

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

Reclamo por implementación de la Ley Corta de Isapres (devolución de cotizaciones)

Última actualización: 16 diciembre, 2024

Descripción

Si estás afiliada o afiliado a una Institución de Salud Previsional (Isapre), reclama ante la Superintendencia de Salud, en segunda instancia, **si estás disconforme con el monto o la forma del Plan de Pago y Ajuste (PPA)** de las Isapres por la Ley Corta.

Para **reclamar ante la Superintendencia de Salud es necesario que lo hayas hecho primero en tu Isapre**, quien tendrá 15 días hábiles para contestarte.

Ingresa tu reclamo hasta el **30 de abril de 2025** a través del **sitio web** o en las **oficinas de la Superintendencia de Salud**.

Infórmate sobre el Plan de Pago y Ajuste

Una de las medidas que considera la Ley Corta de las Isapres es el Plan de Pago y Ajuste (PPA). A través de este mecanismo, tu **Isapre tendrá que devolverte las cotizaciones que pagaste en exceso entre el 1 de abril de 2020 y el 31 de agosto de 2024**, tras el cambio de la Tabla Única de Factores de la Superintendencia de Salud.

La tabla es una de las herramientas que las Isapres utilizan para calcular cuánto pagarás por tu plan de salud y se basa en la edad que tienes como persona titular y la de tus cargas (si corresponde).

Para saber si efectivamente pagaste cotizaciones adicionales, la Isapre te envió una carta en noviembre de 2024 para informarte el monto de la devolución y la modalidad del pago dependiendo de la cantidad adeudada:

- 156 cuotas mensuales (13 años).
- 1 cuota con un descuento (denominado “pronto pago”).
- 1 bono de deuda transable en el mercado financiero.

En diciembre de 2024, [las Isapres presentaron a la Superintendencia de Salud mejoras al Plan de Pago y Ajuste \(PPA\)](#). Para conocer todos los detalles, comunícate con tu Isapre.

En el marco de la Ley Corta, la Superintendencia de Salud recibió **hasta el 29 de noviembre de 2024** los reclamos por los siguientes motivos:

- No te llegó la carta y te aplicaron la Tabla de Factores Única (TFU) y el ajuste al 7%.
- Hay un error en la aplicación de la TFU.
- Tenías una tabla distinta a la TFU y tu Isapre no incorporó la TFU.
- Hay errores en el cálculo del ajuste del 7%.
- Te otorgaron a ti y a tus cargas beneficios adicionales no pertinentes.
- La Isapre no te ofreció beneficios adicionales o un plan cercano a tu 7% habiendo realizado el ajuste.
- Los planes nuevos ofrecidos no se ajustan a tu cotización más cercana al 7%.

Revisa qué opciones tienes

Si recibiste la propuesta de devolución del Plan de Pago y Ajuste y **no estás de acuerdo con el monto o el plazo**, tienes **hasta el 30 de abril de 2025** para presentar tu reclamo.

Primero debes hacerlo en tu Isapre, la que cuenta con 15 días hábiles para entregarte una respuesta (revisa toda la información en la [Circular IF N° 4](#)). Si no quedas conforme, ingresa un reclamo ante la Superintendencia de Salud.

Presenta tu reclamo

Ingresa al [sitio web de la Superintendencia de Salud](#), con tu [ClaveÚnica](#), o RUT y número de documento de tu cédula de identidad, y completa el formulario correspondiente. Recibirás en tu correo electrónico la confirmación del ingreso y el número asignado a tu reclamo.

Los antecedentes que adjuntes deben estar en formato PDF o JPG y no podrán exceder los 10 MB.

También puedes acudir a una [oficina de la Superintendencia de Salud](#) con una copia de tu cédula de identidad (si eres el o la titular) o adicionalmente un poder simple si el trámite lo realiza tu representante.

Importante: si haces el trámite en línea o presencial tendrás que adjuntar o entregar, respectivamente, la copia de la respuesta del reclamo que presentaste en tu Isapre.

Revisa el estado de tu reclamo:

- Ingresando al [sitio web de la Superintendencia de Salud](#).
- Llamando al 600 836 9000.
- Acudiendo a una [oficina de la Superintendencia de Salud](#).

Lee el marco legal

[Ley N° 21.674.](#)