



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/Nº 350 ¹

SANTIAGO, 30 de abril de 2020

IMPORTE INSTRUCCIONES RELATIVAS A MEDICAMENTOS, INSUMOS Y AYUDAS TÉCNICAS GARANTIZADOS POR PARTE DE LAS ISAPRES

Esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, en especial lo dispuesto en los artículos 110 número 2; 114 y 205 todos del DFL Nº 1, de 2005, de Salud, viene en impartir las siguientes instrucciones generales a las instituciones de salud previsual.

I. OBJETIVO

Velar por un mejor acceso y oportunidad en la obtención de medicamentos, insumos y ayudas técnicas garantizados por parte de los beneficiarios de isapres.

II. MODIFICA EL COMPENDIO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE BENEFICIOS, DICTADO POR LA CIRCULAR IF/Nº 77 DE 25 DE JULIO DE 2008, DE LA INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD.

1.- En el Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud GES", Título III "Normas Especiales para las Isapres", numeral 3) "Obligación de Informar", letra c) "Información al beneficiario al momento de incorporarse a las GES", realícense las siguientes modificaciones:

1.1.- Modifícase en el primer párrafo, la expresión: "...con el siguiente formato, que se completa como ejemplo, para el problema de salud Nº34:" por: "...con el formato que se

¹ Modificada por la Resolución Exenta IF/Nº600 de 11 de agosto de 2020, que resolvió los recursos de reposición presentados en su contra.

completa como ejemplo, para el problema de salud N°34 y que se encuentra al final de la presente letra c).”

1.2.- Incorpórase el siguiente párrafo:

En el caso de que el problema de salud contemple el uso de medicamentos e insumos, las isapres deberán consignar en la cartilla señalada en el párrafo precedente, específicamente en la parte denominada “PRESTADOR DESIGNADO”, la identificación de la farmacia en convenio y del prestador de ayudas técnicas en convenio (cuando corresponda), que entregarán los referidos beneficios GES.

2.- En el Capítulo VI “de las Garantías Explícitas en Salud GES”, Título III “Normas Especiales para las Isapres”, agréguese el siguiente numeral 6 “Obligaciones de las Isapres en cuanto al Acceso y Cobertura de Medicamentos, Insumos y Ayudas Técnicas GES”, con el contenido que a continuación se indica:

“6.- Obligaciones de las Isapres en cuanto al Acceso y Cobertura de Medicamentos, Insumos y Ayudas Técnicas GES.

6.1.- Gestiones para asegurar la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas y prevenir problemas de stock de los mismos

Ante eventuales cierres de locales, faltas de stock o demoras en la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas garantizados, las isapres, los prestadores que suministran dichas ayudas técnicas y las farmacias en convenio, estas últimas en su calidad de prestadores de salud de acuerdo a lo establecido en la letra g), del artículo 1º, del Decreto Supremo N°22 de 2019, del Ministerio de Salud, deberán asegurar la entrega de los productos prescritos por el médico tratante y que forman parte de la canasta de beneficios GES, y prevenir las faltas de stock de los mismos.

En consecuencia, y en cumplimiento de lo establecido al efecto en el Compendio de Procedimientos, Capítulo I “Procedimientos Relativos al Contrato de Salud”, Título V “Cumplimiento del Contrato de Salud”, las instituciones de salud deben realizar las gestiones necesarias, disponer de mecanismos alternativos y adoptar las medidas específicas que llevarán a cabo conjuntamente y en coordinación con las farmacias y con los prestadores de ayudas técnicas, con el fin que las garantías de acceso y oportunidad no se vean vulneradas, asegurando el derecho de los beneficiarios a seguir su tratamiento médico sin interrupciones que puedan afectar su estado de salud. Estas medidas no podrán significar trámites ni costos adicionales para los beneficiarios y deberán estar contempladas expresamente en los convenios que suscriban las isapres con las farmacias.

En este sentido, las isapres deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar que la farmacia y el prestador en convenio dispongan de un stock suficiente y permanente de medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, respectivamente. La composición del referido stock deberá determinarlo la isapre, considerando los requerimientos de los beneficiarios GES de la institución, en virtud de sus respectivos tratamientos garantizados.

Ahora bien, en los casos en que la isapre y la respectiva farmacia o prestador en convenio no puedan solucionar en forma inmediata el requerimiento de un

medicamento, insumo o ayuda técnica GES, respectivamente, por falta de stock o por despacho parcial del producto indicado, el beneficiario deberá informar a la isapre y ésta deberá entregar una solución, coordinando con la farmacia que el retiro efectivo del medicamento en ésta pueda ser efectuado dentro de las 48 horas contadas desde el retiro frustrado. En caso de superar el plazo establecido, deberá coordinar su despacho inmediato al domicilio del beneficiario, lo que no debe implicar al afiliado trámites y/o costos adicionales por la utilización de dicho procedimiento. Lo anterior, salvo que el beneficiario manifieste expresamente su voluntad y preferencia de acudir a otro local de la misma cadena de farmacia respecto del cual se le haya informado que éste cuenta con el referido medicamento.

