

# INFÓRMASE

## Reclamo ante la Superintendencia de Salud

### Reclamo en línea

A través de [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl).

### Atención presencial

Diríjase a Alameda 1449, Local 12, en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.

### Por correo

Envíe una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a su domicilio.

[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

Fono consulta:

600 - 836- 9000

Síguenos en:



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile



### Arica

Avenida 18 de Septiembre N° 147

### Iquique

Serrano N° 145, Oficina 202, Edificio Econorte

### Antofagasta

Coquimbo N° 898

### Copiapó

Atacama N° 581, Oficina 204, Edificio Alcazar

### La Serena

Cordovez N° 588, Oficina 310

### Viña del Mar

Álvarez N° 646, Oficina 904

### Rancagua

Calle Coronel Santiago Bueras N° 363

### Talca

Uno Norte N° 963, Oficina 201

### Chillán

Arauco N° 405 oficina 510

### Concepción

Avenida Arturo Prat N° 321, Oficina 4

### Temuco

Antonio Varas N° 979, Oficina 403

### Valdivia

Calle Caupolicán N° 364, Oficinas 1 y 2, Galería Benjamín

### Puerto Montt

Concepción N° 120, Oficinas 705 y 706

### Coyhaique

Bilbao N° 323, Oficina 213, Edificio Don Antonio

### Punta Arenas

Avenida Colón N° 825

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago, a pasos del Metro La Moneda

Horario de atención Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs. Viernes 8:30 a 15:00 hrs.

Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs.



## Cobertura Adicional para

# Enfermedades

## Catastróficas en Isapres



# ¿Qué es la CAEC?

Es un beneficio adicional al plan de salud que cubre, previa acumulación del deducible y cumplidos ciertos requisitos, hasta el 100% de los gastos de atenciones de alto costo, tanto hospitalarias como algunas ambulatorias, contempladas en el plan.

# ¿Qué es el deducible?

Es la suma de copagos que se deben acumular antes que opere el financiamiento del 100% de las prestaciones bonificables por el plan de salud. Este deducible equivale a 30 veces la cotización mensual, con un mínimo de 60 UF y un máximo de 126.

## La CAEC se debe activar

- Ante un diagnóstico que se pueda transformar en una enfermedad catastrófica **por el costo de las prestaciones que requerirá.**
- **Directamente en la Isapre.** También se puede solicitar por teléfono, pero igual deberá concurrir a una sucursal de la aseguradora para completar el formulario respectivo.
- Si la persona activó la CAEC y la Isapre no designa un establecimiento de su red CAEC dentro del plazo de 2 a 3 días hábiles desde la petición, se otorga el beneficio desde la fecha de solicitud.

## La CAEC

### funciona en una red de establecimientos de salud

- Para obtener este beneficio la persona se debe atender sólo en el centro asistencial designado por su Isapre.
- **Una vez dentro de la red** comienza el cómputo de los copagos para acumular el deducible. Si el establecimiento de la red no puede otorgar las atenciones por insuficiencia física o técnica, la Isapre debe derivar al beneficiario a otro centro de salud de la misma calidad.

### En caso de Urgencia Vital debe solicitar la CAEC

- **Si se atiende en un establecimiento de salud que forma parte de la red**  
El beneficiario o su representante debe avisar a la Isapre dentro de las **48 horas** de ocurrido el evento.
- **Si se atiende fuera de la red**  
El beneficiario o su representante debe informar de inmediato a la Isapre para que ésta designe el establecimiento al que se trasladará el paciente una vez que el médico tratante lo autorice.

### Si tiene un problema de salud cubierto por el AUGE/GES puede solicitar la GES/CAEC

**¡Infórmese!** Algunas atenciones que no están cubiertas por el AUGE/GES se pueden financiar a través de la GES/CAEC.

## Importante

- Solicite información en su Isapre.
- Conozca la red CAEC de su Isapre.
- El beneficio debe solicitarlo directamente a la Isapre, completando el formulario correspondiente.
- Active la CAEC, tanto en los casos de hospitalización programada como de urgencia.

Si es una hospitalización programada, hágalo al menos una semana antes de ingresar.

Si se trata de una urgencia active la CAEC en el momento mismo de su ingreso al establecimiento o el día hábil siguiente (48 horas). La Isapre determinará su traslado a la red de prestadores, el que deberá ser autorizado por el médico tratante.

- Si no activa este beneficio sólo recibirá la cobertura de su plan de salud y no podrá acceder al financiamiento especial que otorga la CAEC.
- Infórmese acerca de los requisitos y condiciones para que opere y compártalo con quienes vive.
- Si tiene alguna duda o necesita orientación llame a la Superintendencia de Salud al **600 836 9000.**