

PALABRAS DE S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA,
D. RICARDO LAGOS ESCOBAR, LUEGO DE VISITAR CALL
CENTER DE FONASA

SANTIAGO, 17 de Julio de 2002

Bueno, lo primero que quiero decir es que estamos muy contentos de volver acá. Algunos de los que me acompañan, los jóvenes y las jóvenes de la prensa se recordarán que estuvimos acá en mayo del año pasado, cuando este edificio se inauguró. El presidente de Entel, don Carlos Hurtado, participó activamente de aquello.

Y ahora, entonces, llego acá, alguien podría decir, como una especie de cliente, porque Fonasa hizo una licitación, la ganó Entel, y aquí estamos, entonces, ahora. Y esto es un poco, un pequeño reflejo de lo que es el país, ¿verdad? Porque cuando se inauguró esto pensamos en muchas cosas, de qué es lo que era un call center. Lo que no pensamos, las posibilidades de un call center como atención a los usuarios de Fonasa, a 10 y medio millones de chilenos que a través de un llamado telefónico resuelven buena parte de lo que son sus consultas, sus necesidades, como la señora Ana, con quien hablé, que me indicó que llamaba frecuentemente para saber de los bonos, de los costos de atención, de dónde adquirirlos, el tema de las acreditaciones, etc.

Creo que eso es reflejo de lo que queremos hacer, cómo usted coloca al usuario en el centro de la reforma de salud. Porque eso es lo importante. Y conjuntamente con ello, ahora también van a poder

dar información sobre lo que significa el Auge. Y ahí van a aprender, entonces, que el Auge no son 56 prestaciones, como algunos dicen incorrectamente. Hay 56 patologías, enfermedades. Cada una de esas da origen a muchas prestaciones. Son más de 1.500 prestaciones las que están en el Auge. Lo importante es que si estas 1.500 prestaciones se dan de acuerdo a lo que se dice, que se va a hacer, entonces la esperanza de vida de los chilenos va a mejorar, respecto de la esperanza promedio, más de un 75%. ¿Saben lo que significa eso? Eso significa que si un chileno la esperanza de vida es 70 años, supongamos, muere a los 54 años, si las patologías que se cubren con el Auge estuvieren funcionando, como esperamos que estén funcionando, ese chileno no fallecería a los 54 años. Ese chileno fallecería a los 66 años respecto de los 70 de esperanza promedio. ¿Se entiende lo que estamos diciendo? Son más años de vida, mejor calidad de vida, porque una gran cantidad de chilenos tiene una calidad de vida inadecuada si tienen una carencia, si usted tiene que dializarse u otra, en consecuencia puede enfrentar mejor aquello. Y eso es lo que esto significa.

Y eso es lo que aquí, estos chiquillos y chiquillas, van a explicar. Y quiero yo aplaudir a los jóvenes que están acá. La gran mayoría son estudiantes, la gran mayoría tienen una forma de ganarse la vida mientras financian sus estudios. Y aquí, entonces, hay una doble capacidad: la inteligencia para responder adecuadamente, saber los programas de los cuales tienen que informar y seguir estudiando, porque van a ser profesionales.

Ahí usted confluye, se juntan las piezas del rompecabezas. Porque hubo capacidad empresarial está este call center de Entel; porque hay eficiencia empresarial en Fonasa deciden tener esta línea de call center para poder informar licitaron recientemente este call center; porque hay juventud emprendedora tenemos estos jóvenes acá, que están en condiciones de responder adecuadamente; y porque hay un país con una tecnología de punta, podemos tener un call center en donde la demora en responder aquí es entre 10, 15, máximo 20 segundos. Ese es el Chile real.

Y en ese sentido es que me parece tan importante la reforma a la salud y por qué la vamos a sacar adelante.

Ayer fue la primera reunión en las comisiones unidas, tremendamente exitoso, todos estaban muy de acuerdo, todos. Así como todos aprobaron por unanimidad el Plan Auge. De manera que estamos muy optimistas en esto, y estamos también muy optimistas en los plazos en los cuales esto va a salir. Porque el debate que había sobre plazos creo que a esta altura está claro. Hay un compromiso de que esto termina en la Cámara de diputados entre noviembre y diciembre de este año, y esperamos un compromiso similar por el Senado.

Y creo que éste es un buen ejemplo de cómo se está trabajando en Chile. Y por eso quisimos venir acá a felicitar a los diez y medio millones de usuarios de Fonasa que pueden acceder, a felicitar a aquellos que todos los días usan 600 360 3000, paso un aviso, espero que esto salga, es muy importante, 600 360 3000, y mañana entonces estos chiquillos van a tener más trabajo, van a aumentar el número de consultas. Ese va a ser el resultado final, lo lamento. Pero ese mayor trabajo de ustedes es en la buena onda, porque significa, entonces, mejor atención al usuario. Las señoras Ana van a estar más contentas todavía, porque van a entrar con mayor eficiencia.

