

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepartamento de Regulación

RESOLUCIÓN EXENTA IF/Nº

617

Santiago, 24 AGO 2020

VISTO:

Lo dispuesto en los artículos 110 y 113 y demás pertinentes del DFL Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud; la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República y la Resolución TRA Nº882/16/2019, de la Superintendencia de Salud, y

CONSIDERANDO:

I EXPOSICIÓN DE LOS RECURSOS Y SOLICITUDES

1.- Que mediante el Oficio Circular IF/Nº18, de fecha 01 de abril de 2020, la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud complementó el Oficio Circular IF/Nº10, de 19 de marzo de 2020, instruyendo la entrega a domicilio de medicamentos a pacientes con patologías GES, junto con otras medidas.

2.- Que dentro del plazo legal, las Isapres Colmena Golden Cross S.A., Cruz Blanca S.A., Isalud, Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Consalud S.A. y Nueva Masvida S.A., dedujeron ante esta Intendencia sendos recursos de reposición y –en subsidio– jerárquicos (esto último con excepción de Isapre Nueva Masvida) en contra del señalado Oficio Circular, los que se exponen a continuación, de acuerdo al siguiente detalle por cada institución. Todas las Isapres solicitaron, además, la suspensión de los efectos del Oficio Circular, en virtud del artículo 57 de la Ley 19880, y, Fundación, como asimismo Nueva Masvida, en escritos separados de los recursos, pidieron prórroga de la entrada en vigencia de determinadas instrucciones.

2.1.- Isapre Colmena Golden Cross S.A.

Isapre Colmena hace mención al punto 1.1 del Oficio Circular, señalando que la referida instrucción le impone una obligación fuera de toda razonabilidad que no considera la realidad que afecta al país ni la imposibilidad logística de dar

cumplimiento a ella, lo que, en efecto, supone en primer lugar que cada Isapre debe coordinar con su farmacia en convenio (en su caso y en la de varias otras Isapres, la misma cadena) la entrega de todos los medicamentos GES a todos los pacientes con estas patologías garantizadas, en sus domicilios y que de esta forma ellos deberán materializar su copago, sin ningún costo adicional para los mismos.

En relación a lo anterior, indica que la instrucción no considera ninguna restricción territorial de esta distribución, ni tampoco una clasificación por tipo de patología (crónica o no, por ejemplo), ni tampoco la condición del paciente (esto es, su estado de salud o si reside o no en una comuna declarada en cuarentena, estados que podrían afectar la posibilidad de retirar el medicamento en un local de la farmacia), factores que evidentemente afectan y en definitiva, imposibilitan el cumplimiento material de las instrucciones.

Hace presente al respecto, que lo que la instrucción pretende es que se gestione con la farmacia en convenio la entrega de todos los medicamentos GES a todos los pacientes GES, a nivel nacional, lo que logísticamente resulta imposible si se tiene presente que el flujo de dispensaciones de medicamentos GES es de aproximadamente 40.000 al mes, a nivel nacional solo para Isapre Colmena.

Asimismo, expresa que, ni aun contratando a todos los servicios de despacho probablemente podrían llegar a ese nivel de suministro, y que además hay una restricción territorial, puesto que no hay suficientes cadenas de farmacias ni de "Delivery" posibles en todo Chile. Y a ello, se suma que es una obligación respecto de todas las isapres y que cada cadena de farmacias tiene su propio sistema de despacho a sus clientes como servicio complementario. Además, la instrucción indica que, ante este sistema de despacho a domicilio, los pacientes GES "pagaron los correspondientes copagos".

Al respecto, reitera las restricciones señaladas anteriormente, preguntándose cómo sería posible cumplir con esa instrucción a través de un sistema de pago que sea universal, que considere la imposibilidad de muchas personas de hacer un pago a través de tarjeta de crédito o de débito (quienes no tienen estos medios de pago, afiliados adultos mayores que no manejan dichas tecnologías, falta de "máquinas" de cobro a nivel nacional).

Por otra parte, manifiesta que las instrucciones no analizaron el contexto de la cantidad de pacientes, de la realidad territorial ni del volumen por industria completo.

Agrega sobre lo anterior, que le es indiferente a la Autoridad que la Isapre no pueda recaudar el copago que legítimamente le corresponde y que, ante este escenario, considera un volumen de a lo menos 40.000 transacciones por mes.

Expone además, que las nuevas instrucciones tampoco consideran eventuales restricciones normativas de las propias farmacias sobre despacho de medicamentos, lo que sucede, por ejemplo, con el caso de medicamentos prescritos para tratamientos psiquiátricos con receta retenida, drogas o tratamientos que deben cumplir con ciertas características en su distribución o tránsito, como por ejemplo, cadena de frío o medicamentos controlados. En este sentido, indica que hay

medicamentos que no pueden ser transportados por terceras personas distintas al afiliado o paciente ni menos ser despachadas sin la receta retenida en poder de la farmacia. Por lo tanto, plantea cómo se pretende sortear este obstáculo.

Además, hace mención a la normativa vigente en materia de medicamentos controlados, Decreto Supremo N° 404, Reglamento de Productos Estupefacientes, en su artículo 26 y Decreto Supremo N° 405, Reglamento de Productos Psicotrópicos, los que establecen que la receta médica para dispensar medicamentos sujetos a control legal debe ser emitida de puño y letra del médico tratante y que dicho documento cuenta con una vigencia de 30 días corridos desde la fecha de la emisión de esta. Adicional a ello, el ISP ha señalado que este tipo de fármacos no puede ser dispensado con copia de receta por estar sujetos a la Ley 20.000 sobre Tráfico de Drogas.

Al respecto, expresa que las instrucciones impartidas no consideran ninguna de estas circunstancias.

Asimismo, expone que, desde el punto de vista del cuidado del medicamento, el Decreto Supremo N° 466 —Reglamento de Farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados- establece que la farmacia debe contar con el equipamiento necesario para que los productos farmacéuticos se almacenen en las condiciones establecidas en el registro sanitario de estos (no superar los 25°C), asegurando su conservación, estabilidad y calidad. Si los productos farmacéuticos son almacenados, transportados, conservados de manera deficiente, se puede alterar la eficacia del producto, disminuir su actividad o deteriorar su envase, lo que también puede afectar la eficacia de este, categorizándose como un producto farmacéutico alterado (Decreto Supremo N° 3, Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano, artículo 6°).

Sobre lo señalado precedentemente, manifiesta que esta normativa tampoco se consideró para el Oficio Circular objeto de este recurso.

Hace presente, además, que las actuales condiciones especiales a raíz de la alerta sanitaria y del Estado de Catástrofe decretado en el país, mantienen a las regiones y comunas bajo situaciones variables, que, como es de público conocimiento, implica que semana a semana e incluso día a día, se vayan modificando ciertas decisiones gubernamentales, entre otras, la declaración de cuarentena.

Agrega respecto a lo anterior, que esa situación tampoco se consideró en la regulación, no obstante que podría haber una clara diferencia entre, por ejemplo, las posibilidades de movilidad vigentes a la fecha entre quienes residen en la comuna de Arica, Punta Arenas o de Santiago. Asimismo, señala que no todas las comunas de Chile se encuentran en situación de cuarentena, no todas tienen el mismo nivel de restricción de movimiento y, además, aquellas zonas declaradas en esta especial situación tienen un permiso especial para, entre otras gestiones, ir a la farmacia.

Sobre lo planteado, señala que ninguna de estas circunstancias fue debidamente analizada.

Por otra parte, la Isapre Colmena Golden Cross, hace mención al punto 1.2 del Oficio Circular y señala que, efectivamente tanto la Isapre como la cadena de farmacias cuentan con información acerca de los medicamentos que se encuentran utilizando sus beneficiarios GES y las fechas que requieren sus tratamientos.

No obstante, expresa que esta Autoridad no se hace cargo de que dicha información corresponde a una alimentación periódica por parte del propio paciente, quien, a su vez, la entrega luego de haber recibido la prescripción del correspondiente médico tratante; ni tampoco se hace cargo del manejo de información personal y sensible de sus beneficiarios y de la confidencialidad de los mismos, obviando con ello situaciones tales como las siguientes, en las que la Isapre en conjunto con la farmacia coordinarán la entrega de medicamentos sin requerir conocimiento ni informar al afiliado ni menos esperar que este lo requiera. En este caso: ¿se despacharán al domicilio registrado en la Isapre? ¿Qué sucede si este no corresponde al del beneficiario del contrato?, ¿qué sucede si el afiliado o beneficiario no quieren que se despachen los medicamentos a su domicilio o que la Isapre gestione esta entrega?, ¿qué sucede ante cambios de domicilio no informados a la Isapre?, ¿qué sucede si no hay nadie en el domicilio?, ¿dónde consta la autorización del afiliado para la gestión de sus datos personales, en este caso su identidad y domicilio?.

En relación a lo expuesto, manifiesta que, desde el punto de vista del tratamiento de datos sensibles y suponiendo que ya resolvió la problemática del punto 1.1 del recurrido oficio circular ¿qué sucede con los datos sensibles del paciente GES?, ¿qué sucede cuando el medicamento se entrega en un domicilio y puede ser recibido por un tercero distinto del paciente?, ¿qué sucede si un paciente GES decide mantener su patología y/o tratamiento fuera del conocimiento de la o las personas donde se despacharán los medicamentos?.

Plantea además que, desde el punto de vista de la información que tiene la Isapre y la farmacia sobre los medicamentos prescritos, la información se basa en los antecedentes que constan en la receta médica entregada por el beneficiario GES, que entre otros antecedentes incluye el tipo de medicamento y las dosis de este, en base a lo cual se calcula la cantidad a dispensar. Manifiesta que esto puede ser relativamente claro en ciertas patologías crónicas tales como Hipertensión Arterial; sin embargo, en muchas otras ello no ocurre y se modifican permanentemente las dosis, lo que puede suceder por ejemplo con las insulinas y los medicamentos de tipo psiquiátrico.

