



Intendencia de Fondos y Seguros
Previsionales de Salud
Subdepartamento de Regulación

CIRCULAR IF/Nº 350

SANTIAGO,

30 ABR 2020

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

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

I. OBJETIVO

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

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

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

1.1.- Modifícase en el primer párrafo, la expresión: "...con el siguiente formato, que se completa como ejemplo, para el problema de salud N°34:" por: "...con el formato que se completa como ejemplo, para el problema de salud N°34 y que se encuentra al final de la presente letra c)."

1.2.- Incorpórense los siguientes párrafos:

“En el caso que el problema de salud contemple el uso de medicamentos e insumos, las isapres deberán consignar en la cartilla señalada en el párrafo precedente, específicamente en la parte denominada “PRESTADOR DESIGNADO”, la identificación de la farmacia en convenio que entregará los referidos beneficios GES, debiendo además registrar en la citada cartilla el nombre de una segunda farmacia, que no sea de la misma cadena, que los deberá proveer en el evento que la primera de ellas se encuentre imposibilitada de suministrarlos por falta de stock.

Adicionalmente, se deberá consignar la siguiente información de alerta:

“IMPORTANTE: Tenga presente que si la Farmacia XXXX (identificar primera farmacia) no cuenta con stock del medicamento(s) e insumo(s) GES que usted requiere, podrá acudir directamente a la Farmacia XXXX (identificar segunda farmacia) a obtenerlo, sin necesidad de concurrir a las oficinas de la isapre”.

El procedimiento de entrega al afiliado de los medicamentos e insumos requeridos y la forma de solucionar las faltas de stock de éstos, a través de una segunda farmacia, deberá describirse detalladamente por las isapres en los procedimientos y mecanismos a que hace alusión el numeral 2 “Procedimientos y Mecanismos para el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud”, del presente Título III. Asimismo, el referido procedimiento de acceso a la segunda farmacia deberá incluirse en la versión resumida que se instruye en la letra d), numeral 3, Título III, Capítulo VI “de las Garantías Explícitas en Salud” y que debe estar disponible para los beneficiarios en la página web, agencias y sucursales. Sobre el particular, las isapres deberán redactar el resumen de este procedimiento de una forma simple y de fácil comprensión de manera que sirva como manual de consulta al beneficiario para la obtención efectiva de sus medicamentos e insumos GES.

En el caso que el problema de salud GES contemple el otorgamiento del beneficio consistente en ayudas técnicas, las isapres deberán proceder de la misma forma que se detalla en el segundo párrafo de la presente letra c), es decir, identificar en la cartilla los dos prestadores en convenio que proveerán como primera y segunda opción el referido beneficio e incorporar el texto con la siguiente información de alerta:

“IMPORTANTE: Tenga presente que si el prestador XXXX (identificar el primer prestador) no cuenta con la ayuda técnica GES que usted requiere, podrá acudir directamente al prestador XXXX (identificar segundo prestador) a obtenerla, sin necesidad de concurrir a las oficinas de la isapre”.

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

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

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

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

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

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

Ahora bien, en los casos en que la isapre y la respectiva farmacia o prestador en convenio no puedan solucionar en forma inmediata el requerimiento de un medicamento, insumo o ayuda técnica GES, respectivamente, por falta de stock o por despacho parcial del producto indicado, deberá operar automáticamente el procedimiento de entrega de éstos al beneficiario por parte de la segunda farmacia o prestador, definidos previamente y contemplados expresamente en la cartilla.

En el caso que ninguna de las dos farmacias cuente con los medicamentos o insumos requeridos en ese momento o solo puedan realizar un despacho parcial de los referidos productos, la institución de salud deberá coordinar con la primera farmacia en convenio su envío al domicilio del beneficiario, dentro de un plazo máximo de 24 horas, lo que no debe implicar al afiliado trámites y/o costos adicionales por la utilización de dicha modalidad.

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

6.2.- Acceso a medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES sin exigencia de una nueva confirmación diagnóstica

6.2.1.- Las isapres no podrán exigir una nueva confirmación diagnóstica en aquellos casos en que los pacientes han sido ya diagnosticados por parte de un profesional médico registrado en la Superintendencia de Salud, aunque este último no forme parte de la Red GES de la institución de salud previsual.

En consideración a lo anterior, la isapre estará obligada a autorizar el inicio de la etapa sanitaria de tratamiento dentro de su Red de Prestadores GES, otorgando cobertura a los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES prescritos por el referido profesional médico.

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

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

Por lo tanto, en los dos casos detallados en las letras a) y b), la nueva aseguradora deberá entregarles a los beneficiarios, cuando corresponda, los medicamentos, insumos y ayudas técnicas que les hayan sido prescritos con anterioridad a su incorporación, a fin de no interrumpir la continuidad de su tratamiento médico. Para tales efectos, la isapre deberá solicitar al nuevo afiliado, dejando constancia de dicha solicitud, un certificado emitido por la institución de salud anterior o por el médico tratante, en el cual se informe la patología GES que él o alguno de sus beneficiarios padecen, la intervención sanitaria y el detalle de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas, que correspondan y que está utilizando en su tratamiento. La isapre de afiliación anterior estará obligada a emitir el referido certificado sin mayores trámites.

