





Charla: *Rol de la Superintendencia de Salud.* Jueves 26 de junio de 2025.

A las 16:00 horas.

Vía Zoom (Link se adjunta en el correo).

¡Prepárate!



Busca un espacio sin ruido ni distracciones.

Sugerimos tener a mano un cuaderno para que anotes todas tus dudas.

Recuerda ingresar con tu micrófono apagado y no prenderlo para no interferir con la presentación.

DE SALUD

Rol de la Superintendencia de Salud

Johanna Pozo Bravo

Encargada de Participación Ciudadana

26 de junio de 2025



Nuestra misión

Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia, calidad y equidad a través de la supervigilancia y control de las entidades y personas que son parte del sistema de salud.

¿A quiénes protegemos?

20.086.377(4)

Personas usuarias del sistema de salud

16.752.189 Fonasa (1)

2.630.026 Isapre (2)

704.162 FFAA y Orden y otros



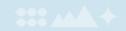
DFL 1/2005 Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. Publicado en el Diario Oficial el 24/04/2006. Última versión del 14 de junio de 2021.

Funciones de la Superintendencia de Salud

- Supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsional, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen.
- 2 Supervigilar y controlar al Fondo Nacional de Salud (FONASA) en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen sus beneficiarios.
- Fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados, sean estos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación.
- Controlar y supervigilar el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.

Regulación y Fiscalización





Regulación

Regulamos para orientar e instruir medidas preventivas y correctivas protegiendo los derechos de las personas usuarias.

Ejemplos

- Instruye sobre cobertura de oxigenoterapia domiciliaria en problemas de salud Ges que indica. (Circular IF/N°487)
- Instruye sobre la obligación de las Isapres de especificar los antecedentes que fundamentan el término del contrato de salud.

 (Circular IF/N°485)
- Imparte instrucciones para la implementación de mecanismos que garanticen el acceso universal a la modalidad de pago del bono electrónico. (Circular IF/N°476)

Qué se fiscaliza

- La Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud supervisa que Fonasa e Isapres entreguen a sus beneficiarios/as los derechos que establece la ley, como las Garantías Explícitas en Salud (GES), beneficios, atenciones y la situación financiera de las Isapres.
- La Intendencia de Prestadores de Salud supervisa a los prestadores institucionales, como hospitales, clínicas y centros médicos, para asegurar que el Sistema de Acreditación funcione correctamente y que se respeten los derechos de las personas durante su atención de salud (Ley 20.584 Derechos y Deberes del paciente).

Entidades fiscalizadas

- Isapres.
- Fonasa.
- Prestadores Públicos (Hospitales, Cesfam).
- Prestadores Privados (Clínicas, Centros Médicos).
- Entidades Acreditadoras.

Resolución de reclamos contra ISAPRES y FONASA







- ✓ Preexistencias no declaradas.
- Garantías Explícitas en Salud (GES).
- ✓ Ley de Urgencia.
- **Término** de contrato.
- ✓ Variación de precios en planes de salud.
- Suscripción o modificación de contrato.
- ✓ Cobertura del plan de salud.
- Seguro catastrófico (CAEC).
- Otros temas (excesos, excedentes)





- ✓ Garantías Explícitas en Salud (GES).
- ✓ Ley de Urgencia.
- Cotizaciones mal enteradas.
- Excesos de cotizaciones.



¿Cómo reclamar?

Reclamar directamente en tu Isapre o Fonasa

Ellos tienen que responderte dentro de 15 días hábiles

Circular IF N°4 del año 2005

01



02

Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu Isapre o Fonasa, puedes pedir a la Superintendencia de Salud que revise tu caso.

Ingresar tu reclamo y acompañar la respuesta que te dieron.

Lo revisaremos y tramitaremos como reclamo administrativo o reclamo arbitral.

03



Vías de tramitación

La forma en que se tramita el reclamo dependerá del tema del reclamo y de cómo la Superintendencia revise cada caso en particular.



Reclamo administrativo



Reclamo arbitral

Resolución de reclamos contra prestadores de salud







En Centros de Salud

- ✓ Vulneración a la Ley de Derechos y Deberes de los y las Pacientes.
- Vulneración de la Ley de Cheque en Garantía.
- Mediación por daños en salud (establecimientos privados)







Ley de Derechos y Deberes de las personas

- Recibir atención rápida y sin discriminación.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Recibir atención de calidad y segura, siguiendo los protocolos establecidos.
- ✓ Tener atención preferente si eres mayor de 60 años o tienes alguna discapacidad.
- Tener acceso a la información sobre tu salud.
- Que se mantenga la privacidad de la información en tu ficha clínica o tu acceso a ella.
- Poder aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir salir voluntariamente.
- Recibir visitas, compañía y apoyo espiritual.

¿Cómo reclamar? Ley de Derechos y Deberes de las personas

Si sientes que no se respetaron tus derechos según la Ley N° 20.584 debes reclamar primero en el Hospital, Clínica o Centro de Salud.

Ellos tienen 15 días hábiles para responder por escrito.

01



02

DÍAS HÁBILES

Si no estás conforme con la respuesta, puedes reclamar a la Superintendencia de Salud dentro de los 5 días hábiles después de recibir la respuesta.

Si reclamas como representante, debes tener un poder notarial.









Ley de cheque en garantía

- No se puede exigir el pago ni la firma de un pagaré en una urgencia con riesgo vital o secuela grave.
- No se puede pedir dinero o un cheque en blanco como garantía para atenciones programadas.





Según la Ley N°19.966, si una persona sufre daño por una atención de salud (en clínicas, centros médicos o por profesionales), debe pedir primero un procedimiento de mediación antes de iniciar una demanda judicial.



Presuntas negligencias médicas





Sistema Público

Pública de Establecimientos de





¿Quiénes son los mediadores?

Son funcionarios/as del Consejo de Defensa del Estado.



Sistema Privado

Establecimientos que no son parte de la Red Pública (clínicas - Hospitales - Centros Médicos)





¿Quiénes son los mediadores?

Son profesionales del ámbito privado, no pertenecen a la Superintendencia de Salud y cobran un arancel.



Excepciones

Establecimientos de las Fuerzas Armadas y de Orden. Hospital Clínico U Chile.





¿Dónde acudir?

Directamente a la justicia ordinaria.



Modalidades para reclamar en la Superintendencia de Salud





- Santiago: Alameda 1449 Torre 2 Oficina 12
- Agencias ubicadas en las 15 capitales regionales





De manera electrónica en sitio web www.superdesalud.gob.cl

Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno



Datos Interactivos







Explorador de precios de exámenes de laboratorio e imagenología



Boletín de Planes

www.superdesalud.gob.cl



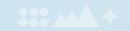
Radiografía de Isapres



Observatorio de Género del Sistema Isapre



Caracterización de Profesionales de la Salud en Chile















@SuperDeSalud



@SuperdeSaludChile



@superdesaludchile



@superdesaludchile

Canales de atención



