

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

## Reclamo contra Fonasa o Isapres

Última actualización: 04 abril, 2024

### Descripción

Permite manifestar ante la Superintendencia de Salud el descontento de un afiliado o afiliada al sistema de salud, ya sea público (Fonasa) o privado (Isapres), cuando siente que **sus derechos han sido vulnerados**.

Obtenga [más información](#).

Conozca cómo puede reclamar si [no está conforme con el alza del precio de su plan de ISAPRE](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año.

### Detalles

- Las personas **cotizantes de las Isapres** cuya licencia haya sido reducida o rechazada o estén disconformes con el subsidio pagado, deben [reclamar en la COMPIN correspondiente al domicilio](#) que tenga registrado en su contrato de salud.
- Las personas **cotizantes del Fonasa** cuya licencia haya sido reducida o rechazada o estén disconformes con el subsidio pagado, deben reclamar en la misma COMPIN donde se presentó la licencia.

### ¿A quién está dirigido?

- Cotizantes, ex cotizantes, beneficiarios y ex beneficiarios de Fonasa e Isapres.
- Representantes legales habilitados.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Copia de la cédula de identidad vigente de la persona cotizante o beneficiario o beneficiaria, por ambos lados.
- Si presentó previamente una solicitud o reclamo en Fonasa o ISAPRE: copia de dicha gestión. Si tiene la respuesta, también debe adjuntarla.
- Antecedentes complementarios al reclamo, según la materia reclamada (por ejemplo: cuentas médicas, antecedentes clínicos, antecedentes administrativos, entre otros).

### Importante:

- Si realiza el trámite en línea:
  - Puede ingresar con [ClaveÚnica](#) o con el número de documento de su cédula de identidad.
  - Los documentos deberán estar escaneados y en formato PDF o JPG.
- Si el reclamo es realizado por un representante, aparte de los documentos ya mencionados, debe adjuntar:
  - Fotocopia por ambos lados de su cédula de identidad vigente.
  - Documentos que acrediten su condición (mandato, poder simple, título de representante legal, etc.). No se requiere documentos notariales.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?



**Chile  
Atiende**

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "hacer reclamo".
3. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione el medio de ingreso:
  - Si tiene **ClaveÚnica**: escriba su RUN y ClaveÚnica, y haga clic en "continuar".
  - Si no tiene ClaveÚnica: escriba su Rut y número de documento de la cédula de identidad, luego haga clic en "ingresar"
4. Si ingresa por primera vez, deberá incorporar los datos solicitados para crear su perfil de usuario.
5. En la sección de servicios disponibles, seleccione "Ingreso de reclamos".
6. A continuación, ingrese a la opción que corresponda (reclamar contra una Isapre o reclamar contra el Fondo Nacional de Salud, Fonasa).
7. En el paso siguiente marque la casilla "Acepto términos y condiciones" y haga clic en "comenzar reclamo".
8. En las opciones que se despliegan seleccione "Aseguradora o Isapre/Fonasa" y haga clic en "siguiente".
9. En la ventana siguiente elija la alternativa que corresponda: "reclamo por mí (o mis cargas)" o "reclamo por otro". Luego, seleccione "siguiente".
10. Complete todos los datos solicitados en el formulario, adjunte los documentos, y haga clic en "verificar".
11. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo. Recibirá en su correo electrónico la confirmación del ingreso y el número de reclamo correspondiente. La respuesta será remitida por el medio indicado en su reclamo, en un plazo aproximado de 180 días dependiendo de la materia reclamada.

#### **Importante:**

- [Revise el estado de su solicitud.](#)
- También puede consultar el estado de su trámite llamando al 600 836 9000.

#### **En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a las [oficinas de la Superintendencia de Salud](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo contra Fonasa o una Isapre.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo, cuya respuesta será remitida por el medio indicado en su reclamo, en un plazo aproximado de 180 días dependiendo de la materia reclamada.

#### **Importante:**

- [Revise el estado de su solicitud.](#)
- También puede consultar el estado de su trámite llamando al 600 836 9000.

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos en un sobre a la [oficina de la Superintendencia de Salud](#) más cercana.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo, cuya respuesta será remitida por el medio indicado en su reclamo, en un plazo aproximado de 180 días dependiendo de la materia reclamada.

**Importante:**

- [Revise el estado de su solicitud.](#)
- También puede consultar el estado de su trámite llamado al 600 836 9000.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/11535-reclamo-contra-fonasa-o-isapres>