

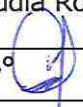
**INFORME ANÁLISIS DE RESULTADOS DE
FISCALIZACIÓN**

**"DISPONIBILIDAD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS E
INSUMOS, EN PRESTADORES PÚBLICOS DE
ATENCIÓN PRIMARIA"**



**SUBDEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN DE BENEFICIOS
INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD**

**INFORME N° 69
FECHA: 09 de mayo de 2025**

Elabora	Revisa	Aprueba
Analistas Subdepto Fiscalización de Beneficios	Coordinadora Subdepto. Fiscalización de Beneficios	Jefa Subdepto. Fiscalización de Beneficios
Maureen Araya Perez Rodrigo Gonzalez Antilef	Claudia Roman Navarro	Sandra Armijo Quevedo
V°B° 	V°B° 	V°B° 
MAYO 2025		

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
OBJETIVOS DE LA FISCALIZACIÓN	4
METODOLOGÍA.....	4
RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN	5
CONCLUSIONES	10
MEDIDAS E INSTRUCCIONES	10
GLOSARIO DE TÉRMINOS	11
ANEXOS	12



RESUMEN EJECUTIVO

En virtud de las facultades establecidas en la Ley 19.966 que establece el Régimen General de Garantías en Salud (GES), el artículo 4° en su letra a) Garantía de Acceso, señala que es obligación del Fondo Nacional de Salud y de las Instituciones de Salud Previsional de asegurar el otorgamiento de las prestaciones de salud garantizadas a los beneficiarios, en la forma y condiciones que determine el decreto, ante lo cual, esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, fiscalizó en el mes de enero de 2025 a establecimientos de la red pública de la Atención Primaria de Salud (APS), los que deben garantizar la entrega de medicamentos e insumos GES, de acuerdo al Decreto GES N°72.

El objetivo general de la fiscalización fue verificar el Cumplimiento de la Garantía de Acceso, específicamente, la disponibilidad y entrega de medicamentos e insumos garantizados por las GES.

Para la ejecución de esta fiscalización se realizaron dos actividades relacionadas a esta materia:

Pauta de Cotejo: Verificar la disponibilidad de todos los medicamentos e insumos GES para el tratamiento de problemas de salud garantizados, que son de manejo en la APS.

Despacho de Medicamentos e Insumos: Verificar el despacho efectivo de lo prescrito por el médico tratante, además de identificar las principales causas de no disponibilidad y no dispensación.

En cuanto los resultados generales, estos se pueden dividir según el ámbito evaluado:

Pauta de Cotejo: Del total de productos efectivos evaluados, se pudo constatar que el 92,0% (1.858) de los productos, estaban disponibles el día de la fiscalización. El 4,5% (91) se encontraron no disponibles ya que estaban sin stock, o su stock crítico no era capaz de cubrir el tratamiento de un nuevo paciente, o este se encontraba vencido.

Despacho de Medicamentos e Insumos: De los 1.517 productos el 81,4% (1.235) presentó entrega completa del tratamiento indicado durante los cuatro meses evaluados y el 18,6% (282) restante presentó alguna inconsistencia en el despacho en uno o más de los meses evaluados.

A su vez, estos resultados de la fiscalización permiten concluir que:

- Los prestadores deben mejorar sus procesos de entrega de medicamentos e insumos.
- Los Arsenales Farmacológicos de la APS definidos por cada Servicio de Salud deben garantizar como mínimo lo estipulado en el LEP.
- Los prestadores deben continuar mejorando sus registros.