De no realizarse la entrega del medicamento en el domicilio, en el plazo establecido (esto es en 48 hrs.), el beneficiario podrá concurrir a cualquier farmacia, que esté o no convenida, para comprar el medicamento y posteriormente la isapre lo deberá reembolsar según GES.

Cabe destacar que, para efectos de las obligaciones contenidas en los párrafos precedentes, la falta de stock se produce si el local al que se acude para la entrega del medicamento, no cuenta con éste en sus existencias. Lo anterior, no se refiere, en consecuencia, a falta de existencias del producto en la cadena completa (quiebre de stock).

Por otra parte, frente a la discontinuidad de un medicamento, las isapres deberán realizar las gestiones necesarias para que el beneficiario acceda a la brevedad a una atención médica, sin costo, que le permita obtener una nueva receta, con prescripción de un medicamento alternativo, para que el paciente pueda continuar sin alteraciones su tratamiento médico.

6.2.- Acceso a medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES con diagnóstico ya efectuado

6.2.1.- Cuando la confirmación diagnóstica y la prescripción de los respectivos medicamentos GES hayan sido efectuadas por un profesional médico registrado en la Superintendencia de Salud, pero ajeno a la Red de la isapre, esta última podrá realizar las gestiones relativas al procedimiento de activación de la GES, como por ejemplo exámenes adicionales o complementarios, teniendo presente que no podrá exigir como condición que se repita la consulta médica ni aquellos exámenes que el beneficiario ya se hubiere efectuado por determinación del referido médico tratante.

En consideración a lo anterior, la isapre estará obligada a autorizar el inicio de la etapa sanitaria de tratamiento dentro de su Red de Prestadores GES, otorgando cobertura a los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES prescritos por el referido profesional médico, con el objeto de facilitar el ingreso y no retrasar el inicio del tratamiento, asegurando la continuidad del mismo, dado que ya se cuenta con la indicación médica y la receta en su caso. Una vez activado el caso GES, el paciente debe atenderse dentro de la red, con el médico que la isapre designe.

Al respecto, la Isapre deberá garantizar el otorgamiento del medicamento por su principio activo y no por el nombre comercial. Por lo tanto, en el caso que un médico que no forme parte de la Red GES prescriba un medicamento que no se encuentra en el vademécum de la institución, éste deberá ser entregado al

beneficiario, en la medida que tenga el mismo principio activo de aquel que se encuentra garantizado.

6.2.2.- En relación a aquellos afiliados que se cambien a otra aseguradora estando en tratamiento por un problema de salud GES, la nueva institución no podrá exigirles una nueva confirmación diagnóstica, procediendo de la siguiente manera:

- a) En el caso de afiliados que hayan desahuciado su contrato en la isapre anterior, la nueva institución deberá ingresarlos a la etapa de intervención sanitaria en la cual se encuentran.
- b) Por su parte, cuando sea la institución anterior la que haya puesto término unilateral al contrato y deba diferir la etapa sanitaria en que se encuentre el beneficiario hasta su término (según el punto 5.5 "Fecha en que produce efectos la terminación unilateral del contrato por parte de las isapres", del numeral 5 "De las Enfermedades GES Preexistentes", del presente Título III), la nueva isapre deberá incorporar al beneficiario a la siguiente etapa sanitaria que corresponda de acuerdo a su problema de salud.

Por lo tanto, en los dos casos detallados en las letras a) y b), la nueva aseguradora deberá entregarles a los beneficiarios, cuando corresponda, los medicamentos, insumos y ayudas técnicas que les hayan sido prescritos con anterioridad a su incorporación, a fin de no interrumpir la continuidad de su tratamiento médico. Para tales efectos, la isapre deberá solicitar al nuevo afiliado, dejando constancia de dicha solicitud, un certificado emitido por el médico tratante, en el cual se informe la patología GES que él o alguno de sus beneficiarios padecen, la intervención sanitaria y el detalle de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas, que correspondan y que está utilizando en su tratamiento. La isapre de anterior afiliación, en su calidad de responsable del seguro, debe realizar todas las gestiones pertinentes con su red de prestadores GES, para solicitar el certificado al médico que ella determinó como tratante, el que deberá proporcionar toda la información requerida, comprendiendo que es función médica el diagnóstico y la prescripción de exámenes o medidas terapéuticas, tal como lo señala el Código Sanitario.

6.2.3.- Asimismo, las isapres no podrán exigir una nueva confirmación diagnóstica para la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES, en el caso de aquellos pacientes que, siendo afiliados de la misma institución de salud, optaron en una primera instancia por el tratamiento de un problema de salud garantizado, requiriendo prestaciones a través del plan complementario de salud, y después deciden continuarlo a través de las garantías explícitas en salud. Al respecto, la institución de salud previsional deberá solicitar al beneficiario, dejando constancia de dicha solicitud, un certificado emitido por su médico tratante, en el cual se informe la patología GES que padece, la intervención sanitaria en la que se encuentra y el detalle de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas que está utilizando en su tratamiento.