En atención a lo anterior, argumenta que esta norma no se hace cargo de dichas situaciones e instruye que la Isapre gestione con la farmacia la dispensación en base a la información que tiene y que muchas veces corresponde a antecedentes aportados por un paciente hace meses, quien no ha vuelto a actualizar la receta. Al respecto, pregunta quién se hace responsable de una dosificación errónea o de un despacho de un medicamento que, sin poder saberlo la Isapre, fue modificado por otro. Asimismo, indica que este punto es sumamente grave y pone en riesgo la salud y la vida del paciente, a costa de la Isapre.

La Isapre hace mención al punto 1.3 del Oficio Circular y sobre el particular, señala que solo por concepto de medicamentos, el volumen asciende a aproximadamente

40.000 despachos mensuales, por lo que le resulta imposible coordinar y materializar esto y menos en un plazo de 24 horas.

Además, hace presente a esta Intendencia que a la fecha y considerando la existencia de pocos casos que mantienen despacho a domicilio, los plazos de entrega fluctúan entre los 4 y 5 días.

Por otra parte, respecto al punto 1.4 de Oficio Circular, pregunta qué sucede en estos casos con aquellos medicamentos no solicitados por pacientes GES durante un tiempo y que, por ejemplo, pueden haber sufrido variaciones en este plazo.

En vista de lo anterior, propone la creación de un sistema alternativo que permita el cumplimiento de las obligaciones de la Isapre, pero sustentado en la realidad nacional, haciéndolo de esta forma ejecutable. Este sistema debiese considerar la situación particular de cada comuna, de cada lugar de residencia de los afiliados y en ellas, la situación particular de salud de los beneficiarios y sus reales posibilidades de acceso a los medicamentos.

En ese sentido, agrega que no es lo mismo residir en una zona con decreto de cuarentena a una que no está en dicha condición y, en ambos casos, no es lo mismo tener o no una condición de salud que impida su traslado a la farmacia. Así entonces, planteándose un modelo con dispensación abierta para tres meses, se puede evaluar la factibilidad de que el afiliado o beneficiario pueda coordinar el retiro en farmacia de su medicamento, el que quedará coordinado para un día y local específicos, para que al concurrir, retire su tratamiento.

Señala que esta opción requiere ser analizada en conjunto con la farmacia para validar su factibilidad técnica y definir el desarrollo del proyecto, por lo que considera relevante incorporar en este proceso a aquellas.

A continuación, la Isapre Colmena hace referencia al punto 2.1 del Oficio Circular, en el cual se instruye a las Isapres habilitar en sus sitios web una aplicación que permita la adquisición de bonos para que los beneficiarios puedan acceder a las atenciones correspondientes a problemas de salud GES.

Sobre este punto, señala que no tiene implementado a la fecha un sistema de bono GES electrónico y que bajo ninguna circunstancia se encuentra en condiciones de tenerlo implementado para el día 13 de abril, es decir, en menos de una semana a contar de la fecha de presentación de su recurso. Agrega que, hasta esa fecha, dicho mecanismo no resultaba obligatorio para la Isapre y por ello, no parece aceptable una instrucción que implica un enorme desarrollo en sus sistemas y que resulta imposible de materializarlo, como se indicó, al día 13.

En consecuencia, solicita que se extienda el plazo para el día 15 de mayo próximo, para la implementación de una solución intermedia (electrónica y administrativa) que permita emitir los bonos a distancia.

Finalmente, la Isapre respecto al Punto 2.2 del Oficio Circular, manifiesta que ya cuenta con la solicitud de activación disponible, encontrándose en proceso de implementación de la solicitud de derivación para tenerlo operativo a la brevedad.

Por tanto, atendido lo manifestado en los párrafos precedentes, solicita al Sr. Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, acoger el recurso de reposición en contra del Oficio Circular IF N°18, y, en definitiva, dejar este sin efecto, impartíéndose las instrucciones de reemplazo que correspondan y que consideren las múltiples variables señaladas en este documento.

Agrega que, en caso contrario, en el evento de que el Sr. Intendente estime que corresponde mantener la aplicación del Oficio Circular, en subsidio del Recurso de Reposición presentado en este escrito, Colmena Golden Cross S.A. viene en deducir Recurso Jerárquico en contra de este en los mismos términos ya expuestos.

2.2.- Isapre Cruz Blanca S.A.

En su recurso de reposición señala que, sin perjuicio de la máxima disponibilidad de Isapre Cruz Blanca S.A. para gestionar la oportuna entrega de los medicamentos GES para todos sus beneficiarios, la instrucción que por este acto se repone, impone a la Isapre una obligación que no le es posible cumplir, primero, porque de conformidad a lo dispuesto en el artículo 173 del D.F.L. N°1 de Salud de 2005, las isapres tienen por objeto exclusivo el financiamiento de las prestaciones y beneficios de salud, así como las actividades que sean afines o complementarias a ese fin, las que en ningún caso podrán implicar la ejecución de dichas prestaciones y beneficios ni participar en la administración de prestadores, y segundo, porque se trata de una obligación que no depende de la sola voluntad de la isapre, sino que depende de la actuación de un tercero, en este caso, la farmacia en convenio, para la dispensación de los medicamentos GES, lo que hace imposible el cumplimiento de la instrucción en los términos en que se ha mandatado, toda vez que supone que la farmacia en convenio, en el breve plazo de una semana, pueda implementar la distribución a domicilio (a lo largo de todo el país) de los medicamentos para los más de 35.000 beneficiarios de Isapre Cruz Blanca que mantienen activas sus canastas GES, obligación que por lo demás, no se encuentra contemplada en el Decreto GES N°22, de 2019, así como tampoco en el convenio actualmente vigente con la farmacia.

Plantea que, sin perjuicio de ello, y aun en el hipotético evento de que la farmacia en convenio tuviera la capacidad para desarrollar en una semana la implementación de un sistema de entrega a domicilio de los medicamentos GES, hay una serie de consideraciones que este Organismo de Control no ha tenido a la vista al momento de instruir en la forma en que lo ha hecho.

Al respecto, indica que existe una serie de medicamentos en las canastas GES, tales como, la insulina o medicamentos biológicos, que requieren mantener una cadena de frío, la cual no es posible garantizar en la medida que la entrega de medicamentos a domicilio debe efectuarse en forma masiva, lo que pone en peligro la efectividad de dichos medicamentos.

Además, argumenta que los Decretos N° 404 y N° 405 del Ministerio de Salud, que contienen los Reglamentos de Estupefacientes y de Productos Psicotrópicos, respectivamente, regulan expresamente las obligaciones que existen para las farmacias respecto de las recetas retenidas y recetas cheques, exigiéndoseles un estricto control

de stock, por lo que dichos medicamentos deben dispensarse solo en la medida en que, de acuerdo al registro llevado por la farmacia en convenio, se ha cumplido el periodo en que pueden ser dispensados.

Por otra parte, la Isapre señala que, de conformidad a las normas contenidas en la Ley de Protección de Datos, la farmacia en convenio no mantiene registro de los domicilios y teléfonos celulares de los beneficiarios de Isapre Cruz Blanca S.A., y la instrucción dictada por este Organismo de Control supone entregar esos datos a la farmacia en convenio, sin el consentimiento del respectivo beneficiario, lo que contraviene la mencionada normativa legal.

Asimismo, plantea la existencia de casos particularmente sensibles, en que por el diagnóstico GES efectuado al beneficiario, éste requiere especial reserva acerca de su tratamiento, por lo que no sería posible despachar medicamentos a su domicilio, a riesgo de poner en conocimiento de terceros sus antecedentes de salud, sin su consentimiento.

Expone que la Ley N°19.966, publicada en el Diario Oficial el 3 de septiembre de 2004, estableció las Garantías Explícitas en Salud (GES), las que dicen relación con el acceso, la calidad, la oportunidad y la protección financiera con que deben ser otorgadas las prestaciones asociadas a un número determinado de patologías o condiciones de salud cuya atención se asegura a todos los beneficiarios, debiendo tanto el Fondo Nacional de Salud y las Isapres asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios. Así, dispone el artículo 2 de la ley: "El Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional deben asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios".

Manifiesta además que las Garantías Explícitas en Salud están constituidas por un conjunto de prestaciones vinculadas a determinadas enfermedades, patologías o problemas en salud que obligatoriamente deben ser proporcionadas a todos los usuarios del sistema de salud del país, tanto público como privado, ya que se establecieron y diseñaron como un régimen único para todo el sistema de salud -sin distinción por tanto entre afiliados a Fonasa o a las Isapres- sin discriminación en cuanto al sexo, edad o estado de salud de los beneficiarios y con un precio único para todos los cotizantes de una misma Isapre.

Además, plantea que las instrucciones contenidas en el Oficio Circular en cuestión no disponen nada en relación al Fonasa, lo que implica un trato desigual hacia las Isapres, puesto que la ley N° 19.966 que estableció las Garantías Explícitas en Salud (GES), de acceso, calidad, oportunidad y protección financiera deben ser aseguradas obligatoriamente, tanto por el Fondo Nacional de Salud y las Isapres a sus respectivos beneficiarios, como lo dispone el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, que señala: "El Fondo Nacional de Salud y las Instituciones de Salud Previsional deberán asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios", ya que, como se señaló con anterioridad, se establecieron y diseñaron como un régimen único para todo el sistema de salud —sin distinción por tanto entre afiliados a Fonasa o a las Isapres, lo que hace más evidente la ilegalidad incurrida en el Oficio Circular que repone.

Argumenta que el mismo Ministerio de Salud, a través de su Decreto N°11, publicado en el Diario Oficial con fecha 8 de abril de 2020, ha suspendido la Garantía Explícita de

Oportunidad fijada para cada uno de los problemas de salud determinados en el Decreto N°22, que contiene el Régimen de Garantías Explícitas en Salud vigente en la actualidad. Agrega que, si bien dicha suspensión no alcanza a la entrega de los medicamentos GES, lo cierto es que en caso alguno se impone a las Isapres o Fonasa la entrega de dichos medicamentos a domicilio, por lo que no existe justificación alguna para esta obligación más gravosa impuesta por este Organismo de Control.

