

## INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 32

**Materia:** Verificación de Instrumentos de Difusión del Tercer Régimen General de Garantías en Salud (GES y EMP).

**Asegurador:** Fondo Nacional de Salud.

-----  
**SANTIAGO, Octubre 30 de 2007**

### I. ANTECEDENTES

Este Organismo de Control, desde la entrada en vigencia de las Garantías Explícitas en Salud, ha desarrollado 3 actividades de fiscalización referidas a la “Verificación de Beneficiarios que Acceden a las GES”, con el fin de detectar eventuales áreas críticas en cuanto al acceso a beneficios garantizados. En cuanto al ámbito del conocimiento general acerca de las GES, se han obtenido los siguientes resultados:

<u>Consultas</u>	<u>1°</u>	<u>2°</u>	<u>3°</u>
Conocimiento de las GES	56%	52%	80%
Conocimiento de que su problema de salud es GES	31%	36%	58%

De lo anteriormente expuesto, se evidencia que los beneficiarios del Sistema Público, aún se encuentran desinformados respecto de algunos aspectos del Régimen de Garantías Explícitas en Salud. Sin perjuicio de lo anterior, se reconoce que hay una evolución positiva del conocimiento de las GES en términos generales.

Por otro lado, considerando que el nivel de conocimientos por parte de los beneficiarios respecto de la Ley N° 19.966 del Régimen General de Garantías en Salud, en lo relativo a las Garantías Explícitas en Salud y el Examen de Medicina Preventiva, es uno de los pilares fundamentales para que estos asuman un rol activo en el ejercicio y exigencia del cumplimiento de sus derechos, se incorporó en el Programa de Fiscalización del año 2007, una actividad tendiente a verificar en el Sector Público de Salud, los instrumentos de difusión utilizados y la información entregada a los usuarios respecto de las nuevas condiciones de salud garantizadas, detalladas en el Decreto Supremo N° 44/2006 del Minsal.

### II. OBJETIVO GENERAL

Conocer la información entregada a los usuarios y los instrumentos utilizados por el Fondo Nacional de Salud, para la orientación a sus beneficiarios y difusión de las nuevas condiciones de salud garantizadas y el examen de medicina preventiva, establecidas por el Decreto Supremo N° 44/2006 del Minsal.

### III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

#### III.1. Sucursales Fiscalizadas

La fiscalización se focalizó en las Sucursales que el Fonasa posee en la Región Metropolitana, específicamente en la Ciudad de Santiago, en donde se visitaron las oficinas ubicadas en la comuna de Santiago Centro y una de las oficinas principales en las comunas de: La Florida, Maipú, Ñuñoa, Providencia, Puente Alto, San Bernardo y San Miguel.

El detalle de las Sucursales fiscalizadas se muestra en el siguiente cuadro:

COMUNA	DIRECCIÓN
Santiago Centro	Agustinas N° 1197 Merced N° 570 San Antonio N° 459 San Martín N° 30
La Florida	Vicuña Mackenna Poniente N° 7483
Maipú	Alberto Llona N° 1770
Ñuñoa	Irrázaval N° 2305
Providencia	Luís Thayer Ojeda N° 0150
Puente Alto	Concha y Toro N° 3779
San Bernardo	América N° 654
San Miguel	José Miguel Carrera N° 5728

#### III.2. Recopilación de Información

##### III.2.1. Instrumento de Recolección

La recopilación de información se realizó mediante una Pauta (Anexo N°1), diseñada para estos efectos, a través de la cual se relaciona los medios disponibles en las sucursales con las materias evaluadas.

Esta “Pauta” diseñada consideró la verificación de los instrumentos de difusión para las siguientes materias:

- ✓ 40 problemas de salud garantizados por el Decreto Supremo N° 228/2005 del Minsal.
- ✓ 16 nuevas condiciones de salud garantizadas por el Decreto Supremo N° 44/2006 del Minsal.
- ✓ Problemas de salud del EMP contemplados en la Resolución Exenta N° 876/2006
- ✓ Mecanismo de acceso a las GES
- ✓ Mecanismo de acceso al EMP

Respecto de los dos últimos puntos, la evaluación consiste en verificar la existencia de un medio de difusión mediante el cual se indique a los beneficiarios, que el acceso a las Garantías Explícitas en Salud y al Examen de Medicina Preventiva se realiza a través del Establecimiento de Atención Primaria de Salud, donde esté inscrito el beneficiario.

