

Reclamos ante la Superintendencia de Salud



Reclamo en línea

A través de www.supersalud.gob.cl



Atención presencial

Dirígete a Alameda 1149, local 12 en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.



Por correo

Envía una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a tu domicilio.



www.supersalud.gob.cl

Fono consulta

600 836 9000

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 Alcázar

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
Av. Arturo Prat N°390, Oficina 506. Edificio Neocentro

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
José de Moraleda N°370, local 3

Punta Arenas
Avenida Colón N°825

Oficina Central: Santiago
Alameda N°1449, local 12. A pasos del Metro La Moneda

Ley de Urgencia



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile

Infórmate de nuestros horarios de atención en:
www.supersalud.gob.cl ▪ Call Center 600 836 9000 ▪ Redes Sociales

www.supersalud.gob.cl

¿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 las personas beneficiarias financiar las atenciones de Urgencia Vital recibidas en el centro de salud, desde el ingreso y hasta la estabilización del/la 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 profesional tratante, cobrando, posteriormente, al/la 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, quien represente al/la paciente debe dar aviso por un medio comprobable al Fonasa para gestionar su traslado una vez que profesional tratante certifique su estabilización.

Si el/la paciente o quien le represente deciden seguir en el establecimiento privado posterior a su estabilización, las atenciones que reciba tendrán la cobertura de la Modalidad Libre Elección.



Personas beneficiarias de Isapre

Idealmente deberían ir a la clínica y 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, quien represente al/la 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 profesional tratante le autorice.

Si el/la paciente o quien le represente deciden seguir en el centro de salud posterior a su estabilización, 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, la persona beneficiaria o quien le represente 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/la paciente o quien le represente.

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