



OFICIO CIRCULAR IF/ N° 10

ANT.: 1. Decreto N°4, de 08.02.2020, del Ministerio de Salud.
2. Oficio Circular IF/N° 31, de 24.10.2019, de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

MAT.: Instruye acerca de medidas excepcionales a adoptar por las isapres con motivo del Covid-2019.

SANTIAGO,

19 MAR 2020

DE: INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES DE SALUD

A : GERENTE GENERAL DE ISAPRE

I. Atendida la emergencia de salud pública de importancia internacional por brote del Covid.19 y la alerta establecida mediante Decreto N° 4, de fecha 8 de febrero de 2020, del Ministerio de Salud, se ha estimado procedente instruir y reafirmar las obligaciones que corresponden a las isapres en materia de salud y seguridad respecto a la atención a sus beneficiarios, en lo siguiente:

a) Atención en Sucursales:

Con el fin de reducir la propagación del coronavirus y la exposición al contagio, la isapre debe propiciar herramientas alternativas a la atención presencial en las sucursales, que faciliten la obtención de los beneficios contractuales. Entre otras medidas, debe fortalecer los sistemas de contacto remoto e incentivar a los beneficiarios a utilizarlos.

Por lo anterior, es necesario que la isapre mantenga operativos y actualizados los protocolos de atención del servicio telefónico 24/7, de acuerdo a la normativa vigente. Al respecto es de suma importancia la orientación que se entregue sobre el coronavirus, el acceso a las prestaciones de diagnóstico y el tratamiento de dicho problema de salud. Adicionalmente, la isapre debe informar acerca de la opción de recurrir al fono Salud Responde del Ministerio de Salud (600 360 7777).

Asimismo, la isapre deberá velar por la operatividad permanente de su respectivo call center y página web para evitar la concurrencia de los beneficiarios a las sucursales protegiendo de esa forma la salud de los mismos. Es por ello que resulta de la mayor relevancia que los beneficiarios puedan activar y tramitar las solicitudes de acceso a las GES, CAEC, derivación al prestador de la RED, entre otros, a través de la página web y servicios de atención telefónica 24/7 y call center, de manera que las isapres deberán estar en condiciones de brindar dichos servicios.

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

Atendido que la atención presencial en sucursales resulta inevitable para algunos beneficiarios, la isapre debe adoptar todas las medidas de protección básicas para evitar los contagios y propagación del coronavirus, debiendo apegarse para ello a las recomendaciones del Ministerio de Salud y de la Organización Mundial de la Salud, con el fin de proteger la salud de sus beneficiarios y trabajadores de la isapre. Lo anterior, es sin perjuicio de las medidas que adopte la Autoridad respecto del cumplimiento de cuarentenas y de aislamiento físico, con motivo de haberse decretado Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, en el día de ayer, en todo el territorio nacional.

b) Entrega de medicamentos GES

Ante la citada contingencia, se reiteran las siguientes instrucciones dispuestas en el Oficio Circular IF/N° 31, de 2019, referidas a la coordinación entre la isapre y las farmacias en convenio para la entrega de los 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.”

Adicionalmente, la isapre debe 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.

II. Durante esta contingencia, todas las comunicaciones que se efectúen a esta Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, que realiza la isapre habitualmente a través de Oficina de Partes, en cumplimiento de las instrucciones establecidas en la normativa vigente, deberán remitirse al correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl.

Asimismo, la isapre debe designar un correo electrónico que cumpla el rol de Oficina de Partes de esa institución, para recibir las comunicaciones que emanen de esta Intendencia. Dicho correo debe informarse en el plazo de 2 días hábiles, contado desde la notificación de este oficio al correo sdiaz@superdesalud.gob.cl.

La información con carácter de reservado debe enviarse al correo electrónico del funcionario al cual se dirija.

Esta medida regirá hasta que sea dejada sin efecto.

Saluda atentamente,


MANUEL RIVERA SEPÚLVEDA
INTENDENTE DE FONDOS Y SEGUROS
PREVISIONALES DE SALUD


AMAW/MGH/KB

Distribución:

- Gerentes Generales de Isapres
- Superintendente de Salud
- Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Subdepartamento de Regulación
- Oficina de Partes

Correl 9139-2020