---

### **III.2.2. Instrumentos de Difusión**

Los medios de difusión sometidos a verificación, fueron los mismos que se encontraron en las oficinas del Fonasa, en la fiscalizaciones efectuadas en noviembre de 2006 y abril de 2007, y que están a la vista o son entregados a los beneficiarios y usuarios en general, éstos son:

- ✓ Afiches
- ✓ Pendones
- ✓ Volantes
- ✓ Folletos Informativos
- ✓ Periódico Institucional

Adicionalmente, se verificó si la página web del Seguro Público, se encuentra actualizada, con la información de las GES y el EMP vigentes a contar del 1° de julio del año en curso. Asimismo, se comprobó si el call center y el fono Auge están operativos para el objetivo de esta fiscalización.

### **III.2.3. Actividad en Terreno**

Las Sucursales del Fonasa seleccionadas, fueron visitadas por un equipo de fiscalizadores, instancia en que se realizó una inspección visual de los medios de difusión dispuestos en cada oficina y además se entrevistó a las Jefas (es) locales, quienes proporcionaron una muestra de los instrumentos de difusión que se entregan al público, así como también indicaron otras actividades de difusión realizadas para dar a conocer y promover las GES y el EMP.

### **III.2.4. Periodo de Aplicación**

Las actividades en terreno se llevaron a cabo entre el 23 y 27 de agosto de 2007.

### III.3. Análisis de los Resultados

El análisis de los resultados se efectuó en base a la información recolectada a través de las visitas e inspecciones en terreno y las entrevistas a los Jefes de las Sucursales seleccionadas. Por otra parte se imprimieron y clasificaron los datos encontrados en el sitio web de Fonasa y se comprobó el funcionamiento del call center y fono Auge

Para una observación más detallada, los antecedentes recogidos se vaciaron en dos planillas de consolidación, una para la materia de las GES y una independiente para el EMP (Anexos N° 2 y N° 3), luego se tabularon. Asimismo, los resultados obtenidos se utilizaron para la elaboración de las tablas específicas, de acuerdo a una clasificación y orden pre establecido para el presente informe.

## IV. RESULTADOS

### IV.1. MEDIOS DE DIFUSION DISPUESTOS A NIVEL CENTRAL

En este ítem se describen los medios de difusión que ha implementado el Fonasa desde su nivel central, para apoyar la gestión de todas las oficinas y sucursales a lo largo del país, respecto de los productos y beneficios disponibles para los usuarios del Seguro Público, dentro de los que se encuentran las Garantías Explícitas en Salud y el Examen de Medicina Preventiva.

#### IV.1.1. Página Web

En el sitio web de Fonasa [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl), con respecto a la difusión de las materias referentes al Régimen General de Garantías en Salud, se puede observar que:

**a.- Garantías Explícitas en Salud:** En relación a la difusión de las nuevas condiciones de salud garantizadas por el Decreto Supremo N° 44/2006 del Minsal, así como de otras materias directamente relacionadas con las GES, el sitio web del Fonasa dispone de un link específico en el que se despliegan diversos contenidos, sin embargo parte de su información no se encuentra actualizada, haciendo alusión sólo a Decretos Supremos anteriores; en relación a este último punto el detalle es el siguiente:

- Red de Atención: En este archivo se muestra la red de prestadores públicos a nivel nacional, de acuerdo a las distintas intervenciones sanitarias contempladas para éstos. Sólo incluye los 25 problemas de salud contenidos en el Decreto Supremo N° 170/2004 del Minsal.
- Guía Informativa del AUGE: Es una guía, que contiene información general y específica acerca de las GES, y luego presenta la descripción por cada problema de salud garantizado, sin embargo sólo incorpora los problemas de salud del DS N° 228.

---

- Folleto AUGE: Corresponde al libro "Así funciona el AUGE", creado con ocasión del Decreto N° 170, por lo que sólo tiene los 25 primeros problemas de salud garantizados.

**b.- Examen de Medicina Preventiva:** La información de Examen de Medicina Preventiva, contenida en la página web del Fonasa, es de menor volumen que la publicada en relación a las GES, presentando una breve reseña acerca de en que consiste este examen, y donde debe realizarse.

