



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Modelo de Atención de Personas y Gestión de Reclamos

Agosto de 2017



Misión de la Superintendencia de Salud

“Proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fonasa, Isapres y Prestadores”





Modelo de Atención Integral





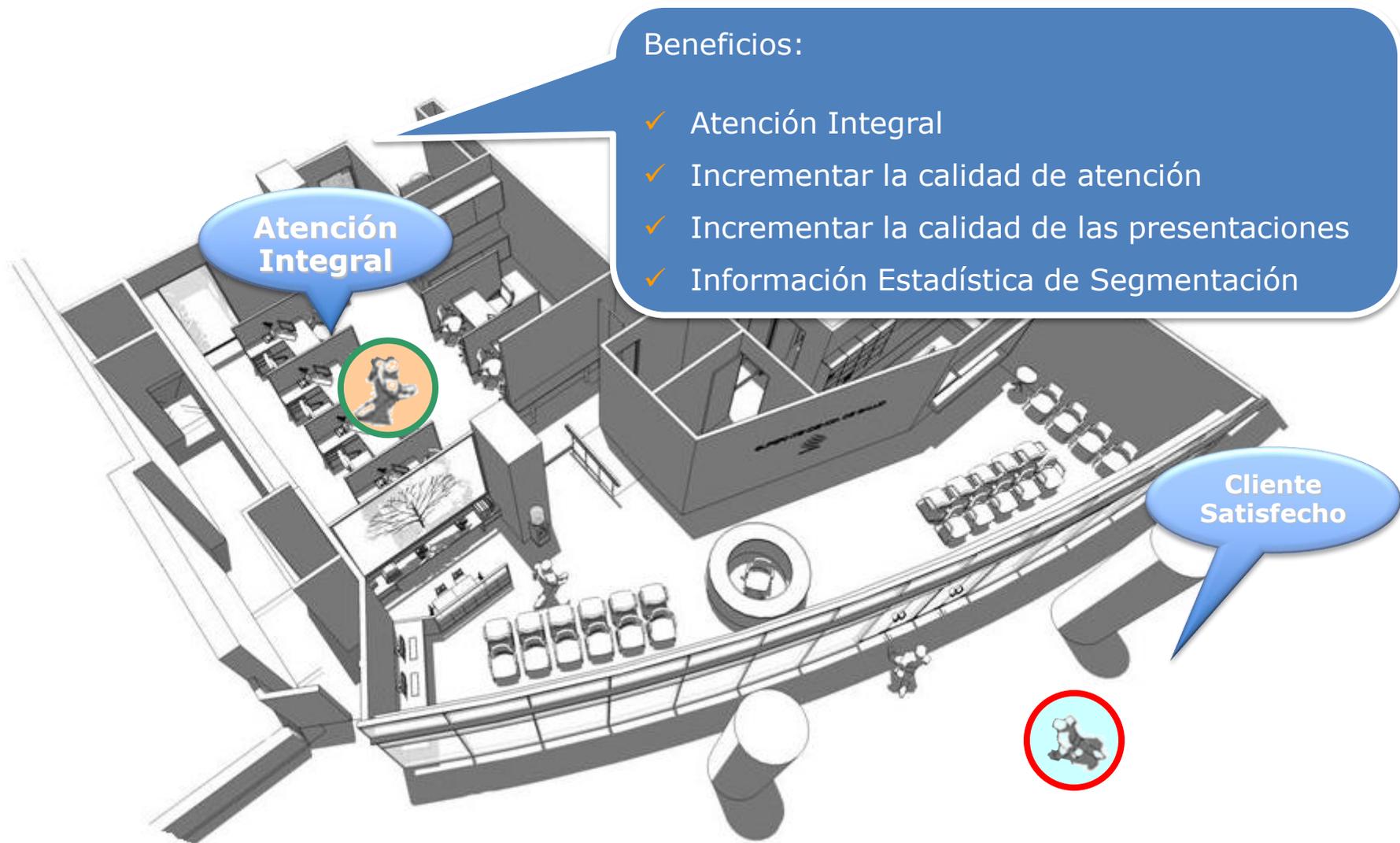
Modelo de Gestión Nacional





Plataforma de Atención de Personas

