

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

Reclamo por infracciones a la ley que prohíbe el cheque en garantía y otras condiciones para una atención de salud

Última actualización: 04 octubre, 2019

Descripción

Permite a los y las pacientes efectuar un reclamo cuando un prestador de salud exige garantías de pago por las siguientes prestaciones:

- **Atención de urgencia vital o secuela funcional grave:** los prestadores no pueden exigir documentos ni consultar los antecedentes comerciales para condicionar la atención de salud.
- **Atención programada o urgencia de menor gravedad:** los prestadores no pueden pedir dinero en efectivo y/o cheques como garantía, pero pueden solicitar otro tipo de documentos (pagarés, letras de cambio, cartas de respaldo del empleador, entre otros).

Para hacer **seguimiento al estado de su reclamo**, puede [visitar el sitio web de la Superintendencia de Salud](#).

Se sugiere **presentar el reclamo dentro de los 30 días desde que el prestador solicitó el cheque en garantía** y otras condiciones, para que la Superintendencia de Salud pueda hacer efectivas las sanciones en los casos que corresponda.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web y oficinas de la Superintendencia de Salud**.

¿A quién está dirigido?

A los beneficiarios y beneficiarias de las Isapres y de Fonasa.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Cédula de identidad vigente del o la titular (paciente o persona que otorgó la garantía) y de su representante (cuando sea necesario).
- Poder simple ante notario, o poder otorgado por escritura pública, si el trámite lo realiza el representante del titular, quien estará autorizado para presentar el reclamo. Para que el representante pueda acceder a la ficha clínica, el paciente debe autorizarlo expresamente para estos efectos en el poder simple ante notario o en la escritura pública.
- Comprobante de recepción de la garantía otorgada (pagaré, letra de cambio, registro de la tarjeta de crédito, cheque o dinero en efectivo, etc.) sólo si posee los documentos.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "ir al trámite en línea".
3. Una vez en el sitio web de la institución, complete los datos requeridos en cada paso, y haga clic en "siguiente paso".
4. Al completar el paso 4, haga clic en "enviar".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Inmediatamente, obtendrá un número de ingreso para hacer seguimiento a su caso, a través del [sitio web de la Superintendencia de Salud](#).

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de atención de público de la Superintendencia de Salud, ubicada en [Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 2, local 12, Santiago](#) o a la [agencia regional](#) más cercana.
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo por infracciones a la ley que prohíbe el cheque en garantía.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Inmediatamente, obtendrá un número de ingreso para hacer seguimiento a su caso, a través del [sitio web de la Superintendencia de Salud](#).

Importante: se sugiere presentar el reclamo dentro de los 30 días desde que el prestador solicitó el cheque en garantía y otras condiciones, para que la Superintendencia de Salud pueda hacer efectivas las sanciones en los casos que corresponda.



Chile
Atiende

<https://portal.qa.chileatiende.cl/ricnas/35411-reclamio-por-infracciones-a-la-ley-que-promue-el-cheque-en-garantia-y-otras-condiciones-para-una-atencion-de-salud>