%							1
Fusat	11	84,6%	2	15,4%					13
Banmédica	5	26,3%	10	52,6%			4	21,1%	19
Fundación	15	88,2%					2	11,8%	17
Masvida			2	28,6%	5	71,4%			7
Rio Blanco	3	100,0%							3
San Lorenzo									
Vida Tres	3	25%	8	66,7%			1	8,3%	12
Total	60	48,8%	37	30,1%	19	15,4%	7	5,7%	123

ANEXO N° 2

Resultados Específicos en ISAPRES Abiertas y Cerradas

ISAPRES Abiertas

ISAPRE	Cumplida dentro de plazo		Cumplida fuera de plazo		Total cumplidas		Exceptuada sin plazo		Exceptuada dentro de plazo		Exceptuada fuera de plazo		Total exceptuadas		Caso cerrado		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Banmédica	159	66,8%	65	27,3%	224	94,1%	5	2,1%	6	2,5%	1	0,4%	12	5,0%	2	0,8%	238
Vida Tres	121	61,4%	54	27,4%	175	88,8%	11	5,6%	6	3,0%	2	1,0%	19	9,6%	3	1,5%	197
Ferrosalud	25	78,1%	2	6,3%	27	84,4%			2	6,3%	2	6,3%	4	12,5%	1	3,1%	32
Colmena	139	59,4%	48	20,5%	187	79,9%					17	7,3%	17	7,3%	30	12,8%	234
Masvida	136	65,1%	29	13,9%	165	78,9%	8	3,8%	16	7,7%	17	8,1%	41	19,6%	3	1,4%	209
Cruz Blanca	57	61,3%	10	10,8%	67	72,0%			19	20,4%	1	1,1%	20	21,5%	6	6,5%	93
Consalud	121	51,9%	32	13,7%	153	65,7%			1	0,4%			1	0,4%	79	33,9%	233
TOTAL	758	61,3%	240	19,4%	998	80,7%	24	1,9%	50	4,0%	40	3,2%	114	9,2%	124	10,0%	1.236

ISAPRES Cerradas

ISAPRE	Cumplida dentro de plazo		Cumplida fuera de plazo		Total Cumplidas		Exceptuada dentro de plazo		Total Exceptuadas		Caso cerrado		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Chuquicamata	8	88,9%	1	11,1%	9	100,0%							9
Cruz Del Norte	7	87,5%	1	12,5%	8	100,0%							8
Rio Blanco	19	100,0%			19	100,0%							19
Fusat	47	85,5%	2	3,6%	49	89,1%					6	10,9%	55
Fundación	22	88,0%			22	88,0%	2	8,0%	2	8,0%	1	4,0%	25
San Lorenzo			2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%	2	50,0%			4
TOTAL	103	85,8%	6	5,0%	109	90,8%	4	3,3%	4	3,3%	7	5,8%	120

ANEXO N°3

Distribución de Causas de Excepción de Garantías por ISAPRE

CAUSAS DE EXCEPCIÓN DE GARANTÍAS - DENTRO DE PLAZO											
ISAPRE	Inasistencia beneficiario		Indicación médica		Otra causa		Rechazo de tratamiento		Rechazo prestador		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Cruz Blanca	3	15,8%	15	78,9%	1	5,3%					19
Masvida	5	31,3%	7	43,8%	3	18,8%			1	6,3%	16
Banmédica	6	100,0%									6
Vida Tres	6	100,0%									6
Ferrosalud	2	100,0%									2
Fundación	2	100,0%									2
San Lorenzo			1	50,0%			1	50,0%			2
Consalud							1	100,0%			1
TOTAL	24	44,4%	23	42,6%	4	7,4%	2	3,7%	1	1,9%	54

CAUSAS DE EXCEPCIÓN DE GARANTÍAS -FUERA DE PLAZO											
ISAPRE	Inasistencia beneficiario		Indicación médica		No cumple criterios inclusión		Rechazo tratamiento		Rechazo prestador		TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Colmena	8	47,1%			3	17,6%	1	5,9%	5	29,4%	17
Masvida	12	70,6%	1	5,9%					4	23,5%	17
Ferrosalud	2	100,0%									2
Vida Tres	2	100,0%									2
Cruz Blanca	1	100,0%									1
Banmédica			1	100,0%							1
TOTAL	25	62,5%	2	5,0%	3	7,5%	1	2,5%	9	22,5%	40

CAUSAS DE EXCEPCIÓN DE GARANTÍAS – SIN PLAZO							
ISAPRE	Inasistencia beneficiario		Rechazo GES		Rechazo tratamiento		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Vida Tres	10	90,9%	1	9,1%			11
Masvida	7	87,5%			1	12,5%	8
Banmédica	5	100,0%					5
Total	22	91,7%	1	4,2%	1	4,2%	24