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

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

En el caso de aquellos beneficiarios que hayan sido confirmados de un problema de salud garantizado por un médico registrado en la Superintendencia de Salud, pero que no forma parte de la Red GES de la isapre y cuyo plazo de la garantía de oportunidad de la respectiva patología sea de 24 horas desde la confirmación diagnóstica, ellos podrán acudir directamente a la farmacia en convenio a retirar los medicamentos e insumos correspondientes a su tratamiento, sin necesidad de concurrir previamente a su institución de salud previsional a realizar la activación de la canasta GES, pudiendo efectuar dicha gestión posteriormente para hacer uso de las otras prestaciones garantizadas.

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

Las instituciones deberán informar a sus beneficiarios en una parte destacada de su página web, la modalidad que éstos podrán utilizar para obtener oportunamente los medicamentos e insumos en caso de padecer alguno de los problemas de salud que se detallan en el párrafo subsiguiente, identificando las farmacias pertenecientes a su Red de Prestadores que los entregarán. Por su parte, en dicha página web también deberá señalarse que el copago GES se respetará solamente en la medida que los medicamentos e insumos sean adquiridos en las mencionadas farmacias, por lo que, si se compran en una farmacia distinta a las convenidas, no obtendrá la cobertura GES y su copago podría ser superior.

No obstante lo precedentemente expuesto, la isapre deberá informar a sus beneficiarios que, excepcionalmente, ante situaciones de fuerza mayor, si el medicamento o insumo prescrito se adquiere en una farmacia distinta a la de la Red de la isapre, se bonificará de todas formas, vía reembolso, respetando el copago garantizado.

A modo de ejemplo, se citan algunos Problemas de Salud que tienen garantizado el Tratamiento Medicamentoso dentro de las 24 horas, desde la confirmación diagnóstica:

- N°6 Diabetes Mellitus Tipo 1.
- N°7 Diabetes Mellitus Tipo 2.
- N°19 Infección Respiratoria Aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años.
- N°21 Hipertensión Arterial Primaria o esencial en personas de 15 años y más.
- N°41 Tratamiento Médico en personas de 55 años y más con Artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada.

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

En el caso de aquellos pacientes que no retiran medicamentos e insumos en uno o más meses, las isapres no podrán cobrarles los copagos correspondientes a dichos

períodos, ni tampoco efectuarles cobros retroactivos cuando los beneficiarios los soliciten nuevamente.

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

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

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

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

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

- Mantener una estrecha relación y coordinación con las farmacias en convenio para la dispensación de medicamentos GES de manera que las Garantías de Acceso y de Oportunidad no se vean vulneradas.
- Flexibilizar la dispensación de los medicamentos GES, accediendo a su entrega en forma anticipada, aun cuando la periodicidad no corresponda a la indicada en el decreto GES vigente, en especial, en los problemas de salud relacionados con enfermedades crónicas tales como diabetes, VIH, enfermedad pulmonar obstructiva, entre otras.
- En aquellos casos en que la farmacia en convenio no pueda solucionar en forma inmediata el requerimiento de un fármaco GES, 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.
- Velar porque las farmacias en convenio den curso a la dispensación de medicamentos correspondientes a una patología GES, aun cuando haya expirado el plazo de vigencia de la receta médica y/o cuando esta última haya sido

extendida por un médico o prestador de salud que no forma parte de la Red GES de la respectiva institución de salud.

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

Las gestiones y medidas instruidas a las isapres en los puntos 6.1 al 6.6 que se indican precedentemente, deberán estar descritas detalladamente en los procedimientos y mecanismos a que hace alusión el numeral 2 "Procedimientos y Mecanismos para el otorgamiento de las Garantías Explícitas en Salud", del presente Título III. Asimismo, las referidas gestiones y medidas deberán incluirse en la versión resumida que se instruye en la letra d), numeral 3, Título III, Capítulo VI "de las Garantías Explícitas en Salud". Dicha versión resumida debe estar disponible para los beneficiarios en la página web, agencias y sucursales, debiendo las isapres redactarla de una forma simple y de fácil comprensión de manera que sirva como manual de consulta para el efectivo acceso y cobertura de los medicamentos, insumos y ayudas técnicas GES por parte de los beneficiarios."

III. VIGENCIA

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



MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD

AMAW/SAQ/CPF/MPA

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
 - Asociación de Isapres de Chile
 - Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
 - Subdepto. de Regulación
 - Subdepto. Fiscalización de Beneficios
 - Oficina de Partes
- Correl. 9121-2019