Indica que, en tal sentido, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que dispone: "La Administración del Estado deberá observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación y garantizar la debida autonomía de los grupos intermedios de la sociedad para cumplir sus propios fines específicos, respetando el derecho de las personas para realizar cualquier actividad económica, en conformidad con la Constitución Política y las leyes."

Agrega que la norma anterior es concreción de las disposiciones de los artículos 6 y 7 de la Constitución, que disponen: "Artículo 6°.- "Los Órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República. Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo. La infracción de esta norma generará las responsabilidades y sanciones que determine la ley." "Artículo 7°.- Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley. Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad a derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes. Todo acto en contravención a este artículo es nulo y originará las responsabilidades y sanciones que la ley señale."

En virtud de lo anterior, la Isapre señala que carece de toda autoridad para imponer a la farmacia en convenio la distribución a domicilio de medicamentos a lo largo de todo el país para los más de 35.000 beneficiarios de Isapre Cruz Blanca que mantienen activas sus canastas GES. Agrega que no existe un sistema logístico de distribución de medicamentos a domicilio que cubra todo el país, en los términos exigidos por esta Autoridad, ni mucho menos es posible cumplir con las obligaciones instruidas en el plazo de despacho en 24 horas que dispone el Oficio Circular.

Reitera que, además del impedimento logístico, se encuentra el impedimento normativo que regula a las farmacias, respecto de ciertos medicamentos, a saber: el Decreto Supremo 404, Reglamento de Productos Estupefacientes, y el Decreto Supremo N°405 de 1983, Reglamento de Productos Psicotrópicos. Ambas normas establecen las siguientes disposiciones: ARTICULO 2°, Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por "Expendio: venta al detalle, a título oneroso y directamente al usuario que efectúan las farmacias o demás establecimientos autorizados para estos efectos, respecto de las sustancias a que se refiere el presente reglamento". ARTICULO 26: "Las recetas cheques y las recetas médicas retiradas en que se prescriban drogas o productos psicotrópicos deberán ser despachadas personalmente por el Director Técnico de la farmacia o laboratorio de producción, siempre que ellas se presenten por una persona mayor de dieciocho años de edad quien deberá exhibir su cédula de identidad".

Finalmente, la Isapre señala que, en atención a lo anterior, es que viene en reponer de la instrucción contenida en el Oficio Circular IF/N°18, en sus numerales 1,1, 1,2 y 1.3 del Procedimiento de Medicamentos GES, solicitando dejar sin efecto la instrucción en los referidos puntos.

Por lo expuesto, solicita se acoja su recurso de reposición, dejando sin efecto los numerales 1.1, 1.2 y 1.3 del Procedimiento de Medicamentos GES, contenidos en el referido Oficio Circular.

2.3.- Isalud Isapre de Codelco Limitada

La Isapre hace mención del Oficio Circular IF/N°18, y señala que éste impone a las isapres la obligación adicional de entregar los medicamentos GES en los domicilios de los beneficiarios, fundado en la necesidad de asegurar la garantía de oportunidad que consagra este régimen, durante el periodo de alerta sanitaria. La instrucción impugnada establece, además, como plazo máximo de cumplimiento el 13 de abril de 2020.

Al respecto, menciona que la entrega de medicamentos en los domicilios de los beneficiarios es un procedimiento sumamente complejo, que implica una serie de etapas, logística, convenios, certificaciones y verificaciones, asociaciones estratégicas, etc., que hacen totalmente ilusorio darle la observancia debida.

Agrega que, efectivamente, la distribución de medicamentos masivos, acreditando cada una de sus etapas, que comprenda un sistema que asegure la recepción por los pacientes de estos fármacos, de modo de cumplir la prescripción del médico tratante, en las dosis y formas indicadas en la respectiva receta, la confidencialidad de los datos sensibles, los convenios que deben suscribirse, la asunción de nuevas obligaciones para la farmacia que antes no tenía (armado de paquetes), el deber de ellas de entregar información a la Isapre o de la Isapre a la farmacia, el tratamiento de las recetas retenidas, la habilitación de recetas electrónicas que hoy día no tienen muchos de los centros de venta, las certificaciones del personal encargado de transportar esos productos, el conocimiento y capacitación que ello implica, el cumplimiento de las normas sanitarias (ejemplo, cadena de Frío), medicamentos con contenido psicotrópicos o adictivos, la comprobación de identidades y de domicilios, el registro actualizado que permita verificar las dosis de medicamentos que faltan al paciente, medidas para evitar la duplicidad de entregas o sobredosis, el retiro paralelo en la sucursal, modificaciones en el sistema informático de las entidades involucradas para controlar la periodicidad, el sistema de cobro de copagos, etc.

Manifiesta en relación a lo anterior, que habría sido más acorde con la realidad de un proceso con múltiples aristas y consecuencias, el regular, primero, la instauración de un sistema transitorio, de cumplimiento por etapas, por ejemplo: a) Limitado a los beneficiarios que realmente lo necesitan, por ejemplo, para aquellos que se encuentran impedidos de salir a comprar personalmente o sobre una edad determinada, ya que en su condición se exponen en estos momentos a una situación de contagio, tal como lo tuvo presente el propio Oficio Circular recurrido, que lo fundamenta en la protección a cierta población en comunas en cuarentena y personas mayores. b) Focalizar a determinadas zonas geográficas, o comunas o en donde se concentren los mayores de

70 años o ciertas patologías más relevantes, por ejemplo, y c) Enrolar a familiares de los pacientes para retirar los medicamentos directamente en la sucursal de la farmacia, en todos los casos en que el despacho a domicilio no sea posible o tenga una dificultad extrema.

Plantea que coincide con la idea de avanzar en el proceso de modernización y el uso de elementos tecnológicos en la entrega de medicamentos; sin embargo, señala que se precisa un periodo de transición, de adaptación a fin de que todos los actores que intervienen en él, dispongan de ciertas herramientas de información y verificación, que autorice cumplir con los objetivos planteados en el Oficio Circular, de forma efectiva, segura, con confidencialidad y respetando todas las normas sanitarias.

Por todo lo anterior, pide que se acoja en todas sus partes el recurso de reposición en contra del Oficio Circular IF/ N°18, del 1° de abril pasado, notificado a partir del viernes 3 siguiente, y en subsidio, con reclamación ante el superior jerárquico, en el evento de ser rechazado.

2.4.- Isapre Banmédica S.A.

2.4.1.- La Isapre Banmédica señala que, dando estricto cumplimiento a los Oficios Circulares IF/N°10 e IF/N°18, ambos de 2020, de esta Superintendencia y siempre con el objeto de entregar un mejor servicio a sus afiliados, ha adoptado todas las medidas que se encuentran a su alcance para procurar que la dispensación de los medicamentos GES requeridos por los beneficiarios se continuara realizando con normalidad y de manera oportuna, sin perjuicio de las restricciones de desplazamiento adoptadas por el Gobierno producto de la emergencia sanitaria y declaración de Estado de Catástrofe producto del Covid-19.

Agrega que, en efecto, en coordinación con la farmacia en convenio, flexibilizó los procedimientos internos relacionados con la dispensación de los medicamentos GES, estableciendo las siguientes medidas i) acceder a la entrega de medicamentos a terceros debidamente autorizados, ii) dispensar recetas emitidas por médicos no pertenecientes a la Red GES de la Isapre; y iii) dispensar medicamentos de manera anticipada, en especial, tratándose de problemas de salud relacionados con enfermedades crónicas tales como diabetes mellitus, VIH, enfermedad pulmonar obstructiva, entre otras.

Indica que, adicionalmente, respecto de los casos en que la farmacia no pudiese solucionar en forma inmediata y presencial la entrega de un fármaco, se han adoptado todas las medidas correspondientes para garantizar el oportuno acceso al mismo por parte del beneficiario, dentro de las cuales se ha incluido la posibilidad de efectuar el despacho a domicilio para casos puntuales y excepcionales. Conforme a lo anterior, y como resulta de toda lógica, esta modalidad de entrega de medicamentos a domicilio no puede ser implementada como la regla general y de uso común por parte de la isapre, atendido el altísimo número de pacientes GES y la gran cantidad de medicamentos que deben ser dispensados diariamente.

Al respecto, expresa que lo anterior resulta absolutamente inviable para la isapre, toda vez que se requeriría la implementación de un complejo sistema de despacho

coordinado con la farmacia en convenio, además de la contratación de empresas de transporte que puedan efectuar el retiro y posterior entrega de los medicamentos, las que además deberán cumplir con todos los requerimientos sanitarios para la correcta mantención de los fármacos durante su transporte al beneficiario. De este modo, como puede apreciarse, el costo involucrado para la isapre para desarrollar un proyecto de esta envergadura es altísimo y requeriría por lo demás un período de tiempo de implementación de varios meses, plazo muy superior al otorgado por el Oficio Circular que por este acto repone.

Hace presente que la normativa legal, si bien exige a las isapres garantizar que los beneficiarios puedan acceder a las prestaciones definidas para cada problema de salud GES, de acuerdo a los plazos establecidos, en ningún caso establece como una obligación, la forma o el medio a través del cual se debe garantizar la entrega de las prestaciones. En consecuencia, los mecanismos para dar cumplimiento a la Garantía de Oportunidad quedan entregados exclusivamente a la determinación de las isapres y a las posibilidades reales que tenga el prestador de farmacia en convenio, tanto para contar con un stock de medicamentos adecuado para los beneficiarios GES, como para establecer un sistema de distribución masivo a domicilio.

2.4.2.- Añade que las instrucciones que repone, exceden con creces a las contenidas originalmente en el Oficio Circular IF/Nº10. Lo anterior, toda vez que estas nuevas instrucciones implican coordinar con la farmacia en convenio la entrega de medicamentos a todos los pacientes con patologías GES, estableciendo además que este mecanismo de entrega no puede implicar para los beneficiarios trámites y/o costos adicionales por la utilización de dicha modalidad.

