



MÁS DE 500 PERSONAS SE HAN ATENDIDO ENTRE ENERO Y ABRIL DEL PRESENTE AÑO

# Usuarios destacan nueva herramienta digital de FONASA "Ahórrate la Fila"

**Son ocho los trámites que se pueden hacer sin necesidad de concurrir a las oficinas de dicha repartición pública escaneando un código QR, incluso, en horarios en que no se atiende a público de manera presencial. Quienes lo han utilizado destacan el ahorro de tiempo, gasto en pasajes y buen servicio.**



Con las herramientas digitales las personas pueden evitar hacer filas y esperas en las dependencias de la institución.

EL DÍA

ÓSCAR ROSALES CID / La Serena

Usuarios del Fondo Nacional de Salud, FONASA, destacaron las nuevas herramientas digitales que la institución tiene a su disposición y que permiten hacer los más diversos trámites en dicha repartición pública.

Se trata de los denominados canales de atención remota, los que permiten ahorrarse tiempos de traslado, filas y esperas, lo que es especialmente útil para personas con problemas de salud, agendas ocupadas o que viven en zonas alejadas.

Entre esos trámites destacan la compra de bonos, obtención de certificados, reembolsos, valorización de programas médicos, y traspaso de cotizaciones, entre otros.

## "AHÓRRATE LA FILA"

No obstante, entre los canales digitales más destacados por los usuarios -el cual comenzó a operar en pandemia y que se ha mantenido hasta el día de hoy - destaca "Ahórrate la Fila", el que permite a las personas acceder a los trámites más demandados a cualquier hora y desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Sólo se debe completar un formulario con los datos de contacto, para que un funcionaria de FONASA lo llame en un plazo máximo de 24 horas hábiles.

A través de esta herramienta, más de 500 personas beneficiarias de la

**Las instituciones del Estado tienen el compromiso de digitalizar sus trámites y el sitio web de FONASA ofrece a la ciudadanía una opción accesible y segura"**

**DANIELA AMPUERO AZÚA**

DIRECTORA ZONAL CENTRO NORTE DE FONASA

Región de Coquimbo han resuelto sus trámites con ayuda de los funcionarios del Fondo Nacional de Salud, solo en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril del presente año.

## POSITIVA EVALUACIÓN

Al respecto, algunos usuarios de FONASA dieron a conocer sus experiencias utilizando estas herramientas digitales.

Es el caso de Diva Sierra Gallardo, presidenta del Consejo de la Sociedad Civil FONASA, quien indicó que "a mí me gusta salir, interactuar con mis pares, con mis vecinos. Pero es bueno que haya opciones, porque así

**Siempre he estado afiliada a FONASA y valoro mucho esta herramienta ya que ha hecho todo más eficiente"**

**STEFANIE GUERRA ORTIZ**

USUARIA DE FONASA

no vamos a las oficinas, no pagamos pasaje, no nos complicamos con el clima. Es una excelente herramienta y cuando una persona adulta mayor me dice que no puede, le busco ayuda", señala.

En esa misma línea, Pedro García, oriundo de Coquimbo, relata que "hace poco decidí cambiarme a FONASA y me tiene más tranquilo saber que, cuando me encuentre lejos o no tenga tiempo para ir a hasta una sucursal, podré hacer de todas formas mis trámites y recibir la orientación que necesite". En tanto, Alejandra Toro, residente de La Serena, indicó que "a veces cuesta hacerse el tiempo para hacer trámites en persona. Lo que me gusta de 'Ahórrate la Fila' es que una deja sus datos y una persona de FONASA te llama para ayudarte. Son amables y resuelven

los problemas".

Por su parte, Stefanie Guerra Ortiz, otra residente de Coquimbo, asegura que "siempre he estado afiliada a FONASA y valoro mucho esta herramienta ya que ha hecho todo más eficiente. Ya no es necesario perder tanto tiempo haciendo la fila. Uno simplemente hace el trámite que tenga que hacer, de forma más rápida. Es muy beneficioso para todos los que somos afiliados", precisó.

Para Daniela Ampuero Azúa, en tanto, directora zonal Centro Norte de FONASA, las instituciones del Estado tienen el compromiso de digitalizar sus trámites por lo que, "su sitio web ofrece a la ciudadanía una opción accesible y segura para resolver de manera autónoma muchas necesidades. El valor agregado de 'Ahórrate la fila' está en que a través de esta herramienta las personas beneficiarias pueden interactuar con asesores de salud de FONASA, es decir, recibir atención personalizada pero a distancia y por eso es tan bien evaluado", subraya.

Cabe señalar que "Ahórrate la Fila" ofrece ayuda con los siguientes trámites: afiliación; bonos / pre-folios pago recaudador externo; certificados; reembolsos; valorización de programas médicos; saber si son beneficiarias del AUGE/GES; timbre no reembolsable para presentarlo a su seguro complementario y traspaso de cotizaciones, lo que permite a personas beneficiarias extranjeras con contrato de trabajo, solicitar el traspaso de sus cotizaciones de salud a su RUT definitivo.