En cuanto a las medidas e instrucciones emanadas de los resultados de esta fiscalización, se instruyó a los prestadores fiscalizados a cumplir lo dispuesto en el artículo 4° letra a) en relación con el artículo 24 inciso primero, ambos de la Ley N°19.966 en lo relativo al cumplimiento de la garantía de acceso, y al numeral 2.1 "Medicamentos Garantizados" del Título II, del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Beneficios, de esta Superintendencia, que dispone: "Con respecto al Listado de Prestaciones Específico,



cada vez que se prescriba por el prestador de la Red el uso de medicamentos, se entenderá que éstos están garantizados ya sea que se identifiquen según su componente genérico, con su nombre de fantasía, o por su efecto farmacológico. (...) No obstante, la aseguradora deberá garantizar la entrega del medicamento en la dosis y presentación indicadas por el o la médico de la Red”.

De esta forma, el otorgamiento de los medicamentos e insumos garantizados por las GES tiene un impacto significativo en el sistema de salud y en la calidad de vida de los usuarios. Entre ellas encontramos:

- ✓ Acceso equitativo a tratamientos específicos para los problemas de salud garantizados.
- ✓ Fortalecimiento de la atención primaria y seguimiento a través de la entrega de medicamentos e insumos de manera integrada en un sistema de atención que incluye diagnóstico, tratamiento y seguimiento, mejorando por tanto la continuidad del cuidado.
- ✓ Disminución del gasto de bolsillo reduciendo considerablemente los gastos directos de los usuarios y sus familias.

OBJETIVOS DE LA FISCALIZACIÓN

Verificar la disponibilidad y entrega de medicamentos e insumos para el tratamiento de los Problemas de Salud garantizados, los cuales son de manejo en la Red Pública de Atención Primaria de Salud, identificando a su vez, las principales causas de No Disponibilidad y No Dispensación de estos, mediante la fiscalización de dos puntos de evaluación:

- ✓ Pauta de Cotejo: Verificar la disponibilidad de todos los medicamentos e insumos GES para el tratamiento de Problemas de Salud garantizados, que son de manejo en la APS.
- ✓ Despacho de Medicamentos e Insumos: Verificar el despacho efectivo de lo prescrito por el médico tratante, además de identificar las principales causas de no disponibilidad y no dispensación de medicamentos e insumos GES.

METODOLOGÍA

En primera instancia se llevó a cabo la revisión de la Pauta de Cotejo aplicada en las farmacias de los 25 prestadores fiscalizados, distribuidos en las regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, XIII, XV y XVI, inspeccionando un total de 81 medicamentos e insumos GES en cada uno de ellos. En el caso del COSAM de Melipilla, se realizó una evaluación de 19 medicamentos, relacionados con Salud Mental. La totalidad de los prestadores fiscalizados se encuentran en el Anexo 1.

Se debe señalar que el representante de cada prestador debe informar la causal de no disponibilidad en caso de no contar con uno o varios productos, la cual queda consignada en el consolidado utilizado para este proceso de fiscalización en las siguientes categorías:

Producto Disponible: Corresponde al medicamento e insumo garantizado, que, por red asistencial y/o Decreto GES, debiese estar disponible para despacho en la farmacia del establecimiento o en lugar físico destinado para su entrega (kit dental), y el día de la



fiscalización se verificó su existencia. En el caso particular de los Kit dentales, que estos contaran con todos los productos que señala el LEP.

Producto No Disponible: Corresponde al medicamento e insumo garantizado que, por red asistencial y/o Decreto GES, debiese estar disponible para despacho en la farmacia del establecimiento o en lugar físico destinado para su entrega (kit dental), y el día de la fiscalización se encontró sin stock, o su stock crítico, no era capaz de cubrir el tratamiento de un nuevo paciente, o este se encontraba vencido. Además, en los casos de los Kit dentales, se consideró sin stock, cuando estos no contaban con todo lo señalado en el LEP.

En segundo lugar, se obtuvo una muestra de 10 casos por prestador, que cuenten con Problemas de Salud GES, referente a patologías de manejo en la Red Pública de Atención Primaria de Salud, los cuales deben contar con prescripción de medicamentos e insumos para el periodo de septiembre a diciembre de 2024.

