

# 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.

## Tus derechos, nuestra prioridad

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

Fono consulta: **600 - 836- 9000**

Síguenos en:



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

### 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

### 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

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.**



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad

# Ley de Urgencia

## un derecho que todos tenemos



## ¿Qué es la Ley de Urgencia?

Es una norma que garantiza que las personas sean atendidas en cualquier establecimiento de salud.

Ningún hospital o clínica puede negar la atención a una Urgencia Vital o emergencia, ni exigir un cheque, pagaré u otro documento o dinero en efectivo en garantía para otorgarla, mientras dure tal condición.

**La Ley de Urgencia, además otorga un préstamo legal** que permite a los beneficiarios financiar las atenciones de Urgencia Vital recibidas en el centro de salud, desde el ingreso y hasta la estabilización del paciente.

## ¿Qué es una Urgencia Vital?

Es toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata e impostergable al ingreso a un establecimiento de salud.

## Las atenciones de Urgencia Vital o secuela funcional grave no son gratuitas

Tanto el Fonasa como las Isapres pagan directamente al hospital o clínica cuando las atenciones fueron calificadas como Urgencia Vital o emergencia por el médico tratante, cobrando, posteriormente, al paciente la parte que corresponde (copago).

Para pagar la deuda la persona tiene la posibilidad de acceder de manera automática a un préstamo legal que, obligatoriamente, debe brindar su seguro. **¡Infórmese!**

## ¿Cómo obtener una mejor cobertura en las atenciones de Urgencia Vital?

La Ley de Urgencia opera en todos los establecimientos de salud. No obstante, para una mejor cobertura siempre debe tener presente:

### Personas beneficiarias del Fonasa:

Idealmente deberían acudir a un establecimiento público de salud. Si dada la circunstancia de Urgencia Vital se atienden fuera de esta red, es decir, en un centro de salud privado, un representante del paciente debe dar aviso por un medio comprobable al Fonasa para gestionar su traslado una vez que el médico tratante certifique su estabilización.

Si el paciente o su representante deciden seguir en el establecimiento privado tras ser estabilizado, las atenciones que reciba posteriormente tendrán la cobertura de la Modalidad Libre Elección.

### Personas beneficiarias de Isapre:

Idealmente deberían ir a la clínica u hospital establecido en su plan de salud, si tienen un prestador cerrado o preferente. Si dada la circunstancia de Urgencia Vital se atienden en otro centro de salud, un representante del paciente debe avisar de inmediato a la Isapre por un medio comprobable para así gestionar el traslado a la red de establecimientos definido en su plan, una vez que el médico tratante lo autorice.

Si el paciente o su representante deciden seguir en el centro de salud tras ser estabilizado, el costo de la atención será por cobertura Libre Elección, si la tuviere.

## Reclamos por infracciones a la Ley de Urgencia

Si la persona cree que hubo una atención de Urgencia Vital o emergencia y ésta no fue reconocida como tal por el Fonasa o la Isapre y, por lo tanto, fue negado el préstamo legal contemplado en la Ley, el beneficiario o su representante debe reclamar en la Superintendencia de Salud.



## 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 de su representante.

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