



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Subdepartamento Regulación

OFICIO CIRCULAR IF N° 31

ANT.: Oficio Circular IF/N°29, de fecha 21 de octubre de 2019.

MAT.: Complementa instrucciones impartidas en Oficio Circular señalado en el ANT.

SANTIAGO, 24 OCT. 2019

DE : INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A : GERENTES GENERALES DE ISAPRES

Como es de su conocimiento, mediante el Oficio Circular señalado en el ANT., esta Intendencia impartió instrucciones en relación a los hechos acontecidos en el país en los últimos días, las cuales se ha estimado pertinente complementar en los siguientes aspectos:

I.- En cuanto a la información que las isapres deben remitir a esta Intendencia

1.- Las isapres deberán enviar hoy jueves 24 de octubre de 2019, hasta las 18:00 hrs., la información detallada en el cuadro que se indica en el anexo N°1 del presente Oficio Circular, la que deberá actualizarse y remitirse a esta Intendencia en caso de sufrir modificaciones.

2.- Las isapres deberán enviar diariamente hasta las 9 a.m., a partir del viernes 25 de octubre de 2019, la información detallada en el cuadro que se indica en el anexo N°2 del presente Oficio Circular. Sin perjuicio de lo anterior, el primer envío de esta información debe ser efectuado hoy jueves 24 de octubre de 2019 hasta las 18:00 hrs.

3.- Las isapres deberán enviar diariamente hasta las 9 a.m., a partir del viernes 25 de octubre de 2019, la información detallada en el cuadro que se indica en el anexo N°3 del presente Oficio Circular. Sin perjuicio de lo anterior, el primer envío de esta información debe ser efectuado hoy jueves 24 de octubre de 2019 hasta las 18:00 hrs.

La información deberá ser remitida en formato excel a los siguientes correos electrónicos:

sarmijo@superdesalud.gob.cl
jvasquez@superdesalud.gob.cl
mrivera@superdesalud.gob.cl

Se hace presente que las personas de contacto, en la isapre y en la farmacia convenida deberán estar disponibles en horario 24/7 para consultas de esta Superintendencia.

II.- En cuanto a la entrega de medicamentos GES:

1.- Las isapres deberán mantener una estrecha relación y coordinación con las farmacias en convenio para la dispensación de medicamentos GES de manera que las Garantías de Acceso y de Oportunidad no se vean vulneradas.

2.- Las isapres deben flexibilizar la dispensación de los medicamentos GES, accediendo a su entrega en forma anticipada, aun cuando la periodicidad no corresponda a la indicada en el decreto GES vigente, en especial, en los problemas de salud relacionados con enfermedades crónicas tales como diabetes; VIH, enfermedad pulmonar obstructiva, entre otras.

3.- En aquellos casos en que la farmacia en convenio no pueda solucionar en forma inmediata el requerimiento de un fármaco GES, relacionado con los problemas de salud citados en el punto anterior, las isapres deberán coordinar con las farmacias su envío inmediato al domicilio del beneficiario, sin que ello le signifique a éste trámites y/o costos adicionales por la utilización de dicha modalidad.

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

III .- En cuanto al funcionamiento de la Red de prestadores

Las isapres deberán mantener una estrecha relación y coordinación con los prestadores convenidos para el otorgamiento de los beneficios del plan complementario, la CAEC y las GES, de modo de poder solucionar requerimientos urgentes de sus beneficiarios, así como para gestionar las derivaciones que establece la Ley.

IV.- En cuanto a la información que deben entregar las isapres a sus beneficiarios:

1.- Las isapres deberán mantener operativos y actualizados diariamente los servicios de información de la página web, Call Center y teléfono 24/7.

2.- A través de los servicios Call Center y 24/7 las isapres deberán estar en condiciones de resolver las solicitudes y consultas de los beneficiarios, debiendo permitir entre otros aspectos, que pueda tramitarse y activarse a través de ellos las solicitudes de acceso a la CAEC, las GES, la derivación al prestador de la Red, o a otro, en caso de insuficiencia y activación de las canastas GES para el tratamiento.

3.- Las isapres cerradas que en la actualidad se encuentran exceptuadas de contar con el servicio de atención telefónica 24/7, durante este período de contingencia, deberán habilitar un número de teléfono celular para atender y resolver las consultas y solicitudes que realicen sus beneficiarios, el cual deberá ser informado a través de su página web.

V.- En cuanto a los plazos de licencias médicas y relativos al contrato de salud:

1.- Las isapres no podrán rechazar aquellas licencias médicas presentadas fuera de plazo, e incluso fuera de vigencia, por parte de los trabajadores, ni aplicar sanciones a los empleadores por el atraso en la tramitación de las mismas, en tanto no se normalice la referida situación de contingencia.

2.- Los plazos derivados del contrato de salud que son de responsabilidad del beneficiario, que venzan o hubieren vencido durante los días de la contingencia, se entenderán prorrogados hasta que ésta se supere.

Excepcionalmente, el presente Oficio Circular se entenderá notificado con la recepción en las isapres del correo electrónico mediante el cual lo remitirá esta Superintendencia.

Saluda atentamente a Usted,



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

Manuel Rivera Sepúlveda
AMAW/SAQ/JVV/CRF/MPA

DISTRIBUCIÓN:

- * Gerentes Generales de Isapre
- * Gerente General de Farmacia Salcobrand
- * Gerente General de Farmacia Ahumada
- * Gerente General de Farmacia Cruz Verde
- * Isapres de Chile
- * Subdepartamento de Regulación
- * Subdepartamento Fiscalización de Beneficios
- * Subdepartamento Fiscalización Financiera
- * Oficina de Partes

ANEXO N°1

Aseguradora	Call Center de orientación ISAPRE	Página web ISAPRE	Nombre contacto isapre 24/7	correo electrónico contacto isapre	Teléfono contacto isapre	Call center orientación FARMACIA en convenio con ISAPRE	Página web FARMACIA	Nombre contacto encargado de convenio en farmacia	Correo electrónico encargado de convenio en farmacia	Teléfono encargado de convenio en farmacia

ANEXO N°2

INFORMACIÓN SUCURSALES ISAPRES

Isapre	Región	Comuna	Dirección Sucursales	Horario funcionamiento	Contacto	Teléfonos	Correo Electrónico	Abiertas	Cerradas	Explicaciones cierre

ANEXO N°3

INFORMACIÓN SUCURSALES FARMACIAS

Nombre Institución de Salud (Isapres)	Nombre Farmacia	Nombre Local	Número de local	Dirección	N° de Región	Región	Comuna	Estado al xxx de octubre	Horario de atención	Observaciones