

MECANISMO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y AYUDAS TECNICAS

Junto con asegurar la entrega de medicamentos, insumos y ayudas técnicas, necesarios para tu tratamiento, queremos facilitar con esta guía todo tu proceso de dispensación. Por favor, sigue en lo posible todas las instrucciones y recomendaciones.

Luego de la primera atención con el médico de la red GES, deberás presentar en la sucursal, el Formulario de Confirmación Diagnóstica y Tratamiento completado por el facultativo, en el que él señala la etapa de tratamiento, exámenes y procedimientos (orden médica) y fármacos GES (receta).

Acorde a lo indicado por el médico te habilitaremos las prestaciones garantizadas según indicación médica, para el acceso a las prestaciones, medicamentos , insumos y ayudas técnicas .

**Importante**: Al terminar la consulta con tu médico GES no olvides revisar que tu receta esté bien emitida. Una receta válidamente emitida contiene: Fecha de emisión, nombre y RUT del beneficiario. Nombre del medicamento, cantidad a despachar y duración del tratamiento. Nombre, RUT y firma del médico que la haya emitido. Para ser válida, la receta no podrá estar enmendada ni adulterada de ninguna forma. Para poder ser dispensada, la receta debe ser extendida por el prestador de la red GES designado y contener el o los medicamentos incluidos en el vademécum vigente dispuesto por la isapre para cada problema de salud.

**Sobre el retiro de medicamentos e insumos GES desde la farmacia**: El proceso de retiro de medicamentos o insumos desde una farmacia (dispensación) se compone de varias tareas necesarias para asegurar la continuidad de tu tratamiento de forma segura. Es importante que concurras a dispensar con la documentación necesaria y en el período habilitado para ello. Evita saltarte repeticiones mensuales durante la vigencia de tu receta GES. La fecha de tu próxima dispensa se encuentra identificada en la copia de receta que te entregaron en tu última dispensación.

**Lo que necesitas para retirar tus medicamentos GES en la farmacia**: Cada vez que concurras a retirar cualquier medicamento o insumo GES no olvides llevar receta médica original válidamente emitida por un prestador de la red GES ó copia de receta emitida por la farmacia en la dispensa anterior y tu cédula nacional de identidad.

**Los pasos clave durante la dispensación**:

1.- Identifícate como afiliado o beneficiario de la isapre e indica que concurres a retirar tu receta GES.

2.-Luego de validar tu identidad comenzará el chequeo de la repetición a dispensar, del stock de los medicamentos e insumos que necesitas.

**¿Qué haces si no puedo concurrir personalmente a dispensar?** Debes saber que hoy es posible que un tercero pueda dispensar por ti, para lo cual se requiere que en el momento de dispensar en la farmacia el tercero porte tu receta o copia de receta, su cédula de identidad y un poder simple.

**Sobre la confirmación del stock de tus medicamentos**: en algunas circunstancias es posible que parte o la totalidad de tu receta no esté disponible. En caso de que esto ocurra hemos coordinado con la farmacia los mecanismos paralelos y consecutivos para resolverlo. Debes saber que si falta algún medicamento de tu receta o no te entregaron la cantidad completa de medicamentos, la farmacia tiene que acordar contigo uno de los mecanismos de resolución antes de que tú salgas del local, la que debe quedar respaldada y será informada además a la Isapre, para que se dé correcta continuidad al tratamiento sin perder la cobertura Ges. Por ello, no tomes la iniciativa de comprar insumos y medicamentos sin antes agotar ésta instancia con en la farmacia y si es necesario, con el quimico farmacéutico del local. Ante cualquier consulta puedes llamar también al fono 600 6000 262 para informar a la Isapre si no recibiste solución de parte de la Farmacia de la Red. Dentro de los mecanismos de solución se contempla sustitución, traspaso, entrega diferida en otro local, entrega a domicilio y hasta el reembolso .

3.- La farmacia chequeará si corresponde el cobro del copago garantizado GES. De ser requerido te solicitarán el pago respectivo . Recuerda que puedes pagarlo con cualquier medio de pago, incluyendo tus excedentes.