Agrega que las instrucciones impartidas a través del Oficio Circular IF/Nº18 imponen a las isapres un gravamen del todo desproporcionado e imposible de cumplir en la práctica, toda vez que les transfiere de manera exclusiva toda la carga económica, de coordinación y de trabajo que supone la implementación de un sistema de distribución de medicamentos de esa envergadura, sobre todo considerando la situación sanitaria crítica que se encuentra viviendo actualmente nuestro país, y que ha implicado la determinación por parte del Gobierno, de diversas medidas restrictivas de desplazamiento y acceso a diversas comunas y ciudades.

Plantea que es precisamente en los momentos de crisis donde la priorización de los recursos económicos, humanos y logísticos debe ser eficiente, por lo que el establecimiento de este tipo de gravamen implica una asignación excesiva e injustificada de recursos, lo que resulta carente de toda razonabilidad.

Con el objeto de graficar la magnitud, costos y dificultades técnicas y logísticas que implicaría la implementación de un sistema de distribución de medicamentos a domicilio que permita dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Oficio Circular IF/Nº18, la isapre adjunta a su recurso un detalle que da cuenta de la cantidad de medicamentos retirados, número de pacientes y número de transacciones efectuadas en todo el país durante el año 2019 y hasta el mes de marzo de 2020, que no se incluyen en la presente resolución por una cuestión práctica.

Sobre la base de dichos antecedentes, concluye que, con la disponibilidad de entrega a domicilio que actualmente tiene su farmacia en convenio, en la práctica resulta

imposible dar cumplimiento a las instrucciones, incluso implementando un sistema en el que intervengan más actores en el proceso de dispensación y entrega de medicamentos; la factibilidad de cumplir con los volúmenes y brevísimos plazos establecidos en la instrucción que por este acto repone, es mínima, considerando que la referida farmacia es a la vez la farmacia en convenio de casi todas las isapres abiertas, teniendo a su haber al día de hoy más de un 85% del mercado.

Argumenta que, en dicho escenario, las isapres estarían obligadas a efectuar la contratación - a su propio costo -, de empresas especializadas que puedan realizar los despachos oportunamente y en las condiciones sanitarias requeridas respecto de cada medicamento, lo que deviene sin lugar a dudas en una obligación del todo gravosa y no comprendida en la Ley, ni tampoco estuvieron consideradas al momento de suscribir el respectivo convenio con la farmacia, bastando únicamente para el cumplimiento de la Garantía de Oportunidad, que los medicamentos se encuentren disponibles para su retiro en las sucursales de la farmacia ubicadas a lo largo del país.

2.4.3.- Por otra parte, hace presente que la obligación de entrega de medicamentos a domicilio no se circunscribe a un determinado territorio del país especialmente afectado por la pandemia por Covid-19, sino que al no distinguir la normativa, implica que la isapre deberá implementar un sistema de reparto en todas las regiones, ciudades, comunas y localidades del país, inclusive en aquellas en que actualmente no se registran contagios ni medidas restrictivas de desplazamiento dispuestas por la autoridad sanitaria, y que son precisamente aquellas en las cuales los beneficiarios pueden concurrir sin problemas a retirar sus medicamentos.

Al respecto, sugiere que se podría disponibilizar el mecanismo de entrega a domicilio exclusivamente para aquellas localidades que no disponen de una sucursal, o que se encuentren con restricciones de desplazamiento impuestas por la autoridad, o bien, que tengan pacientes con enfermedades graves y/o crónicas que requieran la entrega oportuna de los medicamentos en su hogar, sobre todo en los casos en que una tercera persona no pueda efectuar el retiro a su nombre en alguna sucursal de la farmacia. Lo anterior resulta de toda lógica, toda vez que con ello los mayores esfuerzos se podrán focalizar en las localidades más afectadas por la pandemia por Covid-19, las cuales indudablemente requieren de un mayor despliegue de recursos por parte de las isapres.

Agrega que, tratándose de beneficiarios que viven en comunas o localidades sin restricciones sanitarias de desplazamiento, éstos pueden sin problema alguno acudir personalmente o debidamente representados al local de farmacia en convenio para la entrega de sus medicamentos GES.

Indica que, por su parte, en el caso de comunas con cuarentena obligatoria, ello por sí solo no implica una imposibilidad absoluta para acudir a la farmacia a retirar los medicamentos GES correspondientes. Lo anterior, toda vez que las personas pueden solicitar a través de la plataforma virtual dispuesta para tal efecto, Comisaria Virtual, permisos temporales que les permitan acudir a la farmacia más cercana a sus domicilios. Esta excepción a la regla general de mantener el resguardo en el hogar dispuesta por la autoridad sanitaria fue establecida precisamente por la importancia que reviste para las personas aquejadas por algún problema de salud GES, el poder acceder

a la entrega oportuna de sus medicamentos en los distintos locales de farmacias disponibles.

Agrega que, incluso para el beneficiario, resulta en la práctica mucho más eficiente y rápido efectuar el retiro de sus medicamentos en un local de la farmacia, en vez de estar esperando en su hogar la entrega de los mismos, la cual podría eventualmente retrasarse o simplemente no poder llevarse a cabo por problemas logísticos o de disponibilidad de medios de transporte.

Señala que para el caso de los beneficiarios que, producto de su edad o estado de salud, no pueden dirigirse personalmente a una farmacia para adquirir sus medicamentos, se ha contemplado expresamente por la autoridad un permiso especial para que un tercero pueda entregar alimentos u otros insumos de primera necesidad a adultos mayores, lo que permite que incluso los pacientes que residan en comunas en que ha sido decretada cuarentena o que se vean en la imposibilidad de acudir a una farmacia, puedan igualmente acceder a los medicamentos GES que requieran.

2.4.4.- Por otra parte, argumenta que el hecho de que se instruya el despacho a domicilio de los medicamentos GES a todos los beneficiarios de la isapre, sin distinguir según el tipo de patología e inclusive señalando que este despacho podría realizarse de acuerdo a las fechas de entrega registradas en la isapre, sin necesidad de consultar de manera previa con los beneficiarios, podría generar un riesgo muy grande, tanto para la isapre como para los beneficiarios. En efecto, producto de esta obligación, podría producirse eventualmente la situación de que sean entregados medicamentos inclusive en contra de la voluntad de los afiliados, quienes en su legítimo derecho a la privacidad y confidencialidad de sus diagnósticos y/o de cualquier otro dato sensible, podrían no querer que los medicamentos les sean despachados a domicilio, ante la eventualidad de que otras personas y/o integrantes de su grupo familiar puedan tomar conocimiento de esta información privada.

Asimismo, expresa que podría ocurrir que el beneficiario destinatario de los medicamentos no se encuentre en su domicilio al momento del despacho, lo que es altamente probable al existir una imposibilidad de coordinar horas exactas para la realización de las entregas. Por otra parte, al tener que desplegarse un sistema masivo de reparto a domicilio, se amplía más allá de lo necesario la cantidad de personas que podrían eventualmente tener acceso a los antecedentes médicos de los beneficiarios.

Señala que la protección de los datos personales de los titulares en el área de la salud es un tema crítico, porque se trata de datos de carácter sensible, los cuales deben ser tratados con el más alto estándar de protección por parte de todos aquellos que puedan tener acceso a ellos, debiendo ser utilizados única y exclusivamente para los fines previstos en la normativa vigente, de modo de resguardar en todo momento su confidencialidad. Lo anterior, atendido que un uso incorrecto de los mismos podría traer aparejada una vulneración grave de los derechos de sus titulares, además del establecimiento de las sanciones que en derecho procedan.

2.4.5.- Por otra parte, añade que el hecho de que expresamente se prohíba a la isapre efectuar cualquier tipo de cobro asociado al despacho a domicilio de los medicamentos, implica necesariamente que sea ésta la que deba soportar injustamente toda la carga

económica de la obligación, gravando arbitrariamente los derechos de la Isapre en favor de los beneficiarios.

En este mismo sentido, la obligación de que la farmacia en convenio deba efectuar el despacho a domicilio de los medicamentos a los beneficiarios de las GES, excede también las obligaciones contempladas en la normativa vigente para estos prestadores. Lo anterior, ya que la farmacia en convenio cumple sus obligaciones con la Isapre simplemente al asegurar que los afiliados puedan acceder a los medicamentos requeridos a través de su red de sucursales ubicadas a lo largo del país, sin que en ningún caso se encuentre obligada a efectuar despachos individuales a domicilio de los medicamentos GES.

2.4.6.- Argumenta que un tema muy relevante que no fue considerado por la Superintendencia, dice relación con la información que las isapres debieran tener y manejar respecto de los medicamentos GES requeridos por sus beneficiarios. En este sentido, la aseveración señalada carece de una precisión fundamental, ya que solo respecto de pacientes crónicos la isapre podría asumir, con una razonable certeza, el momento en que le correspondería el siguiente despacho de medicamentos, lo que no ocurre respecto de pacientes que no sufren de una patología crónica, ya que estos últimos podrían no estar utilizando activamente el beneficio GES, o bien, podrían haber tenido un cambio en su tratamiento determinado por el médico de la Red GES de la isapre, y que aún no ha sido informado por el beneficiario a través de la presentación del antecedente médico correspondiente.

Agrega que la institución no cuenta con un acceso directo y en línea a las prescripciones realizadas por los profesionales de la salud, de manera tal que podría darse el caso de dispensarse un medicamento cuya prescripción no ha sido renovada, generándose un inconveniente tanto para el afiliado como para la farmacia, al haberse invertido recursos humanos y de logística para realizar una entrega que en definitiva no correspondía.

