

Reclamo por

incumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes

Si una persona siente que ha sido vulnerado alguno de los derechos que contempla la Ley, puede reclamar de la siguiente manera:

Directamente ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico que brindó la atención, institución que tiene un plazo de **15 días hábiles** para responder.

Si el afectado estima que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud a presentar un reclamo, dentro del plazo de **5 días hábiles** desde la fecha de su notificación. Junto con ingresar el reclamo deberá adjuntar la respuesta del establecimiento de salud o el número de reclamo en caso de no haberla recibido.

Reclamar es un derecho

Si una persona no está conforme con la decisión adoptada por el Fonasa o la isapre y siente que sus derechos han sido vulnerados; si la isapre subió el precio del plan; o si un establecimiento de salud incumplió la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes o la Ley que Prohíbe el Cheque en Garantía, **debe reclamar**.



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° 218
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
Calle José de Moraleda N° 370 local 3
Punta Arenas
Avenida Colón N° 825

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

Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs.

Horario de atención Viernes 8:30 a 15:00 hrs.

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

www.supersalud.gob.cl / Fono consulta: 600 - 836- 9000



Guía para saber

cómo reclamar



Reclamos contra Fonasa o isapre

Si el reclamo está relacionado con:

- Negativa de cobertura o beneficios por parte del Fonasa o la isapre (Ley de Urgencia, CAEC, AUGÉ/GES, etc).
- Suscripción y modificación de contrato (término de contrato y variación del precio base del plan de salud).

Puede presentar un reclamo directamente en la Superintendencia de Salud, relatando lo sucedido, formulando la solicitud concreta y adjuntando los antecedentes que sirvan de fundamento para el reclamo.

Si el reclamo está relacionado con otras materias, debe interponerlo en primera instancia ante el Fonasa o la isapre, quien tiene **15 días** hábiles para responder.

Si no recibe la respuesta o ésta no es satisfactoria, debe reclamar en segunda instancia en la Superintendencia de Salud, adjuntando copia de la queja realizada en la aseguradora, donde conste fecha y timbre de recepción, respuesta y documentos que permitan respaldar el requerimiento.

- **Las personas beneficiarias del Fonasa** pueden presentar su reclamo en cualquier sucursal de la entidad a lo largo del país, a través del teléfono 600 360 3000 o en el sitio web www.fonasa.cl.
- **Las personas afiliadas a isapres** deben presentar su reclamo por escrito en cualquier sucursal de la aseguradora y solicitar un comprobante de recepción o una copia del reclamo con timbre y fecha.



Reclamos por infracciones a la Ley que prohíbe el cheque en garantía

• Si la atención es por Urgencia Vital o riesgo de secuela funcional grave, los establecimientos de salud No pueden exigir un cheque, pagaré u otro documento o dinero en efectivo para garantizar el pago de la atención de salud que brinden mientras se mantenga la urgencia. Tampoco pueden condicionar la atención de urgencia, a causa de los antecedentes comerciales (Dicom) del paciente o su representante.

• Si la atención de salud es programada o ingresa a un servicio de urgencia sin riesgo vital o sin riesgo de secuela funcional grave, las clínicas, hospitales, centros de salud o médicos particulares No pueden exigir un cheque o dinero en efectivo en garantía. Sin embargo, sí pueden solicitar la firma de un pagaré o letra de cambio, información de tarjetas de crédito o carta de respaldo del empleador para garantizar el pago de las atenciones.

Si ocurre cualquiera de los condicionamientos señalados debe reclamar en la Superintendencia de Salud.

Reclamo ante la Superintendencia de Salud

Reclamo en línea

A través de 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.

Si el reclamo es interpuesto por un tercero, deberá aportar un poder simple otorgado por el representado y fotocopia de ambas cédulas de identidad (representado y representante).

Si la materia del reclamo está relacionada con la ley de Derechos y Deberes del paciente, el poder debe ser notarial.