

*Daniela Silva e Ignacia Canales*

La mañana de este jueves los usuarios del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) se encontraron con un inesperado contratiempo: ni las sucursales ni el sitio web estaban operativos. La caída del sistema informático del organismo generó largas esperas, confusión y dificultades para realizar trámites habituales, justo en el inicio de la jornada y tras meses de discusión sobre si el servicio está capacitado para recibir a los miles de usuarios que salen de las isapres.

“Lamentable. Perdí la hora de un examen”. “Esto afecta a mucha gente que se organiza para poder hacer sus trámites hoy”. “La página web lleva más de dos meses con intermitencias”. Estos eran sólo algunos de los comentarios de los usuarios de Fonasa en redes sociales.

Pero ¿cuál era problema? Solo unos minutos después de que empezara la jornada, Fonasa reportó la caída de su sistema informático, lo que hasta el cierre de esta edición provocó que tanto el sitio web de la institución como las sucursales a nivel nacional no se encuentren operativas. Este problema, indicaron, se extendería al menos por toda la jornada, desatando el caos y la molestia de los usuarios.

“Les informamos que el sistema informático que soporta la sección Mi Fonasa y nuestras sucursales presenciales no estará operativo durante la jornada de este jueves 15 de mayo”, indicaron mediante un comunicado en redes sociales.

La falla reportada, explicaron, se produjo en un equipamiento de comunicaciones que, por su naturaleza, “requiere ser reemplazado y configurado nuevamente”.

“Nuestros equipos continúan trabajando con celeridad en conjunto con nuestro proveedor para restablecer los servicios”, indicaron.

En cuanto a las personas que tenían horas médicas agendadas y requirieran comprar un bono de atención de salud, el Fondo aseveró que podrían “obtenerla sin inconvenientes en prestadores en convenio que cuenten con el sistema de identificación y pago mediante IMED”.

Asimismo, determinaron que las sucursales de Fonasa se mantuvieran abiertas en sus horarios habituales proporcionando información, orientación y registrando los datos de las personas beneficiarias.

“Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudiera ocasionar y agradecemos su comprensión”, añadieron.

Hasta el cierre de esta nota los equipos técnicos de Fonasa seguían trabajando para resolver la falla en el sistema, con la expectativa de que el servicio pudiera restablecerse durante la madrugada y así retomar la normalidad de la atención durante este viernes.

Como sea, lo cierto es que la interrupción impactó directamente a miles de personas, ya que Fonasa es el asegurador público que da cobertura de salud a más del 80% de la población chilena. Y es que, además,

# Jueves caótico: Fonasa reporta caída de su sistema informático a nivel nacional

**En medio del debate** sobre la capacidad del Fondo Nacional de Salud para hacerse cargo de todas las personas que migran desde las isapres, tanto el sitio web Mi Fonasa como las sucursales no estuvieron operativos durante la jornada y, hasta el cierre de esta edición, se trabajaba para reponer la normalidad de la atención este viernes.



durante el último tiempo se ha producido una migración importante desde desatada la crisis de las isapres.

Fonasa finalizó el año 2024 con una población beneficiaria de 16.752.189 personas. Eso, en términos demográficos, y según la proyección de población del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), significa que 8 de cada 10 personas que habitan el país están en Fonasa.

Este universo que hay en el asegurador público de salud también se traduce en que durante el año pasado se sumaron un total de 522.291 nuevos afiliados, lo que re-

presenta un alza del 3,2% en doce meses. Del total de personas que se incorporaron en 2024, hubo 162.262 que provinieron desde las isapres.

Pero no son sólo cifras: este incidente ocurre en un momento clave para la institución, justo cuando Fonasa lleva adelante el proceso de licitación de la Modalidad de Cobertura Complementaria (MCC), un seguro voluntario que cubre atenciones hospitalarias y ambulatorias en prestadores privados. Y cuando muchos defienden que sí puede hacerse cargo de asegurar a la población chilena. ●

► La falla reportada, explicaron, se produjo en un equipamiento de comunicaciones que, por su naturaleza, “requiere ser reemplazado y configurado nuevamente”.