No obstante lo anterior, la descripción y clasificación corresponde a lo establecido en la Resolución Exenta N° 1079 de 2004.

#### **IV.1.2. Call Center**

El servicio telefónico de la Institución ([600-360-3000](tel:600-360-3000)), está publicado en la página web, folletos, afiches y pendones utilizados por el Fonasa.

Como parte de la fiscalización efectuada, se realizó una verificación de la información proporcionada por los ejecutivos del call center, para lo cual se realizaron 4 llamados a través de beneficiarios del Seguro Público, consultando respecto de los problemas de salud, hipertensión arterial, por ser éste el que concentra mayor número de casos GES y los problemas artritis reumatoidea, tratamiento quirúrgico hernia núcleo pulposo lumbar y urgencia odontológica ambulatoria, correspondientes a las 16 nuevas patologías con garantías explícitas, vigentes desde el 1° de julio de 2007. También se preguntó acerca del Examen de Medicina Preventiva; en todas las indagaciones hechas, las respuestas de los ejecutivos del servicio telefónico, fueron acertadas en cuanto a garantías, plazos, prestaciones y mecanismo de acceso, entre otros.

#### **IV.1.3. Intranet**

Este año el Fonasa, programó y ejecutó un curso virtual para dar a conocer las nuevas condiciones de salud garantizadas por el Decreto Supremo N° 44/2006. Posteriormente, los contenidos del curso quedaron en la intranet, para consulta de todos los funcionarios, especialmente de los (as) ejecutivos (as) de atención de público, como apoyo para la gestión de información difusión y resolución de consultas relativas a las GES. En la Sucursal del Fonasa, ubicada en el Megasalud de San Martín N° 30, se revisó el citado curso en el portal intranet, el que según indican los Jefes de Sucursal, es muy recurrido por todos los funcionarios en general, dado que éste es completo, amigable y atractivo.

#### **IV.1.4. Charlas y Capacitación a la Comunidad**

La Unidad de Gestión Territorial del Centro de Atención Integral del Fonasa (CAI), dentro de sus funciones regulares, programa y efectúa periódicamente actividades de difusión y capacitación dirigidas a la comunidad en general (juntas de vecinos, clubes de adulto mayor, centros de madre, colegios y otros), abordando variados

temas entre los que se encuentran las Garantías Explícitas en Salud, siendo ésta la materia mas recurrente en los últimos años.

#### **IV.1.5. Publicidad en Televisión**

En la actualidad, el Fonasa tiene 2 spots para difundir y promocionar el uso de las Garantías Explícitas en Salud, los que aluden a dos problemas de salud en específico y son presentados en los canales de televisión abierta del país.

#### **IV.1.6. Medios de Difusión Impresos**

**a.- Garantías Explícitas en Salud:** El Fonasa en coordinación con el Ministerio de Salud, han implementado diversos medios de difusión del tipo impresos, con el objeto de dar a conocer el Régimen de Garantías Explícitas en Salud a sus beneficiarios y al público en general. Los instrumentos impresos se clasifican principalmente en:

- Afiches y Pendones: Utilizados esencialmente para invitar a los beneficiarios a solicitar información de las GES con los ejecutivos de los módulos de atención y también para la difusión de temas generales que son transversales a todos los problemas de salud garantizados, tales como, definición de las garantías (acceso, oportunidad y protección financiera), quienes tienen derecho a las GES, canales de comunicación donde se puede pedir mayor información, presentación de reclamos en caso de incumplimiento de los derechos, entre otros.

- Folleto “Todo lo que Necesitas Saber del Auge en Fonasa”, el cual contiene información relativa a: ¿Cómo opera en Fonasa la Garantía de protección Financiera del Auge?, ¿Qué debo hacer para tener derecho a exigir las garantías del Auge?, ¿Cuáles son las enfermedades incluidas en el AUGE?, en donde se publica además el listado de los 16 problemas de salud vigentes a contar del 1° de julio de 2007, éstos se presentan con el requisito de edad correspondiente a cada uno.

