

## ¿CÓMO ACCEDER A LOS BENEFICIOS DEL AUGÉ - GES?

En caso de que presente una patología cubierta por las GES, el beneficiario debe seguir los siguientes pasos para la activación:

- Si se encuentra con una sospecha de una enfermedad GES: Debe contactarse con la Isapre a través de los distintos canales de atención disponibles con un certificado médico o constancia que acredite que presenta una sospecha de una patología contemplada en alguno de los problemas de salud GES.
- Si recién fue diagnosticado de una enfermedad GES: Debe contactarse con la Isapre a través de los distintos canales de atención con el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, o aquel documento autorizado por la Superintendencia de Salud, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24 de la Ley N°19.966. y con la indicación del médico para inicio del tratamiento.
- Si se encuentra en tratamiento de una patología cubierta por GES: Debe contactarse con la Isapre a través de los distintos canales de atención con el Formulario de Constancia de Información al Paciente GES, o aquel documento autorizado por la Superintendencia de Salud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N°19.966.

Para formalizar lo anterior:

1. El Beneficiario o su representante debe ingresar la solicitud de ingreso GES a través de nuestros canales de atención disponibles: Sucursal Virtual, Sucursal Telefónica 6003 800 331, WhatsApp +56937610017 o sucursal, con la información requerida de acuerdo con punto anterior.
2. En un máximo de 48 horas un ejecutivo de atención se contactará y le entregarán toda la información relevante para continuar su tratamiento: copagos, prestaciones garantizadas, prestador designado, información donde reclamar en caso de incumplimiento, deducible, comparación de cobertura ges y plan de salud, en este momento usted podrá aceptar o rechazar el ingreso Ges (puede ser presencial o remota).
3. Posteriormente, la Isapre lo derivará al prestador designado, desde donde se comunicarán con beneficiario o representante para iniciar atenciones garantizadas.

En caso de que se encuentre hospitalizado, el prestador se comunicará para indicar pasos a seguir para respaldar la atención GES.

## PROCEDIMIENTO INGRESO POR URGENCIA VITAL

Si el prestador notifica a través de la Extranet de la Superintendencia, la Isapre se contactará con el afiliado o su representante, para informarle que puede acceder al GES, indicando el prestador de la RED asignado el cual usted puede aceptar o rechazar. Si lo acepta, la Isapre realizará las gestiones de traslado a la red, en caso de ser necesario. Si lo rechaza se dejará constancia en ingreso a Ges el rechazo con nombre y rut de persona que realiza el rechazo.

## PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE BONOS GES A TRAVÉS DE UN EJECUTIVO

El Beneficiario deberá llamar al 6003 800 331 o contactarse a través del WhatsApp ++56956594590 y solicitar un bono en base a la indicación del médico de la red. Ahí se le emitirá el bono correspondiente, previo copago de la canasta.

## PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE BONOS GES A TRAVÉS DE LA WEB

Si tiene una solicitud GES vigente y canasta autorizada (esté pagada o no), y su canasta se encuentra disponible para la venta de bono GES Web, deberá:

1. Ingresar a su Sucursal Virtual con rut y clave
  - a. Ir al menú "Bono"
  - b. Seleccionar el ítem "Bono Ges"
2. Dentro del ítem "Bono Ges" debe seleccionar:
  - a. Beneficiario

- b. Problema de Salud
  - c. Canasta GES
  - d. Prestador Designado
3. Al momento de emitir el bono, si la canasta GES no se encuentra pagada, el copago cancelar va a corresponder al pago de la canasta.
4. Una vez realizado el pago, cuando sea necesario, el beneficiario podrá descargar el bono en formato PDF. Así mismo, dicho bono quedará guardado en "Consultar mis Bonos" (ítem dentro del menú Bono Web)

Nota: si la canasta seleccionada se encuentra excluida de la venta de bono Web GES se le indicará con un mensaje

### **INSUFICIENCIA DEL PRESTADOR**

En caso de insuficiencia Técnica por parte del prestador designado, tanto el beneficiario como el prestador deben dar aviso por escrito a la Isapre, indicando la insuficiencia para que la Isapre pueda derivar al paciente a un nuevo prestador.

El aviso puede realizarse a través del Call Center 6003 800 331, de nuestro canal de WhatsApp +56956594590 o de una sucursal, y la respuesta dará en un plazo de 48 horas hábiles.