4.- Una vez confirmada la existencia de los medicamentos y/o insumos y confirmado el copago, te solicitarán la firma de un comprobante de retiro (guía de despacho), te entregaran un comprobante de recaudación y finalmente harán entrega de tus medicamentos y/o insumos junto con una copia de receta para la próxima dispensa.

**Sobre la firma de la guía de despacho**: Antes de entregar tus medicamentos solicitarán que firmes una guía de despacho por los medicamentos entregados. Ésta queda como respaldo de que efectivamente hiciste el retiro, por lo que es muy importante que no olvides firmarla. Si por tu voluntad rechazaste alguno de los medicamentos o insumos indicados en la receta, es muy importante que en el Voucher de dispensación que se emite en conjunto con la Guia (ambos documentos ) sean firmados y rellenados de puño y letra del paciente o de quien retira.

**Sobre la copia de receta**: Este documento es muy importante porque permite realizar la dispensa de tu próxima repetición. En ella encontrarás los medicamentos y/o insumos de tu receta original, las cantidades que quedan por dispensar en el período indicado en tu receta original, y la próxima fecha de dispensa.Es importante que pidas todas las copias de recetas que estén disponibles con tu Rut, por si tienes más de un medicamento asociado a Ges.

**Sobre los medicamentos “a pedido”:** Existen algunos medicamentos GES que no se encuentran habitualmente disponibles en las farmacias y deben ser solicitados con anticipación a la dispensa. Puedes informarte cuales son ellos en la misma farmacia o revisar el listado actualizado de medicamentos a pedido. El procedimiento de solicitud de medicamentos a pedido es muy simple: concurre a tu farmacia de dispensación GES con tu receta o copia de receta y si el tratamiento es permanente, acuerda en la primera dispensa con tu Farmacia Preferente, para que se agenden los próximos pedidos de manera anticipada

**Sobre la continuidad del tratamiento con medicamentos e insumos** : Para dar continuidad al tratamiento farmacológico, debes presentar en la sucursal toda receta original, emitida por el médico de la red GES. De esta forma se podrán habilitar los protocolos de farmacia conforme a la prescripción (mensual u otra) En caso de inconvenientes en la dispensación de sus medicamentos o insumos, la farmacia en convenio emitirá un voucher informativo, el que puede presentar directamente en alguna sucursal de la Isapre o bien contactar al número 600 6000 262 para resolver tu requerimiento. Para el mejor acceso a las garantías GES, debes acudir a todos tus controles médicos dentro de la Red designada, evitar ausentismo, dispensar sólo fármacos garantizados contenidos en el Vademécum de la Isapre y realizar el proceso administrativo señalado anteriormente.

**Sobre los cambios en la prescripción:** Si tu médico tratante indica algún cambio en la prescripción, debes entregar la nueva receta en cualquier sucursal de la Isapre o podrás llamar al call center al 600 6000 262 para avisar de ese hecho a fin de que la Isapre tome conocimiento, programe tu dispensa y pueda alertar a la farmacia, sobre todo si está en curso un tratamiento con la indicación anterior.

**Sobre el retiro de Ayudas Técnicas** : El proceso de retiro de ayudas técnicas se compone de varias tareas necesarias para asegurar el acceso a ellas no obstante la dispensación de Ayudas Técnicas (Lentes ópticos, órtesis) se gestionará directamente entre la Isapre y el prestador GES previo pago del copago garantizado, lo que permitirá la entrega efectiva al interesado, lo que será coordinado por el prestador con el paciente para retiro directo en el local del proveedor o con despacho a domicilio según corresponda.

Importante: cuando el médico de la Red te indique algún elemento de los garantizados y definidos como Ayuda Técnica, debes hacer llegar la orden a la Isapre para que puedan designar un prestador. Luego con la generación del bono, previa cancelación del copago ges en la sucursal, le será formalizado el requerimiento al proveedor para que tomen contacto contigo y acuerden la modalidad de entrega.

El proveedor deberá siempre enviar a la Isapre, un respaldo de lo recepcionado conforme por el paciente .

.