- Periódico Institucional: El Fondo Nacional de Salud, posee un periódico de publicación mensual, llamado “*La Salud a Fondo*”, el que es distribuido en todas las sucursales del país a los beneficiarios y usuarios frecuentes. En términos generales, se abordan diferentes temas de interés para los beneficiarios del Sistema Público y que adicionalmente presenta publicidad de diferentes prestadores de salud. En lo relativo a las GES, en dos muestras conseguidas, correspondientes a los periódicos publicados en los meses de abril y junio de 2007, se pudo comprobar que este instrumento es utilizado para difundir y promover el uso de las GES. Encontrándose por ejemplo que:

- En la contratapa de ambos periódicos, se presenta una fotografía a color y a toda página con el siguiente texto “Saber cómo funciona el AUGE en FONASA, nos da seguridad. Infórmate para ejercer bien tus derechos”. Adicionalmente en la parte inferior se registran los

números de call center y páginas web del Fonasa y del Minsal y se invita a visitar las Sucursales del Fonasa y las OIRS de hospitales y consultorios públicos.

- En relación a información específica de las GES, contenida en estas publicaciones se observa que:
  - En abril, se publican 2 artículos: “Las personas conocen el AUGE cuando lo usan”, y “Más salud garantizada a partir de Julio”, donde se presenta una breve reseña de los 16 nuevos problemas de salud garantizados.
  - En junio, el tema principal de la portada hace alusión a las 16 nuevas patologías AUGE en el 2007. También se publica un recordatorio de ¿Cómo acceder al AUGE?, presentando un diagrama de flujo a color.

- **Examen de Medicina Preventiva:** Se comprueba la disposición de algunos afiches con las “10 claves del AUGE”, en que el punto N° 10 alude al examen de salud preventivo, mencionando el objetivo de éste y su mecanismo de acceso.

#### IV.2. MEDIOS DE DIFUSIÓN VERIFICADOS EN LAS SUCURSALES DEL FONASA

En este ítem, se expone un resumen con los medios de difusión del tipo impresos, que se encontraron en las diferentes Sucursales del Fonasa, el día de la fiscalización. Los instrumentos son elaborados y distribuidos por el Fondo Nacional de Salud a nivel central, por lo que no existen diferencias sustanciales entre las sucursales, sólo que algunas tienen más o menos pendones y afiches que otras, esto principalmente relacionado con el espacio de la planta física. Según los resultados obtenidos, se puede observar que:

Medio de Difusión		SI	NO
<b>A LA VISTA</b>	Afiches Generales	10	1
	Afiches Específicos GES	5	6
	Pendones	3	8
<b>FONO AUGE</b>	Fono AUGE	5	6
<b>PARA ENTREGA</b>	Folleto GES	10	1
	Folleto EMP	8	3
	Periódico	2	9
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>34</b>

- Los medios de difusión con mayor porcentaje de verificación en las sucursales visitadas fueron los Afiches Generales y los Folletos GES.
- Menos de la mita (45%) de las sucursales cuentan con Fono AUGE
- Existe un 27,27% (3) sucursales que al momento de la visita de fiscalización, no contaban con medios de difusión específicos para el EMP.

### IV.3. EVALUACIÓN DE LAS SUCURSALES

En este ítem, se realiza una descripción de los medios de difusión estándar, encontrados en cada una de las Oficinas del Fonasa y de las actividades extraordinarias tendientes a la difusión de las GES en la comunidad, mencionadas por algunos Jefes de Sucursal. Se excluyen los medios que son transversales a todas las sucursales, tales como, página web, call center e intranet, entre otros, puesto que éstos son diseñados y coordinados por el Fondo Nacional de Salud en su nivel central y ya se representaron precedentemente.

#### A.- SEGÚN MATERIA

MEDIO	SANTIAGO CENTRO				LA FLORIDA	MAIPU	ÑUÑO A	PROVIDENCIA	PUENTE ALTO	SAN BERNARDO	SAN MIGUEL
	Agustinas	San Antonio	Merced	San Martín	V. Mackenna	Alberto Liona	Irarrázabal	Luis T. Ojeda	Concha y Toro	América	José M. Carrera
40 Problemas de Salud DS 228	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
16 Nuevos Problemas DS 44	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Problemas de Salud EMP	NO	√	NO	√	√	√	√	NO	√	√	√
Mecanismo de Acceso a GES	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Mecanismo de Acceso a EMP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
SI	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
NO	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
PORCENTAJE	75.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- En el 72,73% ( 8 ) de las sucursales visitadas, se abarcan todas las materias objeto de fiscalización
- En el 27,27% ( 3 ), hay déficit en una materia, correspondiendo ésta al Examen de Medicina Preventiva