2.4.7.- La Isapre señala que la imposición de una obligación de esta entidad no se condice con otras medidas adoptadas por la autoridad sanitaria, cuyo objetivo principal ha sido redirigir los esfuerzos y recursos para adoptar las medidas necesarias para enfrentar la emergencia por Covid-19. A modo de ejemplo, el Decreto N° 11, del Ministerio de Salud, suspendió la Garantía de Oportunidad de las Garantías Explícitas en Salud por el plazo de un mes. Si bien se excluyó expresamente de la referida medida la entrega de medicamentos, en ningún caso se estableció la obligación de que la entrega de los mismos debía efectuarse a través del despacho a domicilio a los pacientes GES. Por lo anterior, si ni siquiera el Ministerio de Salud estableció una obligación tan gravosa respecto de la entrega de medicamentos, esta Isapre no comparte ni logra entender los motivos por los cuales esa Superintendencia dictó una instrucción administrativa que dificulta y encarece aun más el procedimiento de entrega de medicamentos a los beneficiarios de las GES.

2.4.8.- En consecuencia, manifiesta que las instrucciones que esta Superintendencia imparta a las isapres, deben decretarse siempre tomando en consideración las instrucciones dictadas por la autoridad y la evolución de la situación sanitaria del país, evitando entorpecimientos, pero sin que ello implique en ningún caso el establecimiento de exigencias gravosas y mayores a la debida diligencia.

Al establecerse una obligación de reparto a domicilio de medicamentos GES, se está exigiendo a la isapre un nivel de diligencia que excede en demasía los parámetros normales y esperables, sobre todo en estos tiempos en que inclusive la dispensación normal de los medicamentos a través de canales de distribución tradicionales, requiere de una coordinación constante con la farmacia en convenio. Lo anterior, sumado al hecho de que la entrega de medicamentos GES no es la única prestación cuyo otorgamiento se debe coordinar en estos momentos, sino todas aquellas que la isapre debe garantizar contractualmente a sus afiliados, las cuales se han visto afectadas de manera importante a causa de la pandemia por Covid-19. De este modo, la Isapre no puede destinar la totalidad o una gran parte de sus recursos únicamente a la coordinación para la entrega de medicamentos GES a domicilio, considerando además que dicha obligación puede ser garantizada a través de los mecanismos tradicionales, dejando el referido mecanismo de entrega para los casos excepcionales anteriormente descritos.

2.4.9.- En virtud de lo anterior, la isapre solicita que se dejen sin efecto las instrucciones impartidas o bien, estableciendo que ellas puedan ser cumplidas en la medida de lo posible, de acuerdo a las reales posibilidades de la isapre y su farmacia en convenio.

En subsidio de lo anterior, solicita que las instrucciones relativas a efectuar el despacho a domicilio de los medicamentos GES a los beneficiarios, así como dar cumplimiento al brevísimo plazo de 24 horas para entregar los medicamentos en caso que los afiliados lo soliciten con anterioridad a la fecha que les corresponda, sean aplicadas única y exclusivamente respecto de pacientes que lo soliciten de manera expresa, y siempre que cumplan con los siguientes requisitos copulativos: i) encontrarse afectados por una patología de carácter crónico, ii) tener su domicilio en una comuna en que haya sido decretada cuarentena obligatoria u otra medida de resguardo por la autoridad sanitaria, y iii) que conste la autorización expresa de estos beneficiarios para que sus medicamentos sean entregados en sus domicilios.

Por otra parte, la institución de salud solicita a la Superintendencia se sirva decretar la suspensión de la ejecución de las instrucciones impartidas mediante el Oficio Circular IF/N°18 atendido que: i) el cumplimiento del acto recurrido por esta Isapre resulta imposible de materializarse dentro del brevísimo plazo otorgado; ii) las instrucciones impartidas exceden con creces las reales posibilidades de la Isapre y su farmacia en convenio, de acuerdo a los antecedentes señalados en el cuerpo del recurso de reposición; y iii) se está exigiendo una diligencia en extremo gravosa para esa Isapre, en circunstancias de que dispone de recursos limitados para dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones que emanan de los contratos de salud de sus afiliados, las cuales exceden por mucho a la sola entrega de los medicamentos GES.

Finalmente interpone Recurso Jerárquico en la eventualidad que el recurso de reposición interpuesto sea desestimado

2.5.- Isapre Vida Tres

Isapre Vida Tres, si bien interpuso un recurso de reposición por separado, en los hechos hizo las mismas alegaciones y peticiones que Banmédica, por lo que se dan por reproducidas.

2.6.- Isapre Consalud S.A.

En primer lugar, la Isapre hace presente que las instrucciones impartidas mediante el Oficio Circular N°18 exhiben una inconsistencia entre lo indicado en el encabezado referido a la "Materia", respecto de lo dispuesto en el primer párrafo del mismo Oficio y lo que sigue a continuación. En efecto, mientras en el encabezado citado dispone que las isapres tienen la obligación de "entregar" medicamentos GES a domicilio, acto seguido, al momento de dar contenido al procedimiento, instruye tomar determinadas acciones que no son precisamente la de entregar medicamentos a domicilio, sino coordinar dicha entrega con sus farmacias en convenio.

Agrega que, como se trata entonces de obligaciones distintas, por una parte "coordinar la entrega" y por la otra "entregar", esta situación debe ser aclarada por la Superintendencia, puesto que una obligación depende de la isapre y la otra de un tercero ajeno a ella.

Señala que Isapre Consalud no está en condiciones de efectuar la entrega directa y por su cuenta de los medicamentos GES en el domicilio de sus afiliados, por cuanto aquello escapa de su giro habitual y experiencia.

Manifiesta que la Isapre podrá hacer sus mayores esfuerzos de coordinación con la farmacia para cumplir con esta instrucción, pero la entrega de medicamentos GES en los domicilios de los pacientes va a depender en definitiva de la capacidad de resolución que tenga la farmacia para poder realizar esa gestión, la cual le ha anticipado que tiene una serie de razones tanto legales como operativas que no le permiten cumplir con la instrucción de la Superintendencia.

Por otra parte, argumenta que la excepción a la suspensión de la Garantía Explícita de Oportunidad que se estableció mediante el Decreto N°11 del Ministerio de Salud, en materia de entrega de medicamentos, en ningún caso indica que las isapres deben hacerse cargo de la coordinación en el envío de los medicamentos GES al domicilio de sus beneficiarios, sino que solamente hace referencia a la mantención de la garantía indicada, bajo los mismos términos en que siempre ha operado, por lo que la Superintendencia no está facultada para establecer una obligación más gravosa que la establecida por la autoridad sanitaria para la situación de fuerza mayor que se está experimentando en el país.

Señala que, además, el actuar de la Superintendencia presenta otro reproche adicional, ya que la obligación de coordinar la entrega de los medicamentos GES en el domicilio de los afiliados, no ha sido establecida para el Fondo Nacional de Salud, por lo que se estaría dando un trato discriminatorio entre los afiliados de isapres y Fonasa.

Por otro lado, expresa que las zonas en que existen restricciones al desplazamiento y cuarentenas obligatorias actualmente están limitadas a determinados territorios o zonas

del país, por lo que no se entiende que la obligación de efectuar la coordinación en la entrega de medicamentos en los domicilios deba tener alcance nacional, en circunstancias que existen importantes áreas del país sin restricciones al desplazamiento.

A continuación, refiere que ha efectuado un levantamiento de las distintas realidades que observan día a día en el despacho de los medicamentos, que dan cuenta de la imposibilidad operativa de implementar tal medida y que podrían hacer impracticable el dar cumplimiento a la instrucción tal como se encuentra establecida actualmente:

- La Superintendencia está solicitando efectuar las labores de coordinación con un tercero para la entrega de medicamentos GES a más de 43.000 afiliados y beneficiarios, cuestión que es imposible de realizar por parte de su farmacia en convenio, lo cual ya le ha sido manifestado expresamente.

Asimismo, hay que tener en cuenta las distancias asociadas a la entrega de medicamentos, las cuales en zonas alejadas o rurales se transforma en una gestión imposible de realizar por parte de las farmacias.

Existen ciertos medicamentos que requieren de cadena de frío, lo cual ya fue manifestado por su farmacia en convenio, que hace que la entrega normal no cuente con estos medios para que el medicamento llegue en buenas condiciones.

- Casos de pacientes que, estando bajo un determinado tratamiento, el mismo es modificado por su médico tratante. Esta es una situación común, los pacientes presentan cambios en sus tratamientos por razones sanitarias y ese cambio no lo tiene registrado la isapre ni la farmacia en convenio, lo que haría que el paciente recibiera un medicamento que ya no forma parte de su tratamiento.
- Los pacientes que ingresan al GES por primera vez y que a la fecha de inicio de la instrucción no han presentado su primera receta.
- Hay una importante cantidad de afiliados y beneficiarios que tienen residencia en una ciudad, pero trabajan en otra e históricamente despachan donde hay un local de la cadena de farmacia en convenio o donde trabajan, por ejemplo, los beneficiarios que trabajan en Minería.
- Los trabajadores que efectúan sus labores en empresas declaradas como esenciales, no se van a encontrar en sus domicilios.
- Pacientes con GES 18 (VIH) con tratamiento y patología de carácter confidencial, sus medicamentos deben ser entregados personalmente y no pueden ser recepcionados por terceras personas. Se podría infringir la ley de protección de datos personales si el tratamiento farmacéutico se entrega por parte de su farmacia en convenio a un tercero en el domicilio y no al titular.
- Las labores de coordinación con la farmacia en convenio no podrían ser suficientes para que esta última pueda cobrar copagos a domicilio. Los esquemas de recaudación aplican solo en la farmacia, no se podrá imputar el gasto GES al deducible, lo que implicaría hacer desarrollos en la isapre y en la cadena farmacéutica, los que requieren plazos mínimos para la puesta en marcha.
- Coordinación de entrega de medicamentos que requieren control con exámenes para su continuidad.

- Eventual existencia de impedimentos adicionales a los ya informados por parte de la Farmacia en convenio, derivados de regulaciones sanitarias y traslado de productos farmacéuticos.
- La dispensación de determinados productos sujetos a control de stock, que esté autorizada solo dentro de una farmacia, en ese caso, las labores de coordinación de la Isapre enfrentarían restricciones que no dependen de sus intervenciones.
- Finalmente, el migrar de un modelo de farmacia que opera en locales a otro, basado en *delivery*, requiere modificar todos los procesos operacionales, comerciales y logísticos de un tercero, cuestión en la que no puede intervenir la isapre.