### **NOTIFICACION Y REGISTROS DE LOS RECHAZOS DE ATENCION**

En caso de que paciente no asista a los controles asignados, la Isapre registrará en sistema las inasistencias, a la tercera inasistencia consecutiva, la Isapre cerrará el caso notificando el cierre.

### **SEGUNDA OPINION MEDICA**

Todo beneficiario GES, tendrá derecho a una segunda opinión profesional, en caso de no estar de acuerdo con el diagnóstico y/o tratamiento indicado por el prestador de la red. Para solicitar la segunda opinión deberá contactar a la Isapre e indicar los motivos por el cual la solicita. Con los antecedentes la Isapre asignará otro prestador para su evaluación, la cual será definitiva.

### **TERMINO, REEMPLAZO O MODIFICACION DE PRESTADOR GES**

En caso de producirse un término, reemplazo o modificación de prestador GES designado, la Isapre informará al afiliado vía carta certificada el nuevo prestador designado para poder continuar su tratamiento sin interrupciones.

### **PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN DE HORAS MÉDICAS**

La primera atención siempre será solicitada por un ejecutivo de la Isapre, informando a prestador datos de beneficiario, Teléfono de contacto, canasta de atención garantizada, posteriormente prestador tomará contacto con beneficiario dentro de los próximos días, indicando hora asignada y número de contacto.

En caso de cancelación o modificación por parte de beneficiario, se deberá contactar directamente a prestador. Si la cancelación o modificación es por parte de prestador este se comunicará directamente con beneficiario, en caso de no tomar contacto con beneficiario avisa a isapre.

### **RED DE PRESTADORES**

Se encuentra actualizada en nuestro sitio web.

**PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A AYUDAS TECNICAS.**

El beneficiario deberá activar GES y posteriormente dirigirse a prestador designado a retirar las ayudas Técnicas garantizadas.

**PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A AYUDAS TECNICAS CON FALTA DE STOCK EN PRESTADOR DESIGNADO**

El beneficiario deberá contactarse con Isapre al Call Center 6003 800 331 donde se le indicará los pasos a seguir para la entrega de Ayudas Técnicas.

**PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A MEDICAMENTOS GES**

El beneficiario deberá dirigirse a FARMACIAS CRUZ VERDE, con la receta emitida por prestador de la Red o autorizada por la Isapre. Si la receta está emitida para más de un mes, Farmacia Cruz verde, entregará medicamentos correspondientes a un mes y una copia de la receta con su respectiva indicación médica para que pueda realizar el retiro en los próximos meses.

**PROCEDIMIENTO DE ACCESO A MEDICAMENTOS E INSUMOS EN FORMA PREVIA A LA ACTIVACIÓN DE LAS GES**

Si fuiste recién notificado de que posees alguna de las patologías Ges que se detallan, deberás dirigirte directamente a Farmacia Cruz Verde\* a realizar la compra de medicamentos e insumos garantizados. Posteriormente deberás acercarte a la Isapre e ingresar al Ges donde le realizarán reembolso si corresponde.

N°PS	PROBLEMAS DE SALUD GES 90	GLOSA GPP GES 90	Copago \$
6	Diabetes mellitus tipo 1	Tratamiento primer año pacientes con DM tipo 1 (incluye descompensaciones)	11.110
7	Diabetes mellitus tipo 2	Tratamiento primer año pacientes con DM tipo 2	1.270
19	Infección respiratoria aguda (IRA) de manejo ambulatorio en personas menores de 5 años	Tratamiento IRA	5.740
21	Hipertensión arterial primaria o esencial en personas de 15 años y más	Tratamiento hipertensión arterial nivel primario	870
41	Tratamiento médico en personas de 55 años y más con artrosis de cadera y/o rodilla, leve o moderada	Tratamiento médico	940
64	Prevención secundaria enfermedad renal crónica terminal	Tratamiento nefropatía	750
75	Trastorno bipolar en personas de 15 años y más	Tratamiento trastorno bipolar año 1	9.110

**PROCEDIMIENTO DE ACCESO A MEDICAMENTOS E INSUMOS GES ANTE SITUACIONES DE CONTIGENCIA, ALERTA SANITARIA Y OTROS**

Se encontrarán disponibles en sitio web isapre.

\*Ante situaciones de fuerza mayor, si el medicamento o insumo prescrito se adquiere en una farmacia distinta a la Red de la Isapre, se bonificará de todas formas, vía reembolso, respetando el copago garantizado.