Para el desarrollo de esta actividad, se definieron categorías de evaluación de despacho de cada producto prescrito, lo cual se almacena en el consolidado utilizado para este punto de evaluación, utilizando la siguiente clasificación:

- **Despacho correcto:** Se verificó el despacho total del producto prescrito.
- **Sin Despacho (Despacho cero):** Se verificó la falta en el despacho del producto, en el sistema de registro del prestador, el día en que el beneficiario solicitó su retiro.
- **Despacho parcial del producto indicado (Despacho Menor):** Se verificó que el despacho del producto fue menor a lo indicado por su médico tratante.
- **Sin Registro del despacho efectivo del producto indicado (Sin Registro):** No se logró verificar la entrega del producto indicado; ya que el prestador carecía de un registro que permitiera dar cuenta de la entrega particular del producto evaluado.
- **Inasistencia:** Se verificó el registro que da cuenta que el no retiro del producto, se debió a que el paciente durante ese mes, no acudió a farmacia a retirar sus medicamentos o insumos.
- **Rechazo del producto por parte del beneficiario (a):** Se verificó que el no retiro del producto, se debió a la voluntad del paciente, quedando registro de ello en farmacia.

En ese contexto, este Subdepartamento analiza la información recabada en este proceso de fiscalización y genera el siguiente informe.

RESULTADOS Y HALLAZGOS DE LA FISCALIZACIÓN

1. Pauta de Cotejo

Se fiscalizaron 22 Problemas de Salud GES, los cuales incluyeron un máximo de 81 productos, en un total de 26 establecimientos ubicados en 22 comunas. De estos, 25 establecimientos fueron evaluados en la totalidad de los productos definidos para cada problema de salud. Sin embargo, en el caso del Centro de Salud Mental (COSAM) de Melipilla, solo se aplicó la evaluación a 19 productos, debido a que no todos los productos GES eran pertinentes o



aplicables a su nivel de atención.

La totalidad de los problemas de salud cotejados se encuentran en el Anexo 2.

1.1 Total de productos cotejados v/s total de productos efectivos evaluados

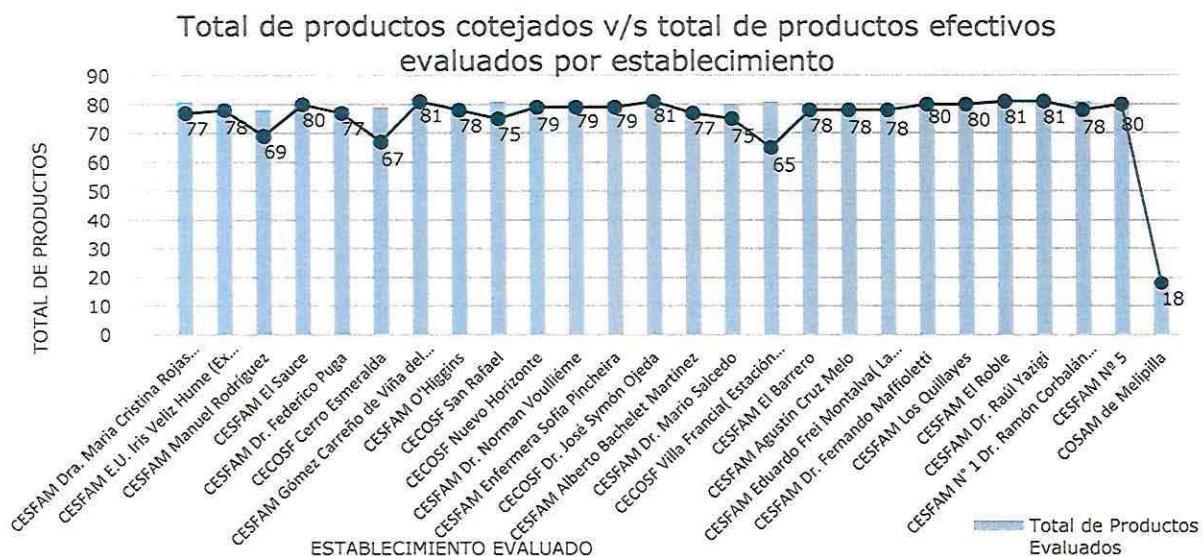
De un total de 2.019 productos considerados para el cotejo, se logró fiscalizar efectivamente 1.949 de ellos, lo que corresponde al 96,5%. La diferencia de 70 productos (3,5%) radican en que algunos de ellos correspondían a: compra de servicio, sin población bajo control, otro centro asistencial realiza la entrega, producto alternativo, o bien, ciertos insumos no se encontraban disponibles el día de la fiscalización, debido a que habían sido entregados en su totalidad, siendo cada una de ellas, justificada con su respectivo respaldo.

