

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 abril, 2024

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 reclamo puede realizarlo 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?

- Si realiza el trámite en línea, puede acceder con su [ClaveÚnica](#).
- 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.) solo si posee los documentos.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "Hacer reclamo".
3. Ingrese al sitio web de la Superintendencia de Salud opción "[Mi SuperSalud](#)"
4. 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 RUN y número de documento de la cédula de identidad, luego haga clic en "Ingresar".
5. Si ingresa por primera vez deberá incorporar los datos solicitados para crear su perfil de usuario.
6. En la sección de servicios disponibles, seleccione "Ingreso de reclamos" e ingrese a la opción "Reclamar contra un establecimiento de salud (clínica, hospital, consultorio, CESFAM, etc.)".
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 "Prestadores de Salud (Clínicas, Hospitales, etc.)", y haga clic en "Siguiente".
9. Complete los datos solicitados del reclamante, seleccione "Siguiente", e ingrese la información solicitada de la persona afectada o paciente, y luego haga clic en "Siguiente".
10. En las alternativas que se despliegan, seleccione "Tengo problemas con la Ley de cheque en garantía", y haga clic en "Siguiente". Después, seleccione la opción "La atención fue de urgencia o emergencia", y luego haga clic en "Siguiente".
11. Posteriormente, seleccione la alternativa que corresponda (el establecimiento pidió un cheque o dinero en efectivo - el establecimiento hizo firmar un pagaré o pidió otra garantía - el establecimiento pidió antecedentes comerciales - otro), y haga clic en "Siguiente".
12. A continuación, seleccione la previsión del paciente que corresponda (el paciente es de Fonasa - el paciente es de isapre - otro), y luego haga clic en "Siguiente".
13. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo. Recibirá en su correo electrónico la confirmación del ingreso y el número de reclamo correspondiente, cuya respuesta será remitida por el medio indicado en su reclamo.

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 la oficina de atención de público de la Superintendencia de Salud, ubicada en [avenida 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.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3541-reclamo-por-infracciones-a-la-ley-que-prohibe-el-cheque-en-garantia-y-otras-condiciones-para-una-atencion-de-salud>