Por otra parte, la isapre señala que el oficio recurrido incorpora obligaciones adicionales relacionadas con la coordinación de la entrega de medicamentos GES en el domicilio de sus afiliados, especialmente aquellas indicadas en los puntos 1.2, 1.3 y 1.4 del referido Oficio Circular, respecto de los cuales expresa lo siguiente:

Punto 1.2. Indica que la isapre y la farmacia en convenio tienen la obligación de contar con la información sobre la utilización de los medicamentos respectivos y las fechas en que los requieren los pacientes GES, no siendo necesario que sean solicitados por estos últimos para que se curse el despacho correspondiente, pudiendo, en todo caso, la farmacia coordinarlo en forma previa con el beneficiario, para confirmar domicilio, horario u otro antecedente que facilite dicha operación.

Lo instruido en este punto es inconsistente con lo que les ha sido solicitado por esta Superintendencia en relación a la confidencialidad de la información de sus beneficiarios. En el pasado se les han exigido y fiscalizado que sus farmacias en convenio no deben tener acceso a la información de la patología del paciente.

A mayor abundamiento, agrega que la Circular N°104 de esta Superintendencia, de fecha 31 de agosto de 2009, imparte instrucciones sobre entrega de información sensible de beneficiarios de isapres y Fonasa a establecimientos privados de venta, arriendo, distribución o entrega de artículos, insumos y/o medicamentos de apoyo terapéutico.

Por lo tanto, la obligación contenida en el referido punto 1.2, generaría una inconsistencia respecto a lo regulado por la propia Superintendencia, desde que el carácter de dato sensible de un determinado diagnóstico a la luz de la ley 16.628 sobre protección de datos personales, podría llegar a perderse, de participar terceros no relacionados al otorgamiento de un beneficio en salud.

Punto 1.3. En caso de que un paciente solicite el envío del medicamento antes de la fecha que corresponda, la isapre deberá gestionar con la respectiva farmacia, que el medicamento sea despachado dentro de las 24 horas siguientes de recibida la solicitud, sin tramites ni costos adicionales para el beneficiario. Sobre el particular, la recurrente se remite a lo expuesto respecto a la imposibilidad de efectuar la coordinación de la entrega de los medicamentos GES en el domicilio de sus beneficiarios.

Solicita tener presente que dicha situación se torna más compleja aun al existir un plazo asociado para el envío del medicamento, especialmente en regiones y en zonas rurales.

Punto 1.4. Las isapres deberán revalidar por un periodo de 6 meses la vigencia de las recetas médicas por medicamentos GES. Informa que el cumplimiento de esta obligación ya se encuentra debidamente implementado.

Finalmente, la entidad informa que la instrucción relacionada con la activación del beneficio GES y la derivación al prestador de la RED, a través de la página web, el servicio de atención telefónica 24/7 y call center, ya se encuentra implementada.

Asimismo, respecto de la instrucción de implementar una aplicación web que permita la adquisición de bonos GES, la isapre indica que actualmente dicha solución y sistémicos para completar el 100% de las GES vigentes, ya se están gestionando.

Por tanto, la isapre Consalud S.A. solicita al Sr. Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, se sirva dejar sin efecto y modificar las normas contenidas en el Oficio Circular impugnado, según ha quedado expuesto al tratar los distintos temas en contra de los cuales se recurre. En subsidio, interpone Recurso Jerárquico para ante el Sr. Superintendente de Salud.

Por último, solicita, en base a lo dispuesto en los artículos 3 inciso final y 57 de la Ley 19.880, disponer se suspenda de inmediato la aplicación del Oficio Circular IF/N°18, hasta que se resuelvan los recursos deducidos, sobre la base de los motivos expuestos en lo principal de su presentación.

2.7.- Isapre Nueva Masvida S.A.

2.7.1.- La institución argumenta que la obligación de las isapres es la de financiar las prestaciones de salud y no de otorgarlas ni participar del otorgamiento o de la forma en que se otorgan dichas prestaciones, todo lo cual se encuentra expresamente prohibido.

Señala que, en relación con el brote COVID-19, y cumpliendo con lo indicado en el Oficio Circular IF 10, de 19 de marzo de 2020, la isapre ha reforzado su coordinación con la Farmacia Ahumada, realizando reuniones semanales, vigilando la mantención de los stocks de medicamentos en sus distintos locales, revisando los indicadores que anticipan los quiebres de los mismos e incorporando medicamentos de reemplazo.

Además, se han confeccionado procedimientos de entrega de medicamentos en forma anticipada a solicitud del paciente, en caso de tener enfermedades crónicas (diabetes, VIH, enfermedad pulmonar obstructiva) y se ha coordinado la implementación de un sistema de entrega de medicamentos a domicilio para los beneficiarios GES, en aquellos casos en que la farmacia no pueda solucionar de forma inmediata el requerimiento de un fármaco GES, relacionado con enfermedades crónicas.

2.7.2.- Arguye que los órganos del estado deben actuar en observancia del principio de legalidad y del de juridicidad y observar -en este orden de cosas- los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República, en relación al art. 110 del DFL N°1 de 2005 del Ministerio de Salud.

Agrega que el Oficio Circular recurrido importa una actuación de la Superintendencia fuera del ámbito de las facultades contempladas en el referido art. 110, vulnerando de paso la Constitución Política de la República y por ende infringiendo los principios de juridicidad y legalidad antes señalados.

Argumenta que este Organismo carece de facultades legales para impartir instrucciones como lo pretende hacer. Es la ley la que regula las Garantías Explícitas en Salud y es la propia ley la que delega la regulación de ciertas y determinadas materias en el Ministerio de Salud, pero la Intendencia de Fondos y la Superintendencia de Salud carecen absolutamente de facultades para pretender convertirse en un órgano legislador y, mucho menos, en un órgano que pretende modificar las leyes y decretos dictados sobre la materia.

Añade que el Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud no tiene facultades para determinar la forma en que deben ser otorgadas las prestaciones o las dispensas de medicamentos, las cuales además se encuentran reguladas por leyes especiales y, mucho menos si dichas instrucciones resultan imposibles de cumplir para todos los beneficiarios que hoy tienen GES activas con dispensa de medicamentos.

2.7.3.- Manifiesta que, en otro orden de cosas, pero que también dan cuenta de la flagrante transgresión a los principios de legalidad y juridicidad, así como de lo ilegal y arbitraria de la actuación, las instrucciones impartidas transgreden la ley, muy especialmente la norma contenida en el artículo 173 inciso 1° del DFL N°1 de 2005, dado que ésta prohíbe expresamente a las isapres otorgar prestaciones o participar de su otorgamiento, lo que ha sido, además, regulado en términos tremendamente estrictos por la propia Superintendencia, ordenándoles a las isapres que infrinjan de forma flagrante la propia regulación vigente, tomando parte de la forma de otorgamiento de prestaciones de salud.

2.7.4.- Agrega que las instrucciones impartidas resultan manifiestamente ilegales, arbitrarias y discriminatorias, toda vez que son impartidas solo para el sector privado, cuando las Garantías Explícitas en Salud (GES) son universales, para todos aquellos pacientes que padecen una de esas patologías, por lo que, aun cuando tuviera facultades legales para dictar este tipo de instrucciones -las cuales por cierto no tiene- solo podría dictarlas en general y válidas para Fonasa e isapres. No resulta entendible que se pretenda emitir este tipo de instrucciones solo para el sector privado y no lo haga respecto de Fonasa, discriminando a un amplio sector de la población, lo que atenta directamente contra la Garantía Constitucional de "Igualdad ante la Ley" consagrada en el número 2 del art. 19 de la Constitución Política de la República, además de ser una manifiesta infracción legal que, en caso de no corregir, deberá ser corregida ya sea por los Tribunales Superiores de Justicia o por la Contraloría General de la República, según sea el caso.

2.7.5. Argumenta que las instrucciones impartidas son de cumplimiento imposible, identificando las siguientes dificultades:

- Es imposible entregar en domicilio los medicamentos en condiciones iguales para todos los beneficiarios y que aseguren la continuidad de los tratamientos, debido a la cantidad de beneficiarios a los que hay que atender, a la disponibilidad efectiva de servicios de transporte y a la distribución geográfica de los afiliados.
- Se suma a esto, las nuevas medidas de cuarentena parcial emitidas el día 7 de abril, que limitan la capacidad de administrar los despachos al segmentar las cuarentenas comunales por sectores. En específico, la sobrecarga de los servicios de entrega a domicilio no permite asegurar el cumplimiento de las entregas en plazos que aseguren la continuidad de los tratamientos.
- De acuerdo a lo informado por Farmacias Ahumada, el servicio de despacho a domicilio habitual que dispone, tiene en estos momentos un retraso de 17 días; se realizan esfuerzos para limitarlo entre 7 y 10 días, pero de cualquier forma depende de la capacidad de un tercero.
- Por otra parte, consultados otros servicios de despacho de productos básicos (alimentación), se señala un retraso de veinte días en promedio.
- En la práctica ha comprobado, y dados los salvoconductos que se han autorizado al efecto, que aun cuando se coordinen despachos a domicilio para la GES, sus beneficiarios GES acuden a Farmacias Ahumada para realizar otro tipo de compras, por lo que una medida como la instruida solo encarece el sistema sin ser un real aporte a los afiliados que de todas maneras salen de sus casas a realizar compras en farmacias.
- Además, con este despacho en domicilio realizado por terceros la Isapre no podría garantizar la confidencialidad de los datos de los afiliados, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°19.628 y la Circular IF N°51, que imparte instrucciones sobre la materia a las isapres, obligándolas a resguardar los datos sensibles de los afiliados y su manejo con terceros, como son las farmacias.
- En las condiciones de cuarentena actual y considerando las condiciones en los servicios de entrega a domicilio, muchos de los casos no recibirían sus tratamientos hasta los primeros días de mayo.