ANEXO N° 4
Causas de Excepción de Garantías

Detalle de Causas de Excepción de Garantías (Dentro de plazo)

Fecha plazo garantía	Fecha excepción	Causa de excepción	N° P.S.	Garantía	ISAPRE
02-04-2012	01-03-2012	Inasistencia beneficiario	3	Tratamiento	Cruz Blanca
23-07-2012	13-07-2012	Inasistencia beneficiario	3	Tratamiento	Cruz Blanca
26-07-2012	26-06-2012	Inasistencia beneficiario	3	Tratamiento	Cruz Blanca
24-05-2012	12-04-2012	Inasistencia beneficiario	7	Confirmación diagnóstica	Banmédica
07-06-2012	25-04-2012	Inasistencia beneficiario	7	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
11-06-2012	17-05-2012	Inasistencia beneficiario	8	Confirmación diagnóstica	Banmédica
04-03-2012	13-02-2012	Inasistencia beneficiario	8	Confirmación diagnóstica	Ferrosalud
13-04-2012	26-03-2012	Inasistencia beneficiario	8	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
20-09-2012	19-03-2012	Inasistencia beneficiario	11	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
06-11-2012	15-05-2012	Inasistencia beneficiario	11	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
18-05-2012	03-04-2012	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
20-02-2012	16-01-2012	Inasistencia beneficiario	21	Tratamiento	Masvida
18-04-2012	18-04-2012	Inasistencia beneficiario	25	Seguimiento	Fundación
19-04-2012	19-04-2012	Inasistencia beneficiario	25	Seguimiento	Fundación
16-04-2012	16-02-2012	Inasistencia beneficiario	28	Tratamiento	Ferrosalud
30-01-2012	30-01-2012	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Banmédica
28-05-2012	08-05-2012	Inasistencia beneficiario	39	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
04-06-2012	22-01-2012	Inasistencia beneficiario	47	Tratamiento	Masvida
23-07-2012	21-06-2012	Inasistencia beneficiario	53	Tratamiento	Banmédica
27-06-2012	07-06-2012	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Banmédica
30-03-2012	15-03-2012	Inasistencia beneficiario	65	Screening	Banmédica
29-03-2012	22-01-2012	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
04-07-2012	22-01-2012	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
20-07-2012	17-07-2012	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
27-08-2012	29-05-2012	Indicación médica	3	Seguimiento	Cruz Blanca
27-02-2012	26-01-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
27-02-2012	26-01-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
21-03-2012	20-02-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
02-04-2012	01-03-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
12-04-2012	13-03-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
10-05-2012	10-04-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
04-06-2012	03-05-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
21-06-2012	22-05-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
04-07-2012	04-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
05-07-2012	05-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
09-07-2012	07-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
13-07-2012	13-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
20-07-2012	22-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
26-07-2012	26-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Cruz Blanca
19-03-2012	22-02-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
27-04-2012	28-03-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
01-06-2012	02-05-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
28-06-2012	29-05-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
23-07-2012	21-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
28-09-2012	19-06-2012	Indicación médica	3	Tratamiento	Masvida
30-07-2012	29-05-2012	Indicación médica	31	Tratamiento	San Lorenzo
27-02-2012	24-02-2012	Indicación médica	24.2	Tratamiento	Masvida
18-06-2012	22-05-2012	Otra Causa	3	Tratamiento	Cruz Blanca
02-07-2012	07-06-2012	Otra Causa	8	Etapificación	Masvida
08-10-2012	06-02-2012	Otra Causa	66	Alta integral	Masvida
16-04-2012	27-03-2012	Otra Causa	66	Tratamiento	Masvida
08-06-2012	10-05-2012	Rechazo de prestador	16	Etapificación	Masvida
23-04-2012	08-03-2012	Rechazo de tratamiento	21	Confirmación diagnóstica	Consalud
30-04-2012	26-04-2012	Rechazo de tratamiento	25	Tratamiento	San Lorenzo

Detalle de Causas de Excepción de Garantías (Fuera de plazo)