Y, finalmente, quisiera decir mi satisfacción, porque ciertos temas tremendamente técnicos están teniendo lugar ahora en los medios de comunicación. En buenahora, y ojalá sea así. La información que está en los medios hoy día, en algunos medios, se entregó a todos los miembros de las comisiones ayer en el Parlamento, y ojalá entonces pueda haber un debate muy técnico, porque si hay un debate muy técnico se va a ver qué es lo que está detrás y por qué los usuarios van a mejorar sustancialmente. Esta es la reforma más profunda que se ha hecho en más de 50 años, es la puesta al día con las nuevas patologías, y creo que eso habla bien de un país. Así como aquí habla bien de un país donde se juntan las piezas del puzzle. Cuando estuvimos acá en mayo, no pensamos que íbamos a estar acá de nuevo en julio del año siguiente, en donde las piezas del puzzle de la salud tenían que ver con la eficiencia de los sistemas de comunicación moderno, como es una empresa como Entel, que ganó una licitación de Fonasa. Esa es la mejor forma de

poder decir en qué país estamos viviendo y cómo las cosas van mejorando. Muchas gracias.

* * * * *

Pregunta: Presidente, en otro tema, ¿usted pediría mayor responsabilidad a los parlamentarios de la Concertación, luego que ayer se rechazara la ley cultural, bajo la ausencia de 8 parlamentarios de la coalición?

S.E.: Quiero hacer una reflexión sobre eso, más tarde en La Moneda, ¿ya?, pero voy a hacer una reflexión especial sobre eso.

Pregunta: Usted ayer dijo que no había recesión en el país. Sin embargo, está evaluando un paquete de medidas reactivadoras. ¿Nos puede más/menos decir en qué va a consistir esto y por qué?

S.E.: Bueno, porque siempre hay que estar haciendo un seguimiento. Que yo dije que no había recesión es demasiado obvio, ¿verdad? Para que haya recesión un país tiene que disminuir su crecimiento, y en Chile la discusión es si crecemos dos y medio, tres, tres y medio. Entonces, obviamente que no hay recesión. Eso me parece que no requiere mayor explicación.

Ahora, lo cual no quiere decir, como lo he señalado reiteradamente, después del 21 de mayo recuerdo que algunos dijeron que era una agenda muy social y muy poco crecimiento. Yo les dije “no, estamos preparando un paquete de medidas, ese paquete de medidas está listo y próximamente lo va a informar el ministro.

Pregunta: Una nueva encuesta salió hoy día de la Fundación Futuro. Dice que la aprobación de su gestión bajó de un 51 a un 44%. ¿A usted le da lo mismo prácticamente el resultado de la encuesta?

S.E.: Tendré que trabajar más.

Pregunta: Usted ayer en la entrega de los subsidios, en el Estadio Nacional, enfatizó en un discurso bastante encendido, diría yo, que está muy, no sé si aburrido, pero algo molesto porque se habla de recesión y un país que crece al 3% está muy lejos de una recesión. Sin embargo, hoy día el Imacec de mayo se acerca mucho al 0, fue un 0.9. ¿Usted sigue con preocupación esos índices?

S.E.: Bueno, un Presidente sigue con preocupación, con interés, todos los índices. Es la tarea de un Presidente, estar informado. Pero el Presidente tiene también todos los elementos de juicio para saber lo que dicen. En consecuencia, lo que venía del Imacec de mayo lo sabíamos hace mucho tiempo.

De manera que, en ese sentido tenemos claridad, usted ve lo que ha dicho el presidente del Banco Central, pero los datos objetivos son aquellos, no es un problema de discutir si estamos en recesión o no. Es un problema, simplemente, de ¿la economía crece o no crece? Crece. ¿Esto qué es? Sinónimo de crecimiento. Estos jóvenes que están aquí, la gran parte están trabajando acá uno, dos, tres meses atrás. Crece. Le pregunté a los amigos de Entel cómo les iba en el call center, me dijeron que les está yendo bien.

Pregunta: Nosotros publicamos hoy día el informe de la comisión de la reforma que señala que el costo del Auge sería superior a los 153 mil millones, que ascendería a cerca de los 225 mil millones. ¿De dónde se va a sacar esa otra parte del financiamiento? ¿O no se tiene contemplado por ahora? ¿O solamente se van a hacer estas prestaciones que ya están señaladas en el proyecto?

S.E.: No, yo creo que usted tiene que distinguir, primero, que son muchos los estudios que se hacen para llegar a una reforma de esta profundidad, son muchos los elementos de juicio. De manera que si usted publica más información, va a encontrar distintos tipos de estudios y análisis. Pero sobre estos temas va a conversar en un rato más, entiendo, el ministro de Salud, y le puede dar una explicación más completa que la que le puede dar el Presidente.

Lo que sí quiero señalar es que lo que estamos haciendo, y la lógica precisamente del Auge ¿cuál es? Que cada 3 años, de acuerdo al

crecimiento del país, usted va a establecer cuál va a ser el número de prestaciones garantizadas y cuál va a ser el tipo de copago que se hacen. Esa es la lógica, lo he explicado muchas veces el Auge. Y, por lo tanto, ¿qué es lo importante? Si Chile crece, usted va a tener más patologías que participan, es un mayor costo, por supuesto, pero en eso consiste un país que crece. Es lo mismo que cuando usted dice "mire, vamos a tener educación por 8 años obligatoria, educación básica". Y ahora decimos "vamos a tener 12 años de educación obligatoria". Es más caro, claro, tenemos que gastar más recursos, pero si Chile crece, está en condiciones de gastar más.

Pregunta: Ayer el general Pinochet estuvo involucrado en un incidente menor. ¿Al gobierno le preocupa el hecho de que él esté saliendo tanto en Iquique y que se generen tantas medidas de seguridad?

S.E.: Oiga, no, no voy a comentar ese tema. No, no. Otra pregunta. ¿No? Gracias.

* * * * *

Santiago, 17 de julio de 2002.
MIs/ems.