

# 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  
**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.

[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) / Fono consulta: 600 - 836- 9000



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad

# 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, AUGE/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 el seguro, donde conste fecha y timbre de recepción, respuesta y documentos que permitan respaldar el requerimiento.

- **Los beneficiarios del Fonasa** pueden presentar su reclamo en cualquier sucursal de la entidad a lo largo del país, en su consultorio, en un hospital público, a través del teléfono 600 360 3000 o en el sitio web [www.fonasa.cl](http://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](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.

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).