Fecha Plazo garantía	Fecha Excepción	Causa de Excepción	Nº P.S.	Garantía	ISAPRE
25-05-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	3	Tratamiento	Colmena
04-04-2012	01-06-2012	Inasistencia beneficiario	3	Tratamiento	Cruz Blanca
09-07-2012	04-01-2013	Inasistencia beneficiario	7	Confirmación diagnóstica	Colmena
15-10-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	11	Confirmación diagnóstica	Colmena
23-07-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Colmena
30-07-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Colmena
06-05-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Ferrosalud
20-05-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Ferrosalud
20-03-2012	18-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Tratamiento	Masvida
07-05-2012	11-01-2013	Inasistencia beneficiario	21	Tratamiento	Masvida
07-02-2012	25-02-2012	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Vida Tres
13-03-2012	15-03-2012	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Vida Tres
07-05-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Colmena
17-05-2012	03-01-2013	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Colmena
05-06-2012	27-12-2012	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Colmena
23-10-2012	11-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Alta integral	Masvida
31-01-2012	15-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
03-02-2012	18-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
28-02-2012	17-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
27-03-2012	16-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
30-04-2012	16-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
29-05-2012	16-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
27-06-2012	22-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
09-07-2012	10-08-2012	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
13-07-2012	17-01-2013	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
13-04-2012	10-12-2012	Indicación médica	65	Tratamiento	Banmédica
06-04-2012	15-01-2013	Indicación médica	66	Tratamiento	Masvida
14-03-2012	27-12-2012	No cumple criterios de inclusión	3	Confirmación diagnóstica	Colmena
03-08-2012	27-12-2012	No cumple criterios de inclusión	21	Confirmación diagnóstica	Colmena
04-05-2012	03-01-2013	No cumple criterios de inclusión	37	Tratamiento	Colmena
27-04-2012	14-09-2012	Rechazo de prestador	3	Tratamiento	Colmena
09-04-2012	22-01-2013	Rechazo de prestador	16	Etapificación	Masvida
09-07-2012	22-01-2013	Rechazo de prestador	16	Etapificación	Masvida
14-06-2012	28-12-2012	Rechazo de prestador	21	Confirmación diagnóstica	Colmena
09-07-2012	01-09-2012	Rechazo de prestador	21	Confirmación diagnóstica	Colmena
28-08-2012	10-01-2013	Rechazo de prestador	30	Confirmación diagnóstica	Colmena
01-07-2012	03-01-2013	Rechazo de prestador	30	Tratamiento	Colmena
30-04-2012	17-01-2013	Rechazo de prestador	66	Tratamiento	Masvida
19-07-2012	15-01-2013	Rechazo de prestador	66	Tratamiento	Masvida
30-06-2012	10-01-2013	Rechazo de tratamiento	21	Confirmación diagnóstica	Colmena

Detalle de Causas de Excepción de Garantías (Sin plazo)

Fecha plazo garantía	Fecha excepción	Causa de excepción	Nº P.S.	Garantía	ISAPRE
20-09-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	2	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
08-06-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	7	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
14-06-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Banmédica
15-03-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	21	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
09-07-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	29	Confirmación diagnóstica	Banmédica
08-10-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	29	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
17-02-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Banmédica
23-04-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Banmédica
20-04-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Vida Tres
24-05-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Vida Tres
12-06-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	34	Tratamiento	Vida Tres
01-03-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Banmédica
22-05-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
13-06-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	61	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
04-05-2012	Sin Fecha	Inasistencia beneficiario	61	Tratamiento	Vida Tres
26-10-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Alta Integral	Masvida
09-11-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Alta Integral	Masvida
07-01-2013	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Alta Integral	Masvida
13-03-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
20-03-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
19-04-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
10-07-2012	Sin fecha	Inasistencia beneficiario	66	Tratamiento	Masvida
05-03-2012	Sin Fecha	Rechazo de GES	7	Confirmación diagnóstica	Vida Tres
17-07-2012	Sin fecha	Rechazo de tratamiento	66	Tratamiento	Masvida

ANEXO N° 5

Tiempos de Retraso en Garantías Cumplidas Fuera de Plazo

ISAPRES Abiertas	Menor Retraso	Mayor Retraso	ISAPRES Cerradas	Menor Retraso	Mayor Retraso
Colmena	1	96,5	FUSAT	1,26	29
Banmédica	1,02	53	San Lorenzo	1,04	1,1
Masvida	1,03	41,33	Chuquicamata		8
Vida Tres	2	28	Cruz Del Norte		1,47
Consalud	1,02	19	Fundación		
Cruz Blanca	1,09	3,22	Rio Blanco		
Ferrosalud	1,13	2,14			

El retraso de las garantías evaluadas se determinó utilizando como unidad de tiempo una vez (1) la garantía, lo que en la práctica corresponde a los días de plazo en cada una de éstas, según lo establecido en el Decreto GES vigente.

