

# Garantía de Calidad

Desde el 1° de julio del año 2013 el profesional o técnico que brinde atenciones a pacientes que tienen un problema de salud contemplado en el AUGE/GES debe estar inscrito en el **Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud** que administra la Superintendencia y que está disponible en su página web.



**Tus derechos,  
nuestra prioridad**

**[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)**

Fono consulta: **600 - 836- 9000**

Síguenos en:



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

## **Arica**

Avenida 18 de Septiembre N° 147

## **Iquique**

Serrano N° 145, Oficina 202, Edificio Econorte

## **Antofagasta**

Coquimbo N° 898

## **Copiapó**

Atacama N° 581, Oficina 204, Edificio Alcazar

## **La Serena**

Cordovez N° 588, Oficina 310

## **Viña del Mar**

Álvarez N° 646, Oficina 904

## **Rancagua**

Calle Coronel Santiago Bueras N° 218

## **Talca**

Uno Norte N° 963, Oficina 201

## **Concepción**

Avenida Arturo Prat N° 321, Oficina 4

## **Temuco**

Antonio Varas N° 979, Oficina 403

## **Valdivia**

Calle Caupolicán N° 364, Oficinas 1 y 2, Galería Benjamín

## **Puerto Montt**

Concepción N° 120, Oficinas 705 y 706

## **Coyhaique**

Calle José de Moraleda N° 370 local 3

## **Punta Arenas**

Avenida Colón N° 825

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago, a pasos del Metro La Moneda

Horario de atención **Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs. Viernes 8:30 a 15:00 hrs.**

**Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs.**



**SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD**

**Tus derechos, nuestra prioridad**

# Garantías Explícitas

## en Salud



El AUGE/GES es un derecho garantizado por Ley para las personas beneficiarias del Fonasa y las Isapres, que consiste en la facultad de exigir el cumplimiento de las Garantías de Acceso, Protección Financiera, Oportunidad (plazo máximo de espera) y Calidad para los 80 problemas de salud incluidos en el Decreto.

## Requisitos para acceder al AUGE/GES

- Pertenecer al Fonasa o la Isapre.
- La enfermedad o condición de salud debe estar incluida entre los 80 problemas de salud AUGE/GES.
- Cumplir con las condiciones especiales de edad, estado de salud u otras, según cada problema AUGE/GES.
- Las prestaciones requeridas deben ser las definidas por el Decreto respectivo.
- Atenderse en la red de prestadores AUGE/GES determinada por el Fonasa o la Isapre.

## ¿Cuál es la puerta de entrada?

- Las personas beneficiarias del Fonasa deben acudir al consultorio donde están inscritas.
- Los afiliados a Isapres deben ir a cualquier sucursal de su aseguradora, la que designará el establecimiento de la red AUGE/GES al que deben ser derivados.
- Si decide atenderse en un lugar distinto a la red perderá los beneficios que otorga el AUGE/GES, operando para estos efectos la cobertura de Libre Elección en el caso del Fonasa o de su plan de salud si se trata de Isapre.

## Notificación a los pacientes AUGE/GES

El profesional de salud, sobre la base de un diagnóstico médico, es el encargado de informar al paciente que su problema de salud corresponde a una de las patologías AUGE/GES, a través del **Formulario de Constancia de Información al Paciente GES**.

También debe comunicar los pasos a seguir para hacer uso de este beneficio, los plazos establecidos para dar solución al problema de salud y responder las dudas del usuario.

## Garantía de Protección Financiera

Los beneficiarios del AUGE/GES pagan el copago establecido en el Decreto AUGE/GES:

Beneficiarios AUGE/GES	Porcentaje del valor establecido en el Decreto AUGE/GES
Afiliados al Fonasa grupo A – B y personas de 60 años y más	Gratuidad
Afiliados al Fonasa grupo C	10%
Afiliados al Fonasa grupo D	20%
Afiliados a Isapres	20%

## Garantía de Oportunidad

Es el tiempo máximo de espera señalado en el Decreto para resolver un determinado problema de salud.

Para conocer los plazos de cada patología puede ingresar al portal web de la Superintendencia de Salud [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl), sección **Orientación en Salud**.

## ¿Dónde reclamar si no se cumple la Garantía de Oportunidad?



- Si el consultorio, centro médico, hospital o clínica de la red no atiende al paciente dentro del plazo establecido en el problema de salud, **dispone de 30 días para presentar un reclamo** ante el seguro de salud, ya sea el Fonasa o la Isapre.

En caso que la persona no haya sido notificada como paciente AUGE/GES no se aplicará el plazo máximo definido para recepcionar el reclamo.

- Desde el momento que presentó el reclamo, el Fonasa o la Isapre tienen un período de **2 días** para asignar un nuevo centro de salud, el cual deberá brindar la atención en un plazo máximo de **10 días**.
- Si no recibe respuesta dentro de estos **2 días**, o el establecimiento no está en condiciones de resolver su problema de salud garantizado, debe acudir a la Superintendencia de Salud, durante los **15 días** siguientes, con el fin de presentar un nuevo reclamo.
- En un plazo de **2 días** la Superintendencia de Salud deberá asignar un tercer centro asistencial y éste deberá resolver su problema de salud garantizado en los **5 días** siguientes desde la designación.