Total Productos a Cotejar	Disponible	No disponibles	Compra de servicio	Sin población bajo control	Otro centro asistencial realiza la entrega	Documento de respaldo	Producto Alternativo	Total Productos Efectivos Evaluados
2.019	1.858	91	1	14	52	2	1	1.949
100%	92,0%	4,5%	0,05%	0,7%	2,6%	0,1%	0,05%	96,5%

1.2 Total de productos cotejados v/s total de productos efectivos evaluados por establecimiento

El promedio de productos cotejados, efectivamente evaluados por establecimiento, fue de 77, con un rango que va desde un mínimo de 65 hasta un máximo de 81 productos cotejados. Es importante señalar que para este cálculo se excluyó al COSAM de Melipilla, ya que en dicho establecimiento solo se revisaron 19 productos, todos correspondientes a Salud Mental, lo que no resulta representativo frente al resto de los establecimientos evaluados.

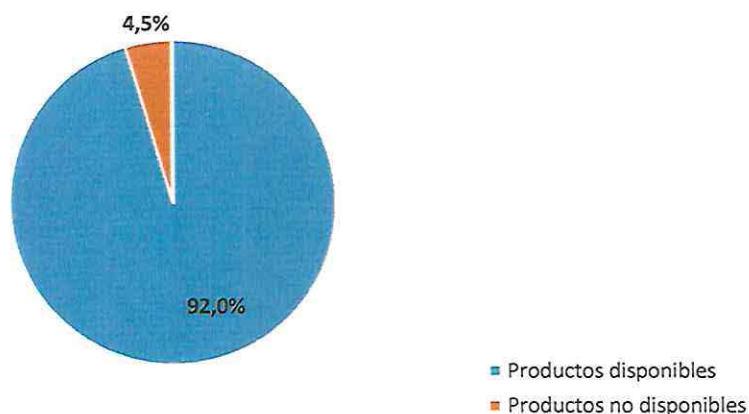
La tabla que presenta el detalle completo de los establecimientos evaluados, junto con el total de productos considerados y los productos efectivamente evaluados en cada uno, se encuentra disponible en el Anexo 3.



Fuente: Consolidado de Resultados Fiscalización Medicamentos GES APS 2025

1.3 Total de productos efectivos evaluados según estado de disponibilidad al momento de la fiscalización

Del total de productos efectivamente evaluados, se verificó que el 92,0% (1.858 productos) estaban disponibles en el momento de la fiscalización. Por otro lado, el 4,5% (91 productos) no estaban disponibles debido a que se encontraban fuera de stock, su stock crítico no era suficiente para cubrir el tratamiento de nuevos pacientes, o bien, estaban vencidos.



Fuente: Consolidado de Resultados Fiscalización Medicamentos GES APS 2025

En relación con la disponibilidad de los productos cotejados (81), el 47,0% (38 productos) se encontraba disponible en la totalidad de los establecimientos donde correspondía su evaluación. Por el contrario, el 53,0% restante (43 productos) presentó falta de disponibilidad en al menos uno de los establecimientos, lo que impidió su despacho al momento de la fiscalización.