#### B.- SEGÚN MEDIO DE DIFUSION

MEDIO	SANTIAGO CENTRO				LA FLORIDA	MAIPU	ÑUÑO A	PROVIDENCIA	PUENTE ALTO	SAN BERNARDO	SAN MIGUEL
	Agustinas	San Antonio	Merced	San Martín	V. Mackenna	Alberto Liona	Irarrázabal	Luis T. Ojeda	Concha y Toro	América	José M. Carrera
Afiches Generales	√	√	√	√	√	√	√	NO	√	√	√
Afiches Específicos	√	√	√	√	NO	NO	NO	√	NO	NO	NO
Pendones	NO	√	NO	NO	NO	√	NO	√	NO	NO	NO
Fono AUGE	√	√	√	NO	√	NO	NO	√	NO	NO	NO
Folleto GES	√	√	√	√	√	NO	√	√	√	√	√
Folleto EMP	NO	√	NO	√	√	√	√	NO	√	√	√
Periódico	NO	NO	NO	NO	√	√	NO	NO	NO	NO	NO
SI	4	6	4	4	5	4	3	4	3	3	3
NO	3	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4
PORCENTAJE	57.14%	85.71%	57.14%	57.14%	71.43%	57.14%	42.86%	57.14%	42.86%	42.86%	42.86%

- No existe ninguna de las sucursales visitadas que posean todos los medios de difusión sujetos de verificación.
- 9 de las 11 sucursales visitadas, presentan porcentajes menores al 60% en cuanto al número de medios de difusión disponibles el día de la fiscalización.
- Los rangos de verificación van del 85,71% ( Sucursal calle San Antonio), al 42,86% ( sucursales de Ñuñoa, Puente Alto, San Bernardo y San Miguel ).

## V. CONCLUSIONES

### V.1. Difusión a Nivel Central

- El Fondo Nacional de Salud, ha establecido diversos medios de difusión en el ámbito de las GES.
- En cuanto a la página web se verifica que:
  - Parte de la información relativa a las GES no se encuentra actualizada, toda vez que alude a Decretos Supremos anteriores al Decreto Supremo N°44, especialmente en lo relativo a:
    - Red de Atención
    - Guía Informativa del AUGE
    - Folleto AUGE
  - En lo relativo al Examen de Medicina Preventiva:
    - Proporcionalmente es menor a la información disponible para las GES.
    - La información no se encuentra actualizada, dado que la descripción y clasificación corresponde a lo establecido en la Resolución Exenta N° 1079 de 2004.

### V.2. De los Medios de Difusión Disponibles en Sucursales:

- Los medios de difusión mayormente encontrados en las sucursales corresponden a:
  - Afiches Generales
  - Folletos GES
- Los medios de difusión encontrados en menor porcentaje en las sucursales visitadas corresponden a:
  - Pendones
  - Periódicos

### **V.3. Evaluación de las Sucursales Fiscalizadas:**

- En el 72,73% ( 8 ) de las sucursales visitadas, se abarcan todas las materias objeto de fiscalización
- En el 27,27% ( 3 ), hay déficit en una materia, correspondiendo ésta al Examen de Medicina Preventiva

## **VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

Finalizado el proceso de fiscalización, se procederá a remitir al Fonasa, un Oficio con los resultados generales y particulares de esta actividad, representando las deficiencias detectadas respecto de la difusión del EMP y por otra parte sugerir la actualización de su página web.

**Jeannette González Moreira**  
**Subdepartamento GES**

## **VII. ANEXOS**

Este informe incluye los siguientes Anexos:

- Anexo N° 1 – Pauta de Evaluación “Verificación de Instrumentos de Difusión”.
- Anexo N° 2 – Planilla de Consolidación “Instrumentos de Difusión GES”.
- Anexo N° 3 – Planilla de Consolidación “Instrumentos de Difusión EMP”.
- Anexo N° 4 – Detalle de observaciones por sucursal

---

## ANEXO N° 4 DETALLE DE OBSERVACIONES POR SUCURSAL

### 1.- Sucursal Santiago Centro (Agustinas N° 1197)

En esta oficina, se verificaron 2 afiches generales con las 10 claves del Auge, más 2 afiches específicos que correspondían al listado de los 15 problemas de salud, incorporados a partir del Decreto Supremo N° 228 y también poseen 1 fono Auge para la comunicación directa de los usuarios con el call center.

