

Octubre 2012

FISCALIZACIÓN TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE EXCESOS DE COTIZACIÓN EN LAS SUCUSALES DEL FONASA

I.- ANTECEDENTES GENERALES:

Entre los días 22 y 29 de mayo de 2012, las Agencias Zonales de la Superintendencia de Salud, en coordinación con el Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios, realizaron un examen nacional destinado a verificar la recepción de las solicitudes de excesos tramitadas en las sucursales del FONASA en cada región según el siguiente detalle:

DIRECCIÓN	SUCURSAL
Colón N° 335	Arica
Obispo Labbé N°986	Iquique
Pje. Chaca N°3058, Local 23	Alto Hospicio
Almirante Latorre N°2641	Antofagasta
Nicolas Tirado S/N	Antofagasta
Atacama N°870	Copiapó
Ramírez N°1092	Vallenar
Eduardo de La Barra N°346	La Serena
Aldunate N°1354	Coquimbo
Arlegui N°215	Viña del Mar
Avda. Brasil N°2104	Valparaíso
Avda. Bisquert N°340	Rengo
Calle Estado N°101	Rancagua
6 oriente N°1218	Talca
San Martín N°99, esquina Chacabuco	Curicó
Los Carrera N°1120	Concepción
18 de Septiembre N°801	Chillán
Manuel Montt N°654	Temuco
Avda. Alemania N°0671 3er piso local 3089	Temuco
Esmeralda N°665	Valdivia
Cayetano Letelier N°225, local 11	La Unión
Benavente N°850	Puerto Montt
Los Carrera N°774	Osorno
Eusebio Lillo N°377	Coyhaique
Armando Sanhueza N°1094	Punta Arenas
O´Higgins N°657-B	Puerto Natales

Este proceso se encuentra definido en la Resolución Exenta 3E/N°4599 de fecha 26 de diciembre de 2008 del FONASA y comprende el procedimiento establecido por esa institución para la tramitación y pago de los excesos de cotización a sus afiliados o a los empleadores de éstos, considerando que los excesos se originan por pagos duplicados de cotización, error en el porcentaje de descuento, cotizaciones mayores al máximo imponible, licencias médicas, relación laboral inexistente, renuncia a pensión de vejez anticipada, por errores en sus planillas de cotización, pago de cotizaciones a nombre de trabajadores de otros empleadores, fallecimiento del cotizante y otros.



Octubre 2012

II.- OBJETIVO

Con la ejecución de este proceso de fiscalización, la Superintendencia de Salud contribuye a resguardar los derechos de las personas cotizantes, revisando que la tramitación de los excesos de cotización a nivel regional, sea efectuada en forma correcta por parte del FONASA, para garantizar una devolución íntegra y oportuna de dichos fondos.

III.- METODOLOGIA

El trabajo se desarrolló en las dependencias de cada sucursal, mediante el examen de la información disponible en las mismas, además de entrevistas realizadas a los respectivos encargados, comprendiendo una muestra de 227 casos tramitados en los años 2011 y 2012.

IV.- RESULTADOS DE LA FISCALIZACION:

Como resultado general de la fiscalización realizada y de acuerdo a los antecedentes aportados por cada sucursal de esa Institución, se observó lo siguiente:

- a) Las sucursales cuentan con un Manual de Procedimientos y Protocolo de Atención, para la devolución de cotizaciones de salud pagadas en exceso, preparado por el Subdepartamento de Recaudación y Cobranzas del Fondo Nacional de Salud, el cual es utilizado como consulta para resolver las solicitudes presentadas.
- b) La recepción de las solicitudes se ajusta a las instrucciones contenidas en el Manual de Procedimientos, sin embargo se verificó que las fechas consignadas en los formularios de solicitud, en general, son completadas por el usuario y en algunos casos omitidas.
- c) El envío de los formularios de solicitud se realiza oportunamente al Subdepartamento de Recaudación y Cobranzas del Fondo Nacional de Salud, incluso durante el mismo día o al siguiente, no obstante se detectaron 3 sucursales que despacharon algunas solicitudes en un plazo superior a 7 días hábiles según el siguiente detalle:

DIRECCIÓN	CIUDAD	RESULTADOS
Almirante Latorre N° 2641	Antofagasta	Tres casos con despacho superior a 7 días hábiles desde la fecha de la solicitud.
Aldunate N° 1354	Coquimbo	Un caso con despacho superior a 7 días hábiles desde la fecha de la solicitud.
San Martín N°99, esquina Chacabuco	Curicó	Un caso con despacho superior a 7 días hábiles desde la fecha de la solicitud.

- d) En cuanto a la información disponible, se detectó que las sucursales no tienen acceso a consultar el estado de tramitación de las solicitudes y no disponen de un detalle con los pagos realizados por el nivel central. De esta forma, en caso que los cotizantes acudan a la respectiva sucursal para requerir información, la mayoría de ellas informó que deben tomar contacto telefónico con las oficinas centrales para obtener los antecedentes que le permitan dar respuesta.



Octubre 2012

En vista de lo anterior, mediante el Oficio IF/N°4827, de fecha 25 de julio de 2012, la Superintendencia recomendó al referido Servicio que evalúe y determine las mejoras que correspondan en su procedimiento de tramitación y devolución de las cotizaciones percibidas en exceso, con el propósito de disminuir sus plazos de resolución.

Mediante su Ordinario 3E.N° 012019, el FONASA informó el cumplimiento de instrucciones, señalando que se encontraba en proceso de transición respecto de sus sistemas informáticos, adoptando las medidas para mitigar las situaciones observadas en relación al mejoramiento de la gestión realizada a través de sus sucursales