2.7.6. Añade, por otra parte, que a la instrucción de despachar en 24 horas un pedido a solicitud de un paciente, no es factible de darle cumplimiento y tampoco parece ser una medida sanitaria atingente, ya que iría en contra de medidas como la de evitar el acaparamiento de bienes, con mayor razón, los medicamentos, lo que podría verse vulnerado con esta instrucción.

2.7.7. Señala que, de acuerdo a los recientes acontecimientos en el país, las instituciones de utilidad pública y en especial aquellas que prestan servicios en el área de la salud, como lo son las isapres, se ven afectadas en su funcionamiento ordinario, viéndose aumentada su carga laboral y por sobre todo sufriendo una repercusión

financiera imposible de cuantificar a priori. El organismo controlador, en su rol de supervigilancia y control de las Instituciones de Salud Previsional, ha intentado diversas medidas que aumentan aún más la carga económica para estas instituciones. Es en este contexto que Isapre Nueva Masvida, si bien cumple con mantener disponible y despachar los medicamentos GES en la forma anteriormente explicada, se ve imposibilitada de realizar la entrega en los respectivos domicilios de sus beneficiarios, ya que esto supone un costo adicional, una carga económica cuantiosa, que no le corresponde asumir.

2.7.8. Menciona que, de acuerdo a la Resolución Exenta N° 88 del Ministerio de Hacienda, de fecha 06 de abril 2020, la cual señala las actividades o establecimientos exceptuados de la paralización de actividades, indicando expresamente en su artículo segundo.- N° 1 letra b, que las farmacias se encuentran dentro de aquellas actividades o establecimientos exceptuados de paralización, esto sumado a la coordinación con Farmacias Ahumada, de las medidas de flexibilidad en cuanto a dispensación de medicamentos GES y la no existencia de medidas que restrinjan la libertad de circulación de las personas en todo el territorio nacional, no habría obstáculo alguno para que los beneficiarios, sus familiares o un tercero, pudiera concurrir a dispensar el medicamento GES respectivo.

2.7.9. Expresa que, en el evento de que la Superintendencia de Salud estime que es la isapre la obligada a realizar las gestiones respectivas para poner a disposición de los beneficiarios los medicamentos GES en sus domicilios, cabe tener presente que la Dirección del Trabajo ha emitido diversos dictámenes relacionados con la emergencia de salud pública, a saber, Dictamen Ord. N° 116-004, 1239-005, 1283-006. De acuerdo a esos antecedentes, es importante señalar que Isapre Nueva Masvida S.A. estima que disponer que uno de sus colaboradores realice la gestión instruida por el presente Oficio Circular, compromete la salud de sus trabajadores, realizando una labor que puede aumentar el riesgo de contagio; por lo demás se estaría incumpliendo con su obligación de resguardar la vida y la salud de sus trabajadores y de adoptar todas las medidas tendientes a garantizar dicha protección.

2.7.10. Señala que en el convenio celebrado entre la Isapre y Farmacias Ahumada, no existe norma alguna que les permita obligar a ésta a efectuar la dispensación de los medicamentos GES en los domicilios de sus beneficiarios, por cuanto dicho acuerdo no contempla esa posibilidad como tampoco efectuar dicha entrega a través de un tercero.

Finalmente, solicita en definitiva que se acoja el recurso de reposición y se deje sin efecto la instrucción que obliga a las isapres a entregar medicamentos GES a domicilio a los pacientes.

Asimismo, solicita disponer la suspensión de la ejecución de las instrucciones impartidas en el citado oficio por resultar no solo extremadamente gravosas sino, en la práctica, imposibles de cumplir.

II.- SOBRE LA SUSPENSIÓN Y PRÓRROGA

3.- Que, primeramente, en virtud de los principios administrativos de economía procedimental y no formalización, se resolverá sobre la solicitud de suspensión de los efectos del Oficio Circular IF/Nº18, en tanto no se emita un pronunciamiento sobre los recursos, formulada por las isapres Consalud, Cruz Blanca, Colmena Golden Cross, Vida Tres y Banmédica en otrosíes de sus respectivas presentaciones.

Asimismo, Isapre Nueva Masvida dedujo también recurso de reposición, solicitando en otrosí de su presentación la suspensión de vigencia de las instrucciones y, en escrito separado, destinado específicamente al efecto, pide se disponga una prórroga para la entrada en vigor de las disposiciones, en lo que se refiere a la habilitación de venta de bonos por internet, hasta el 16 de abril de 2020.

Por otra parte, mediante escrito separado, Isapre Fundación solicita una prórroga del plazo para dar cumplimiento en forma íntegra a la norma sobre despacho de medicamentos a domicilio dentro de 24 horas, hasta el 2 de mayo de 2020 y para la emisión de bonos e inscripción de patologías GES vía página web, de a lo menos 45 días, hasta el próximo 1 de junio de 2020.

Al respecto, indica que, efectuada la solicitud de despacho a domicilio en 24 horas a su prestador farmacia, éste le informó que no tiene posibilidad de realizar dicho requerimiento y que solo puede disponer los productos en determinados locales, razón por la cual deberá desarrollar cursos de acción alternativos.

En cuanto a las aplicaciones web, señala que actualmente no dispone de esas funcionalidades, lo que le obliga a contratar los servicios de diseño y construcción, lo que le tomaría alrededor de unos 45 días.

4.- Que, conforme lo establece la legislación vigente, en particular el artículo 57 de la Ley 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado.

No obstante lo anterior, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso.

A su turno, el artículo 26 de dicha Ley establece que la Administración, salvo disposición en contrario, podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero.

5.- Que las comparecientes, en general, fundamentaron sus peticiones, alegando que la obligación impuesta constituiría una carga o gravamen desproporcionado, imposible de cumplir, atendido que se referiría a la totalidad de los pacientes GES que tuviesen un tratamiento farmacológico, independiente de toda otra circunstancia e incluso del deseo de éstos de recibir los medicamentos en su domicilio.

Sin embargo, con lo que se resolverá sobre el fondo de los recursos, dichos fundamentos se desvanecen, pues la carga que el instrumento impugnado imponía a

las instituciones disminuye considerablemente, incorporándose además elementos que le otorgan mayor racionalidad.

De esta manera, los argumentos esgrimidos, a la luz de lo que se resolverá sobre el fondo, no fundamentan ni acreditan el daño o imposibilidad exigidos por la norma aludida.

6.- Que, respecto a la prórroga solicitada para la entrada en vigencia del Oficio Circular en lo que se refiere a la habilitación de venta de bonos por internet, planteada por Isapres Nueva Masvida y Fundación, así como la activación de patologías GES por medio de la página web, efectuada por esta última institución, tampoco justifican la necesidad de disponer de un tiempo adicional para implementar adecuadamente los procedimientos operativos correspondientes, teniéndose presente que dichas obligaciones pueden ser cumplidas provisionalmente mediante mecanismos alternativos, tales como el envío de la orden de atención a una dirección de correo electrónico proporcionada por el interesado a través del sitio web de la Isapre o la activación de patologías GES por el mismo medio electrónico, tal como informa que lo ha implementado provisoriamente Isapre Fundación.

Sobre dichas peticiones, debe tenerse presente, además, que no puede accederse a ellas si con ello se afectara intereses de terceros.

7.- Que, por lo expuesto, esta Intendencia estima que no concurren los presupuestos que la ley considera para decretar las medidas excepcionales solicitadas.

III.- SOBRE EL FONDO

8.-. Que, habida consideración de que los recursos interpuestos en contra del Oficio Circular IF/Nº18 contienen alegaciones similares, estos se resolverán de manera conjunta.

9.- Que, en primer lugar, respecto a la alegación de la Isapre Nueva Masvida, en orden a que el Oficio Circular recurrido importa una actuación de la Superintendencia fuera del ámbito de las facultades contempladas en el artículo 110 del DFL Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, vulnerando de paso la Constitución Política de la República y por ende infringiendo los principios de juridicidad y legalidad antes señalados y la norma contenida en el artículo 173 inciso 1º del DFL Nº1 de 2005, dado que esta prohíbe expresamente otorgar prestaciones o participar de su otorgamiento, lo que ha sido, además, regulado en términos tremendamente estrictos por la propia Superintendencia, cabe señalar que este Organismo no sólo ostenta una potestad interpretativa, sino que también una de tipo normativa, conforme al artículo 110 Nº2, del D.F.L. Nº1, de 2005, de Salud. Por lo anterior, al contrario de lo argumentado por la referida Isapre, esta Superintendencia no se ha escapado del marco legal, toda vez que el antedicho artículo 110 en su Nº2, habilita para: 1. interpretar administrativamente -en materias de su competencia- las leyes, reglamentos y demás normas que rigen a las personas o entidades fiscalizadas; 2. impartir instrucciones de general aplicación; y 3. dictar órdenes para su aplicación y cumplimiento; de manera que efectivamente este Organismo cuenta con las potestades para dictar las instrucciones recurridas.

Ello es más claro aun tratándose de las GES, puesto que la Ley N° 19966 obliga a las isapres a dar cumplimiento a la garantía de oportunidad y el artículo 115 del DFL 1 asigna como función a este Servicio Público la de velar por ese cumplimiento, dictando las normas que sean necesarias para ese efecto.

Por otra parte, respecto al artículo 173 inciso 1° del DFL N°1 de 2005, mencionado por isapre Nueva Masvida y al que también alude la isapre Consalud, señalando que no está en condiciones de efectuar la entrega directa y por su cuenta de los medicamentos GES en el domicilio de sus afiliados, por cuanto aquello escapa de su giro habitual y experiencia, se debe mencionar que las isapres están obligadas a disponer de los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a la mencionada garantía, tales como la celebración de convenios eficientes para tal efecto, pues la obligatoriedad de ello es impuesta por la ley a ellas y no a las farmacias. Esto, sin perjuicio de lo que se razonará más adelante.