En cuanto al material impreso para distribución, tenían folletos para las GES y para el EMP, pero estos últimos eran antiguos, correspondientes al examen preventivo 2005, los actuales se habían acabado. Adicionalmente, tenían el folleto tipo acordeón “Las 10 claves del Auge en Fonasa” y el primer manual “Así funciona el Auge”, éste, sólo para consulta interna de los funcionarios.

### 2.- Sucursal Santiago Centro (San Antonio N° 479)

Esta sucursal, está tipificada como “Adulto Mayor”, dispuesta para la atención de personas de ese grupo etario preferentemente. En ésta, se encontró un afiche general para las GES del tipo gigantografía, otro afiche específico que muestra los 15 nuevos problemas de salud, incorporados por el D.S N° 228, los pendones presentan las 10 claves del AUGE y adicionalmente existía 1 fono AUGE.

Respecto del material impreso para distribución, tenían folletos para las GES y para el EMP (ambos en versión 2007), los periódicos se habían terminado.

Adicionalmente, en junio de 2007, en conjunto con las Sucursales de Providencia y Merced 570, realizaron una actividad de capacitación en GES específica para los adultos mayores. Esa capacitación fue auspiciada por el Fondo Nacional de Salud y el Servicio Nacional para el Adulto Mayor.

En esa oportunidad se repartió un manual GES, denominado “AUGE Adulto Mayor”, en donde se presentan todos los problemas de salud de las GES y del EMP, a que tienen derecho las personas mayores, y también se describen a modo general todos los programas de salud del Minsal, disponibles para los beneficiarios adultos mayores.

### 3.- Sucursal Santiago Centro (Merced N° 570)

En esta sucursal, se encontraron afiches generales para difundir las GES, dentro de los que se encontraba las 10 claves del Auge, un afiche específico referido al problema de salud “Cáncer en menores de 15 años” y además cuentan con el fono Auge.

Respecto del material impreso para distribución, tenían folletos para las GES, los folletos para el EMP y los periódicos se habían terminado.

Igualmente, participaron en la capacitación para el adulto mayor, descrita en la sucursal precedente.

#### **4.- Sucursal Santiago Centro (San Martín N° 30)**

En esta oficina, se comprobó la existencia de 2 afiches generales conteniendo las 10 claves del Auge y 1 afiche específico para los 15 problemas de salud incorporados a partir del 1° de julio de 2006.

En relación al material impreso para repartir a los usuarios, tenían los folletos para las GES y el EMP, vigentes para el año 2007. No quedaban periódicos.

#### **5.- Sucursal La Florida (Vicuña Mackenna Poniente N° 7483)**

En esta sucursal, se encontró la mayor cantidad de afiches generales, dispuestos para la difusión de las GES, entre las oficinas fiscalizadas, puesto que en los 2 pisos que conforman la planta física, había 12 afiches, dentro de los que destacan 1 afiche con las 10 claves del Auge y 4 afiches con la definición de las garantías explícitas (1 x afiche). También cuenta con 1 fono Auge.

Acerca del material impreso para entregar a los usuarios, tenían los folletos para las GES y el EMP, vigentes para el año 2007 y además contaban con algunos periódicos de las ediciones de los meses de abril y junio de 2007.

#### **6.- Sucursal Maipú (Alberto Llona N° 1770)**

En esta oficina, se verificó la presencia de 1 afiche y 1 pendón, con información general relativa a las GES. No tienen fono Auge.

Respecto del material de difusión para repartir a los usuarios, había folletos EMP y algunos ejemplares de "La Salud a Fondo", del mes de junio. No quedaban folletos del GES, puesto que se agotaron en una jornada comunal masiva, efectuada la segunda semana de agosto.

Adicionalmente, la Jefa de Sucursal, Sra. Victoria Osorio, expone varias actividades efectuadas en terreno con el objeto de difundir el EMP y principalmente las GES. En primer lugar menciona un cabildo comunal, propiciado por el comité de usuarios de Maipú, éste se llevó a cabo la primera quincena de agosto del año en curso, contó con la participación de todos los estamentos de la salud de la comuna (Consultorios, Centros de Salud Familiar y el Fonasa), junto con otras organizaciones, tales como, INP, Municipalidad y Registro Civil, entre otros. En éste, la oficina del Fonasa instaló un stand con un puesto de atención, donde se entregó información respecto de todos los productos proporcionados por la Institución. Los mayores requerimientos de los usuarios, estuvieron referidos a las GES, por lo que repartieron todos los folletos que tenían disponibles.