6.3.- Acceso a medicamentos e insumos en forma previa a la activación de las GES ²

² Este punto 6.3 original fue eliminado por la Resolución Exenta IF/N°600 de fecha 11.08.2020, pasando los anteriores numerales 6.4; 6.5 y 6.6 a ser los nuevos puntos 6.3; 6.4 y 6.5.

6.3.- Improcedencia del cobro en períodos sin uso de medicamentos e insumos GES

En el caso de aquellos pacientes que no retiran medicamentos e insumos en uno o más meses, las isapres no podrán cobrarles los copagos correspondientes a dichos períodos, ni tampoco efectuarles cobros retroactivos cuando los beneficiarios los soliciten nuevamente.

6.4.- Acceso a medicamentos e insumos en caso de dos tipos de intervención sanitaria o dos grupos de prestaciones en forma simultánea

En consideración a que algunos procesos sanitarios no necesariamente son secuenciales, de manera que un paciente puede estar simultáneamente en más de un tipo de intervención sanitaria, el beneficiario tendrá derecho a acceder a los respectivos medicamentos y la isapre estará obligada a otorgar la cobertura correspondiente y disponer su entrega, sin esperar a que concluya la etapa sanitaria en la que se encuentra el paciente. Lo anterior, en la medida que se realicen los copagos de la intervención sanitaria respectiva.

Asimismo, las isapres deberán otorgar la cobertura que corresponda y el afiliado efectuar el copago de la respectiva etapa sanitaria, cuando el médico prescriba, dentro de una misma intervención sanitaria, medicamentos e insumos que están contemplados en un grupo de prestaciones distinto a aquella fase del proceso sanitario en la que se encuentra el beneficiario.

6.5.- Acceso a medicamentos e insumos GES ante situaciones de contingencia y alerta o emergencia sanitaria.

Ante eventuales situaciones de alerta o emergencia sanitaria, contingencia social u otra de cualquier tipo, que alteren el normal funcionamiento de las sucursales de atención de público de las instituciones de salud y/o de las farmacias, o que afecte el desplazamiento de las personas hacia dichas entidades, las isapres deberán adoptar, al menos, las siguientes medidas excepcionales para garantizar la entrega de los medicamentos e insumos GES:

- Mantener una estrecha relación y coordinación con las farmacias en convenio para la dispensación de medicamentos GES de manera que las Garantías de Acceso y de Oportunidad no se vean vulneradas.
- Flexibilizar la dispensación de los medicamentos GES, accediendo a su entrega en forma anticipada, aun cuando la periodicidad no corresponda a la indicada en el decreto GES vigente, en especial, en los problemas de salud relacionados con enfermedades crónicas tales como diabetes, VIH, enfermedad pulmonar obstructiva, entre otras.
- En aquellos casos en que la farmacia en convenio no pueda solucionar en forma inmediata el requerimiento de un fármaco GES, a personas mayores de 60 años o con movilidad física reducida o a cualquier persona afecta a una medida de la autoridad que restrinja su posibilidad de desplazamiento, deberá coordinar y

efectuar su despacho en el plazo de 48 horas al domicilio del beneficiario. Finalmente, en el caso de no efectuar el despacho en el plazo citado, el beneficiario podrá comprar el medicamento en cualquier farmacia y la isapre estará obligada a bonificar vía reembolso, en un plazo no mayor a 3 días, respetando el copago garantizado.

- Velar porque las farmacias en convenio den curso a la dispensación de medicamentos correspondientes a una patología GES, aun cuando haya expirado el plazo de vigencia de la receta médica y/o cuando esta última haya sido extendida por un médico o prestador de salud que no forma parte de la Red GES de la respectiva institución de salud.

- Facilitar el retiro de medicamentos garantizados por terceras personas, distintas al paciente GES, debiendo solicitar, a lo más, un poder simple como documento suficiente para la representación y una copia de la Cédula de Identidad respectiva.

Las gestiones y medidas instruidas a las isapres en los puntos 6.1 al 6.6³ que se indican precedentemente, deberán estar descritas detalladamente en los procedimientos y mecanismos a que hace alusión el numeral 2 "Procedimientos y Mecanismos para el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud", del presente Título III. Asimismo, las referidas gestiones y medidas deberán incluirse en la versión resumida que se instruye en la letra d), numeral 3, Título III, Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud". Dicha versión resumida debe estar disponible para los beneficiarios en la página web, agencias y sucursales, debiendo las isapres redactarla de una forma simple y de fácil comprensión de manera que sirva como manual de consulta para el efectivo acceso y cobertura de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES por parte de los beneficiarios."

III. VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Circular comenzarán a regir a contar del mes de junio de 2020.

**MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD**

AMAW/SAQ/CPF/MPA

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Asociación de Isapres de Chile
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. de Regulación
- Subdepto. Fiscalización de Beneficios
- Oficina de Partes

Correl. 9121-2019

³ En virtud de la modificación de numerales determinada por la Resolución Exenta IF/N°600 de fecha 11.08.2020, la referencia debe entenderse hecha a los puntos 6.1 al 6.5.