Asimismo, las isapres están obligadas a realizar todas las acciones necesarias a fin de que permitan el acceso efectivo a los beneficios GES, en este caso, garantizar y asegurar que el beneficiario o paciente reciba sus medicamentos GES. Lo anterior se encuentra sustentado en el artículo N°2 de la Ley N°19.966, en el cual se establece que las Instituciones de Salud Previsional deberán asegurar obligatoriamente dichas garantías a sus respectivos beneficiarios. Por lo tanto, en la situación de crisis sanitaria que está viviendo el país, si se le dificulta a determinados pacientes acudir a la farmacia a retirar sus medicamentos, corresponde a la Isapre asegurar, a través del envío al domicilio, que los medicamentos les serán entregados para la continuidad de sus tratamientos médicos.

10.- Que, en cuanto a las alegaciones de las isapres Banmédica, Consalud, Cruz Blanca y Nueva Masvida, en relación a que la Isapre carece de toda autoridad para imponer a la farmacia en convenio la distribución a domicilio de medicamentos, es necesario señalar que la normativa de esta Superintendencia establece que las isapres deberán disponer de mecanismos alternativos que garanticen la continuidad del otorgamiento de los beneficios relacionados con la ejecución del contrato de salud, al momento en que éstos sean requeridos por los beneficiarios, ante contingencias de cualquier tipo que pudieran interrumpir los servicios dispuestos para ello. Además, agrega la normativa que, en caso de que la institución haya encargado la ejecución de los procesos relacionados con el otorgamiento de los beneficios a terceros, en esta situación puntual la entrega de medicamentos por parte de las farmacias, deberá velar porque los contratos establezcan cláusulas de continuidad del servicio y seguridad de la información de sus afiliados. No obstante, la institución es siempre responsable de las obligaciones que el contrato de salud le impone directamente. 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, con el fin de 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.

11.- Que, no obstante lo anterior y en consideración a lo planteado por todas las isapres recurrentes, en cuanto a que la distribución de medicamentos a domicilio a nivel nacional sería demasiado compleja, primero, debido a la cantidad de beneficiarios a los que se les debería entregar medicamentos GES; segundo, por la falta de disponibilidad efectiva de servicios de transporte y a la distribución geográfica de los afiliados, y además, a lo indicado por Consalud, en cuanto a que la entrega se deberá realizar a nivel nacional no obstante que existen importantes áreas del país sin restricciones al desplazamiento; a lo planteado por Isapre Banmédica en el sentido de que no se está circunscribiendo esta entrega a un determinado territorio del país especialmente afectado por la Covid-19 y a lo señalado por Isapre Colmena acerca de que la entrega no considera ninguna restricción territorial, ni tampoco una clasificación por tipo de patología (crónica o no, por ejemplo), ni considera la condición del paciente (esto es, su estado de salud, o si reside o no en una comuna declarada en cuarentena, estados que podrían afectar la posibilidad de retirar el medicamento en un local de la farmacia), se ha estimado que, dado que el origen del Oficio Circular recurrido fue complementar el Oficio Circular IF/Nº10 que instruye sobre medidas excepcionales de acuerdo a la realidad que afecta al país, de tal manera que debe compatibilizarse esta realidad con el resguardo de las garantías de los pacientes GES, es procedente acoger parcialmente lo solicitado por las isapres en el sentido que se indicará.

Al efecto, se precisarán los puntos 1.1, 1.2 y 1.3 del Oficio Circular recurrido, en el sentido de que la obligación instruida regirá sólo respecto de 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. Además, se modificará en el sentido de que, en dichos casos, la isapre 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.

Asimismo, se precisará el deber de la institución de, junto con informar a sus beneficiarios acerca de dicho beneficio, les orienten acerca de la posibilidad de renunciar a él y la forma de materializar esa renuncia en el mismo local de la farmacia en el que se verificó la inexistencia del medicamento GES. Además, la isapre deberá informarles acerca de su derecho a autorizar a otra persona, a través de un poder simple, a retirar en su nombre el medicamento.

12.- Que, en cuanto a la afectación de los datos sensibles de los beneficiarios, hecha valer en sus recursos por todas las Isapres recurrentes, es necesario indicar, en primer lugar, que el artículo 10 de la Ley Nº 19628 permite, por excepción, el tratamiento de los datos sensibles, cuando sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

Sin perjuicio de ello, y atendiendo la legítima inquietud de las recurrentes de que dicha información pueda ser conocida por personas ajenas a esta autorización legal, por ejemplo, familiares del paciente, es que se ha decidido –como se indicó en el numeral

precedente- consagrar expresamente en la normativa el derecho de los interesados a renunciar al beneficio que les otorga el Oficio Circular recurrido, en el sentido de solicitar que los medicamentos se les entreguen en otro local de la farmacia o en la fecha posterior en que estará disponible en el mismo local en el que se verificó la inexistencia del medicamento.

13.- Que, en cuanto a las alegaciones de las Isapres Consalud, Cruz Blanca y Nueva Masvida en relación a que la entrega de los medicamentos GES en el domicilio no ha sido establecida para el Fondo Nacional de Salud, por lo que se estaría dando un trato discriminatorio entre los afiliados de Isapre y Fonasa, es menester aclarar a las recurrentes que, si bien es cierto que la Superintendencia de Salud está investida de atribuciones para la supervigilancia y control de las Garantías Explícitas en Salud tanto respecto de las isapres como del Fonasa, ello no significa necesariamente que deba impartir las mismas instrucciones a ambos tipos de entidades; así como en el ámbito de las isapres, las instrucciones particulares que se les imparte a cada una de ellas no son las mismas, sino que dependen de las necesidades de regulación que este Organismo detecte en el ejercicio de su labor fiscalizadora. Amén de ello, atendida la calidad de órganos de la Administración del Estado que revisten el Fonasa y esta Superintendencia, ambos deben regirse por el principio de coordinación establecido en el artículo 3° de la Ley N° 18575, lo que ineludiblemente le otorga características diferentes a la actividad regulatoria que se realiza en relación con ese ente.

14.- Que, por otra parte, en cuanto al numeral 2.1 del Oficio Circular y a la solicitud de Colmena Golden Cross de que se extienda el plazo para la implementación de una solución intermedia (electrónica y administrativa) que permita emitir los bonos a distancia hasta el día 15 de mayo de 2020, fundada en que la referida instrucción implica un enorme desarrollo en sus sistemas y que resulta imposible de materializarlo al día 13 de abril de 2020, esta Intendencia no advierte en sus alegaciones algún impedimento para cumplir con lo instruido, siendo necesario aclarar que la norma no impide que las instituciones utilicen mecanismos de apoyo mientras no tengan implementada una plataforma que permita la adquisición de bonos de manera automática a través de internet, tales como la solicitud a través de este medio y el envío de la orden de atención a una dirección de correo electrónico que haya proporcionado el beneficiario.

15.- Que, en virtud de lo razonado y en uso de las facultades que la ley otorga a este Intendente,

RESUELVO:

1.- Rechazar las solicitudes de suspensión de los efectos del Oficio Circular IF/N°18 de 01 de abril de 2020, formuladas por las isapres Consalud, Cruz Blanca, Colmena Golden Cross, Vida Tres y Banmédica y de suspensión y prórroga de la entrada en vigencia del Oficio Circular, presentadas por Isapres Nueva Masvida y Fundación.

2.- Acoger parcialmente los recursos de reposición interpuestos por las Isapres Colmena Golden Cross S.A., Cruz Blanca S.A., Isalud, Banmédica S.A., Vida Tres S.A., Consalud S.A. y Nueva Masvida S.A. en contra del Oficio Circular IF/N°18 de 01 de abril de 2020,

sólo en cuanto se reemplaza el texto de los numerales 1.1., 1.2 y 1.3 por el que se indica a continuación:

"1.1.- 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, la isapre deberá coordinar y efectuar su despacho en el plazo de 48 horas al domicilio del beneficiario. Será de cargo de los beneficiarios el correspondiente copago, pero sin que ello les signifique trámites y/o costos adicionales por la utilización de dicha modalidad.

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.

1.2.- Al momento de constarse la falta de stock del medicamento GES, en el local de la respectiva farmacia, se deberá coordinar su despacho al domicilio del beneficiario, para cuyo efecto éste deberá proporcionar su dirección, horario de preferencia y cualquier otro antecedente que facilite dicha operación. En dicha instancia de coordinación, el beneficiario tendrá el derecho de manifestar expresamente que opta por retirar el medicamento en otro local de la farmacia o en la fecha posterior en que estará disponible en el mismo local en el que se verificó la inexistencia del medicamento.

La isapre deberá, informar a sus beneficiarios acerca de la modalidad de entrega de medicamentos en sus domicilios; los casos en que procede; y orientarlos acerca de la posibilidad de renunciar a ella en el mismo local de la farmacia en que se verificó la falta del medicamento GES.,. Asimismo, deberá informarles acerca de su derecho a autorizar a otra persona, a través de un poder simple, a retirar en su nombre el medicamento.

1.3.- En el caso de personas mayores de 60 años o con movilidad física reducida o de cualquier persona afecta a una medida de la autoridad que restrinja su posibilidad de desplazamiento, que soliciten el envío del medicamento GES antes de la fecha que corresponda, la isapre deberá gestionar con la respectiva farmacia, que el medicamento sea despachado dentro de las 48 horas siguientes de recibida la solicitud, sin trámites ni costos adicionales para el beneficiario."

Remítase para el conocimiento y resolución del Superintendente de Salud, los recursos jerárquicos interpuestos subsidiariamente por las Isapres Colmena Golden Cross S.A., Cruz Blanca S.A., Isalud, Banmédica S.A., Vida Tres S.A. y Consalud S.A.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.-

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



AMAW/RTM/CPF/MPA

Distribución:

- Gerente General Isapre Nueva Masvida
- Gerente General Isapre Colmena Golden Cross
- Gerente General Isapre Cruz Blanca
- Gerente General Isapre Banmédica
- Gerente General Isapre Vida Tres
- Gerente General Isapre Consalud
- Gerente general Isapre Isalud
- Gerente General Isapre Fundación
- Gerentes Generales Isapres
- Fiscalía
- Superintendencia de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepto. Fiscalización de Beneficios
- Subdepto. Regulación
- Oficina de Partes