Este resultado refleja una situación preocupante, ya que más de la mitad de los productos evaluados no presentan una cobertura uniforme en todos los puntos de atención. Esto puede afectar directamente la continuidad de los tratamientos garantizados por el GES, especialmente si se considera que la falta de disponibilidad puede generar retrasos en la atención o incumplimiento de las garantías. La identificación de estas brechas permite orientar medidas correctivas, tales como la mejora en la planificación de stock, el fortalecimiento de los mecanismos de abastecimiento y la supervisión periódica del cumplimiento de las garantías de acceso.

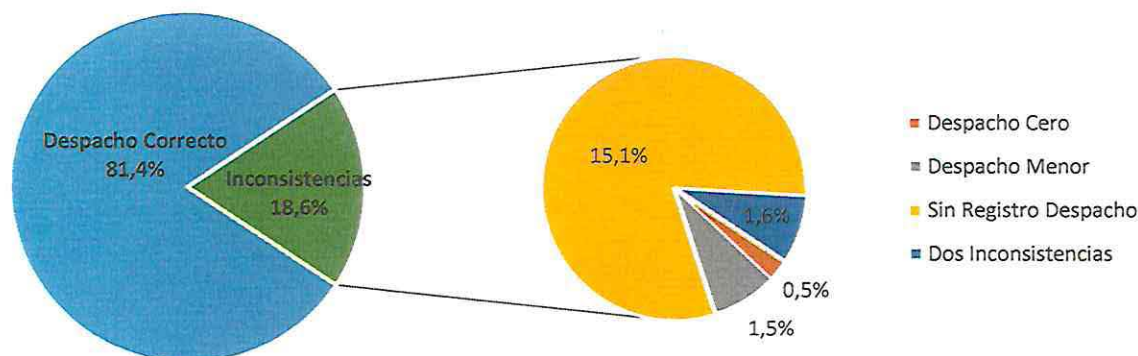
2. Despacho de Medicamentos e Insumos

Se fiscalizaron **12** Problemas de Salud GES, en un total de **26** establecimientos. El total de productos fiscalizados fue de **1.517**, correspondiendo estos a **76** productos unitarios, los que comprenden un total de **260** casos fiscalizados.



2.1 Despacho Correcto v/s Despacho con Inconsistencias

De los **1.517 productos** el **81,4%** (1.235) presentó entrega completa del tratamiento indicado durante los cuatro meses evaluados y el **18,6%** (282) restante presentó alguna inconsistencia en el despacho en uno o más de los meses evaluados. El detalle porcentual de las inconsistencias detectadas, se presenta en el siguiente gráfico:



Fuente: Consolidado de Resultados Fiscalización Medicamentos GES APS 2025

Del total de inconsistencias (18,65%), la correspondiente a "Sin Registro Despacho" del producto indicado, representa el **81,2%** (229), situación que ya había sido observada en fiscalizaciones anteriores, en esta materia.

El **18,8%** (53) restante del total de inconsistencias (18,65%), se distribuye entre aquellos productos que presentaron despacho menor, despacho cero y dos inconsistencias en el despacho.

2.2 Medicamentos con Mayor Porcentaje de Inconsistencias v/s Problemas de Salud Garantizados

Según el universo evaluado para cada producto, los cinco medicamentos o insumos que presentaron el **mayor porcentaje de inconsistencias** en el despacho fueron: **Atorvastatina** con el 10,3%; **Losartán** con el 9,2%; luego **Metformina, Levotiroxina y Paracetamol** con el 7,1% del total de insistencias detectadas, afectando principalmente a los siguientes problemas de salud:

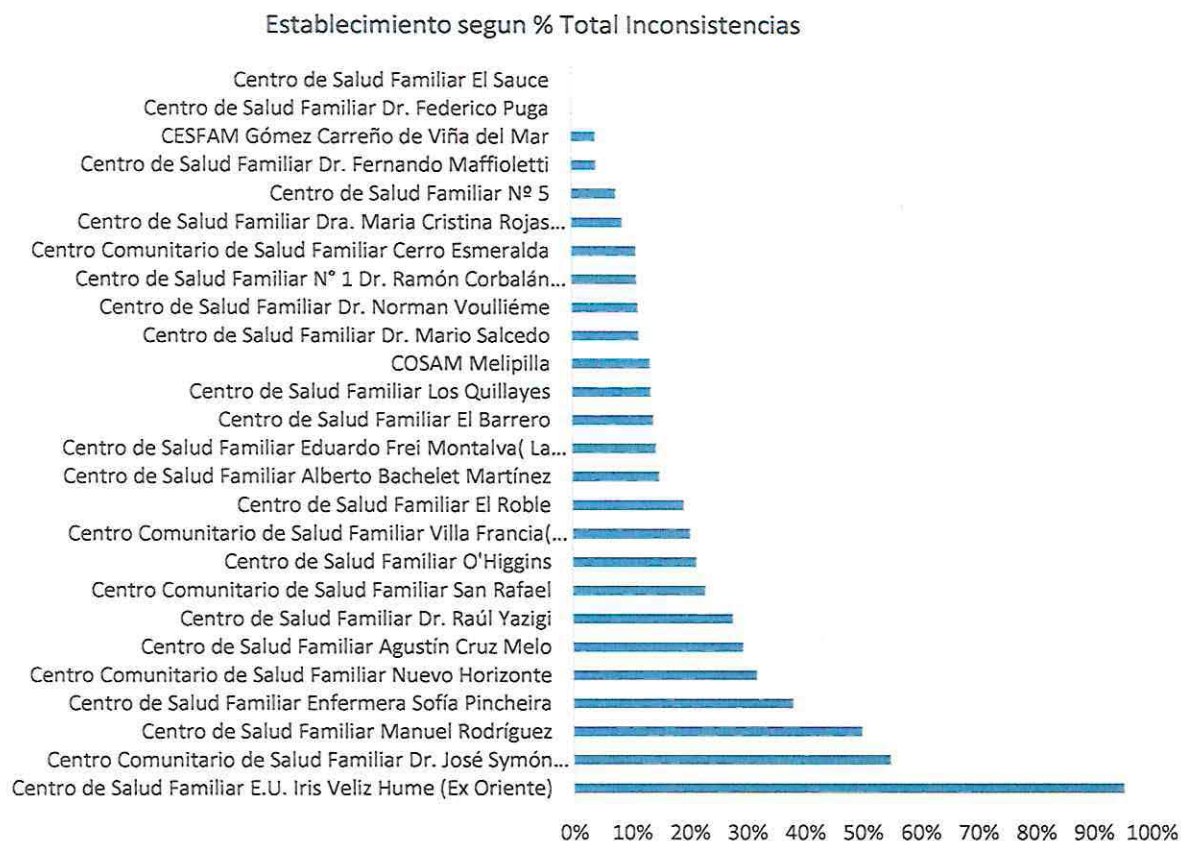
- ✓ **PS N°7** Diabetes Mellitus Tipo 2
- ✓ **PS N°21** Hipertensión Arterial Primaria o Esencial en personas de 15 años y más
- ✓ **PS N°76** Hipotiroidismo en personas de 15 años y más



- ✓ **PS N°41** Tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada

2.3 Establecimientos según Porcentaje de Inconsistencias

El siguiente gráfico indica el porcentaje de inconsistencias en la entrega de medicamentos, detectado en la fiscalización a nivel país por establecimiento:



Fuente: Consolidado de Resultados Fiscalización Medicamentos GES APS 2025

Los cinco establecimientos que presentaron, el mayor porcentaje de despacho con inconsistencias fueron: Centro de Salud Familiar E.U. Iris Veliz Hume (Arica); Centro Comunitario de Salud Familiar Dr. José Symón Ojeda (Conchalí); Centro de Salud Familiar Manuel Rodríguez (Copiapó); Centro de Salud Familiar Enfermera Sofía Pincheira (Cerrillos) y el Centro Comunitario de Salud Familiar Nuevo Horizonte (Talca).