Otra actividad de difusión e información realizada frecuentemente, es la plaza ciudadana, la que se efectúa los fines de semana, con un promedio de 1 vez al mes.

Asimismo, con ocasión de la entrada en vigencia del D.S. N° 44, han ejecutado otras dos actividades extraordinarias para dar a conocer las nuevas condiciones garantizadas, por una parte difusión radial (local) y 1 entrevista y artículos publicados en el diario comunal "la Batalla de Maipú".

#### **7.- Sucursal Ñuñoa (Irrarázaval N° 2305)**

En esta oficina, se verificó la existencia de 3 afiches conteniendo información general acerca de las GES, uno de ellos corresponde a las 10 claves del Auge.

En relación al material impreso para distribución, se constatan los folletos GES y EMP vigentes para este periodo, también cuenta con un excedente del folleto del EMP del año 2005, el que utilizan en caso de no contar con el actual. Adicionalmente, poseen el folleto acordeón las 10 claves del Auge.

Por otra parte, la Jefa de Sucursal, indica que realizan actividades de acercamiento a la comunidad, para dar a conocer las GES y los demás productos del Fonasa, con un foco centralizado especialmente en las personas carentes de recursos. Estas actividades son diferentes a las que realizan a petición y en coordinación con el CAI. Se trata de una iniciativa en la que participan las 3 sucursales de la comuna (Irrarázaval (2) + Macul), con la colaboración de los establecimientos de salud, en especial del Hospital Luís Tisné, en cuyo auditorio se realizan las charlas y capacitaciones.

#### **8.- Sucursal Providencia (Luís Thayer Ojeda N° 0150)**

En esta sucursal, se comprobó la presencia de 1 pendón con información general de las GES, 1 afiche con los 15 problemas de salud incorporados en el D.S. N° 228 y 1 fono Auge.

Respecto del material impreso para distribución, había folletos GES 2007 y algunos ejemplares del manual Auge para el adulto mayor (en base a D.S. N° 228). No quedaban folletos EMP ni periódicos.

Participaron en la jornada para el adulto mayor, descrita precedentemente en la Sucursal de San Antonio.

#### **9.- Sucursal Puente Alto (Concha y Toro N° 3779)**

En esta oficina, sólo se encontró un afiche general respecto de las GES, como medio de difusión a la vista. No existe el fono Auge.

---

Respecto de los materiales para entrega a los usuarios, había folletos GES y EMP, para el periodo vigente en la actualidad y adicionalmente tenían folletos de las 10 claves del Auge.

En otro orden, la Jefa de Sucursal, indica que, trabajan de manera sistemática con la comunidad (en terreno), a través de las actividades denominadas “Gobierno más cerca”, auspiciadas y programadas por la Gobernación de Puente Alto. Esta instancia ha sido utilizada para la difusión de las GES, específicamente para dar a conocer las nuevas condiciones de salud garantizadas con el D.S. N° 44, se realizó una en junio de 2007. La próxima actividad está programada para el 28 de septiembre.

#### **10.- Sucursal San Bernardo (América N° 654)**

En esta oficina, se verificaron 4 afiches con información general relativa a las GES.

Respecto de los instrumentos de difusión para entrega a los usuarios, había folletos para GES y EMP actuales. No quedaban periódicos.

Al igual que en la sucursal anterior, en ésta se indica que participan en las actividades de “Gobierno más cerca”, programadas en este caso por la Gobernación de San Bernardo. Las actividades se realizan periódicamente, con una frecuencia de 1 a 2 veces por mes y al igual que en el caso anterior, en los últimos años han sido usadas para difundir y promover las GES. La siguiente actividad está programada para el 04 de septiembre y se efectuará en el Consultorio Carol Urzúa.

#### **11.- Sucursal San Miguel (José Miguel Carrera N° 5728)**

En esta sucursal, se pudo verificar la existencia de 1 afiche con información general de las GES, correspondiente a las 10 claves del Auge, único medio visual publicado. No tienen fono Auge.

En cuanto al material para entrega, contaban con los folletos para las GES y el EMP, con las condiciones vigentes a partir del 1° de julio de 2007.