ANEXO N° 6

Evaluación de Garantías por Problema de Salud

N° PS	Cumplida dentro de plazo		Cumplida fuera de plazo		Total Cumplidas		Exceptuada dentro de plazo		Exceptuada fuera de plazo		Exceptuada sin plazo		Total Exceptuadas		Caso cerrado		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
21	214	64,1%	45	13,5%	259	77,5%	3	0,9%	10	3,0%	2	0,6%	15	4,5%	60	18,0%	334
7	136	76,0%	12	6,7%	148	82,7%	2	1,1%	1	0,6%	2	1,1%	5	2,8%	26	14,5%	179
34	51	34,7%	88	59,9%	139	94,6%	1	0,7%	2	1,4%	5	3,4%	8	5,4%			147
3	61	52,1%	20	17,1%	81	69,2%	25	21,4%	4	3,4%			29	24,8%	7	6,0%	117
8	61	67,8%	19	21,1%	80	88,9%	4	4,4%					4	4,4%	6	6,7%	90
66	22	36,7%	10	16,7%	32	53,3%	5	8,3%	13	21,7%	8	13,3%	26	43,3%	2	3,3%	60
61	36	62,1%	9	15,5%	45	77,6%	1	1,7%	3	5,2%	4	6,9%	8	13,8%	5	8,6%	58
39	33	76,7%	7	16,3%	40	93,0%	1	2,3%					1	2,3%	2	4,7%	43
29	23	79,3%	4	13,8%	27	93,1%					2	6,9%	2	6,9%			29
25	14	53,8%	5	19,2%	19	73,1%	3	11,5%					3	11,5%	4	15,4%	26
26	22	100,0%			22	100,0%											22
38	16	84,2%	1	5,3%	17	89,5%									2	10,5%	19
11	15	83,3%			15	83,3%	2	11,1%	1	5,6%			3	16,7%			18
30	9	52,9%	2	11,8%	11	64,7%			2	11,8%			2	11,8%	4	23,5%	17
15	12	75,0%			12	75,0%									4	25,0%	16
41	14	87,5%	2	12,5%	16	100,0%											16
37	10	76,9%	2	15,4%	12	92,3%			1	7,7%			1	7,7%			13
17	9	75,0%	3	25,0%	12	100,0%											12
44	12	100,0%			12	100,0%											12
5	7	70,0%	3	30,0%	10	100,0%											10
16	4	40,0%	2	20,0%	6	60,0%	1	10,0%	2	20,0%			3	30,0%	1	10,0%	10
2	4	44,4%	4	44,4%	8	88,9%					1	11,1%	1	11,1%			9
6	7	77,8%	2	22,2%	9	100,0%											9
28	6	66,7%			6	66,7%	1	11,1%					1	11,1%	2	22,2%	9
23	7	100,0%			7	100,0%											7
31	6	85,7%			6	85,7%	1	14,3%					1	14,3%			7
36	7	100,0%			7	100,0%											7
65	5	71,4%			5	71,4%	1	14,3%	1	14,3%			2	28,6%			7
12	4	80,0%	1	20,0%	5	100,0%											5
27	4	100,0%			4	100,0%											4
47	3	75,0%			3	75,0%	1	25,0%					1	25,0%			4
60	3	75,0%			3	75,0%									1	25,0%	4
67	2	50,0%	2	50,0%	4	100,0%											4
1	3	100,0%			3	100,0%											3
40	1	33,3%	1	33,3%	2	66,7%									1	33,3%	3
22	1	50,0%			1	50,0%									1	50,0%	2
24.3	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%											2
32	2	100,0%			2	100,0%											2
50	2	100,0%			2	100,0%											2
53			1	50,0%	1	50,0%	1	50,0%					1	50,0%			2
55	2	100,0%			2	100,0%											2
62	2	100,0%			2	100,0%											2
69	1	50,0%			1	50,0%									1	50,0%	2
4	1	100,0%			1	100,0%											1
24.2							1	100,0%					1	100,0%			1
33	1	100,0%			1	100,0%											1
42															1	100,0%	1
45	1	100,0%			1	100,0%											1
49	1	100,0%			1	100,0%											1
52	1	100,0%			1	100,0%											1
56															1	100,0%	1
64	1	100,0%			1	100,0%											1
68	1	100,0%			1	100,0%											1
Total	861	63,5%	246	18,1%	1.107	81,6%	54	4,0%	40	2,9%	24	1,8%	118	8,7%	131	9,7%	1.356

Este anexo se muestra solo a modo de información complementaria, no incide en los resultados presentados en el informe, puesto que, las muestras se tomaron con relación a todo el universo de garantías reportadas por las ISAPRES, de acuerdo a los criterios previamente definidos, sin discriminar por problemas de salud específicos. Asimismo, para efectos de orden general, se utilizó el número de garantías representadas en la muestra para cada problema de salud, ordenadas de manera decreciente.