Por otro lado, los establecimientos que no presentaron inconsistencias en el despacho de medicamentos garantizados fueron el Centro de Salud Familiar Dr. Federico Puga (Chillán) y el Centro de Salud Familiar El Sauce (Coquimbo).



CONCLUSIONES

La fiscalización realizada a 26 establecimientos de salud, permitió evaluar un total de 2.019 productos, de los cuales un 96,5% fue efectivamente fiscalizado. Si bien este alto porcentaje refleja un adecuado nivel de cobertura, preocupa que solo el 47% de los 81 productos cotejados, se encontraran disponibles en todos los establecimientos, lo que evidencia brechas significativas en la disponibilidad de medicamentos e insumos críticos. Esta situación puede afectar la continuidad de los tratamientos y el cumplimiento de las garantías explícitas en salud.

En el ámbito del despacho de medicamentos las principales inconsistencias, se debían a la falta de registro, situación que se repite respecto a fiscalizaciones anteriores. Además, respecto a la entrega de medicamentos, la Atorvastatina, Losartán y Metformina destacaron por su alta tasa de inconsistencias, impactando problemas de salud prevalentes como diabetes, hipertensión e hipotiroidismo.

Frente a estos hallazgos, es fundamental que los prestadores de salud fortalezcan sus procesos de entrega de medicamentos e insumos, asegurando continuidad y oportunidad en la atención. Asimismo, los Arsenales Farmacológicos definidos por cada Servicio de Salud deben garantizar, como mínimo, lo estipulado en el Listado Específico de Prestaciones (LEP), evitando así quiebres de stock y brechas en la cobertura. Por último, los prestadores deben continuar mejorando sus sistemas de registro, para asegurar la trazabilidad, el control y la transparencia en la entrega de tratamientos garantizados.

Estas medidas permitirán avanzar hacia un cumplimiento efectivo de las garantías GES, promoviendo una atención oportuna, equitativa y de calidad para toda la población usuaria.

MEDIDAS E INSTRUCCIONES

En cuanto a las medidas e instrucciones emanadas de los resultados de esta fiscalización, se dividen en base a las dos metodologías aplicadas:

Pauta de Cotejo:

- Los arsenales farmacológicos básicos de la APS, deben garantizar todos los medicamentos e insumos de los problemas de salud, que tienen resolución en la APS.
- Independiente del formato de entrega de los medicamentos, estos deben detallar la fecha de vencimiento, la que debe ser claramente visible.
- Los medicamentos vencidos, deben ser retirados del área o zona de despacho.

Despacho de Medicamentos e Insumos:

- Asegurar el acceso y entrega de todos los medicamentos e insumos prescritos por el médico de la Red, para el tratamiento de los problemas de salud GES.
- Contar con los respaldos necesarios, que den cuenta de la entrega de los productos y/o en su defecto, acreditar cuando alguno de ellos no se entrega por rechazo del beneficiario y/o inasistencia.



- Implementar las medidas correctivas necesarias, para garantizar una única receta aperturada para un mismo problema de salud, con la finalidad de evitar errores o falta de entrega de algunos medicamentos.

Se hace presente que a cada prestador fiscalizado se le envió una Resolución Exenta con las instrucciones correspondientes, según los resultados obtenidos en el proceso de fiscalización.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GES:	Garantías Explícitas en Salud
APS:	Atención Primaria de Salud
CESFAM:	Centro de Salud Familiar
CECOSF:	Centro Comunitario de Salud Familiar
COSAM:	Centro Comunitario de Salud Mental
LEP:	Listado Específico de Prestaciones

Fisc.Reg.Nº:14,15,19,21,35,37,55,58,61,69,74,90,92,99,102,108,112,121,163,164,165,166,167,168, 169,213/2025

Distribución:

- Subdepartamento de Fiscalización de Beneficios

