



CHARLA

**CONECTA CON TUS
DERECHOS EN SALUD,
EN LENGUAJE CLARO**



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!



Llega 5 minutos antes de la hora programada.



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.

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⁽³⁾



Funciones de la Superintendencia de Salud



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.

- 1 Supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsual,** 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.
- 3 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.
- 4 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



¿Qué se reclama?



Isapres

- ✓ 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).



¿Qué se reclama?



- ☒ 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



¿Qué se reclama?



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)



¿Qué se reclama?



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



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.

Lo revisaremos y tramitaremos.

Infórmate

¿Cuáles son tus deberes?

-  Entregar información veraz acerca de tu enfermedad, identidad y dirección.
-  Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar tu información médica.
-  Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
-  Informarte acerca de los horarios de atención y formas de pago.
-  Tratar respetuosamente al personal de salud.
-  Informarte acerca de los procedimientos de reclamo.
-  Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.

03



¿Qué se reclama?



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.

¿Qué se reclama?



Mediación

por daños en la
atención de salud con
prestadores privados



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

Prestadores que integran la Red Pública de Establecimientos de Salud.



CONSEJO DE
DEFENSA DEL
ESTADO



¿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



Atención presencial

- 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



Radar de precios en
salud sexual y
reproductiva



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

Canales de atención



**Oficinas
presenciales.**



**Call center
600 836 9000**



@SuperDeSalud



@SuperdeSaludChile



@superdesaludchile



@superdesaludchile



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD