



Información proporcionada por Superintendencia de Salud

# Reclamo contra Fonasa o Isapres

---

Última actualización: 25 agosto, 2025

---

## Descripción

Si eres una persona beneficiaria del Fondo Nacional de Salud (Fonasa) o de una Institución de Salud Previsional (Isapre), ingresa un reclamo en la Superintendencia de Salud cuando no se han respetado tus derechos en salud.

Haz tu reclamo durante todo el año por **carta**, en el **sitio web** o en las **oficinas de la Superintendencia de Salud**.



- Problemas con el contrato o el plan de salud en una Isapre.
- Problemas con planes de salud grupal en una Isapre.
- Cuando una Isapre no permite el acceso a la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas (CAEC).
- Por deuda de cotizaciones con una Isapre, la cual genera problemas.
- Pedir modificación del centro de salud para tratamiento de un problema de salud incluido en las garantías AUGE/GES (Acceso Universal a Garantías Explícitas/Garantías Explícitas en Salud).
- Cuando Fonasa o una Isapre no designa un centro de salud para tratar una enfermedad incluida en las garantías AUGE/GES.
- Cuando no se entregan medicamentos que son parte de las garantías AUGE/GES.
- Cuando hay problemas con las atenciones que son parte de la Ley Ricarte Soto.
- Cualquier problema relacionado con el AUGE/GES.
- Cuando hay problema con la aplicación de los beneficios de la Ley de Urgencia.

#### Importante:

- Personas beneficiarias de Isapre:
  - En los períodos de **alza de precio base y aumento de la prima GES se habilitará un acceso especial** para que ingreses tu reclamo.
  - Si tienes problemas con tu licencia médica rechazada o reducida debes reclamar en la COMPIN (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez) correspondiente a tu domicilio.
- Personas beneficiarias de Fonasa: en caso de presentar problemas con tu licencia médica rechazada o reducida debes reclamar en la COMPIN donde la presentaste.
- Si la solicitud corresponde a una persona beneficiaria que ha fallecido o si fallece durante la tramitación del reclamo, es necesario informar esta situación. Quien quede como representante debe ingresar una presentación adicional para complementar el proceso y para que la Superintendencia tome conocimiento del hecho.



- Copia de tu cédula de identidad por ambos lados.
- En caso de haber reclamado ante Fonasa o en tu Isapre, copia del reclamo y de la respuesta en caso de tenerla.

Para el **trámite en oficina**, imprime y completa el formulario o escribe una carta de reclamo, adjuntando lo siguiente:

- Copia de tu cédula de identidad por ambos lados.
- Si reclamaste ante Fonasa o tu Isapre, presenta la copia del reclamo y de la respuesta en caso de tenerla.

#### **Importante:**

Si el reclamo lo realiza un representante, además de los documentos ya mencionados, debe adjuntar:

- Fotocopia por ambos lados de su cédula de identidad.
- Documentos que acrediten la representación (mandato, poder simple, título de representante legal). No se necesita que sean notariales.
- Si se trata de una sucesión hereditaria, copia de la posesión efectiva o declaración jurada simple de los herederos con poder simple de cada uno a su representante, más el certificado de nacimiento de cada uno de ellos.
- Para el reclamo en línea, los documentos solicitados deberán ser digitalizados en formato PDF o JPG y no podrán exceder los 20MB.

## **Ingresa tu reclamo**

Accede al [sitio web de la Superintendencia de Salud](#) con tu [ClaveÚnica](#) o con tu RUN y número de documento de tu cédula de identidad.

Selecciona el tipo de reclamo, completa los datos, adjunta los documentos, y haz clic en revisar y enviar.

También puedes acudir a las [oficinas de la Superintendencia de Salud](#) o enviar una carta.

Obtendrás una respuesta por correo electrónico o carta certificada.

#### **Importante:**

En [Mi SuperSalud](#) podrás:

- Ingresar reclamos por otras materias.
- Agregar antecedentes adicionales.
- Presentar recursos en contra de las sentencias, cuando estas se emitan y en caso de ser desfavorables.
- Realizar seguimiento y consultar el expediente respectivo de un reclamo.