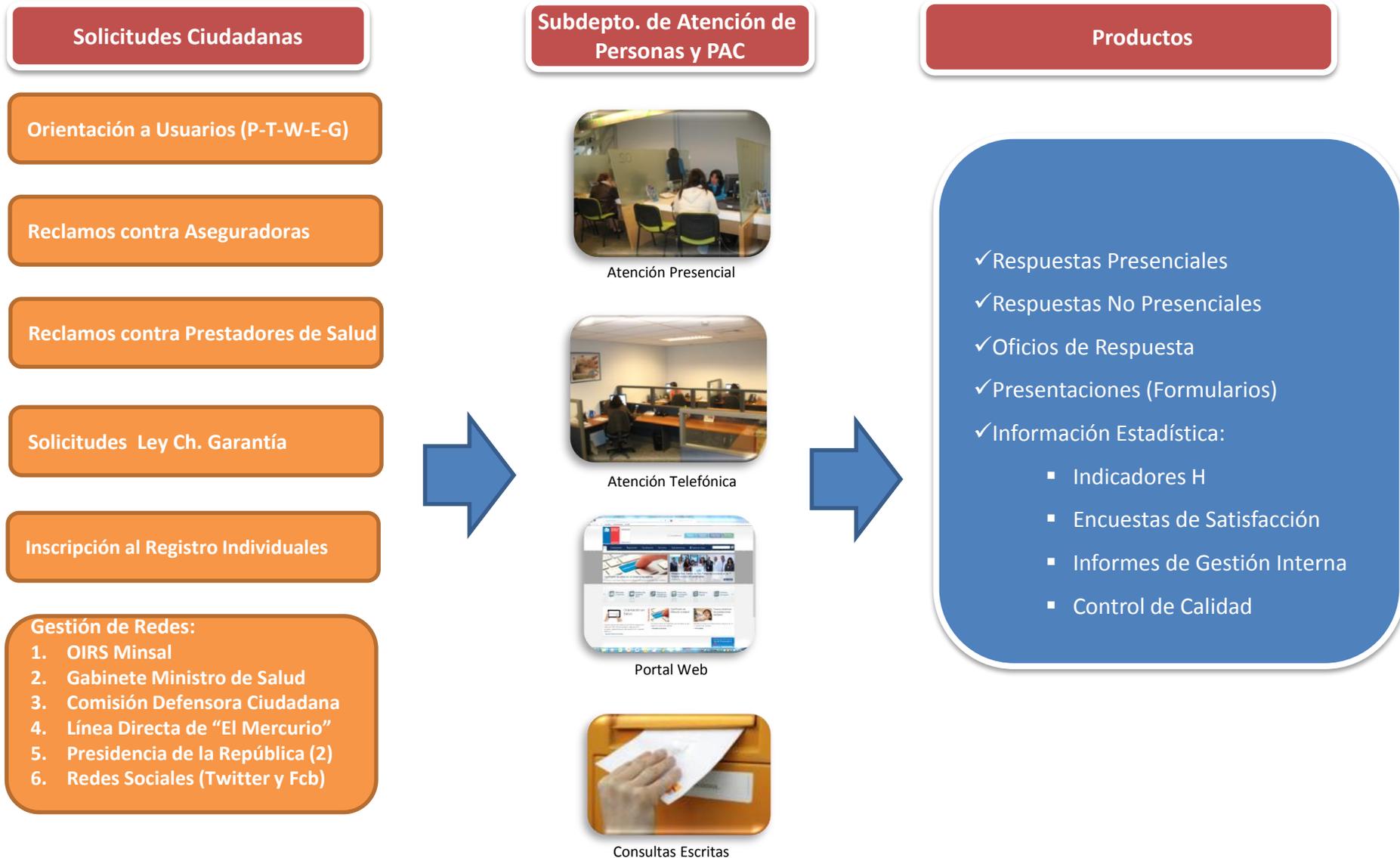




Flujo del Usuario en el Modelo de Atención



¿Qué gestiona el Subdepto. de Atención de Personas y Participación Ciudadana?





Funciones y Atribuciones de la Superintendencia





Funciones de la Superintendencia de Salud





¿Qué reclamar en la Superintendencia de Salud?

RECLAMOS RELACIONADOS A FONASA

- AUGE-GES
- Ley de Urgencia
- Clasificación por grupos FNS
- Otros que contemple la Ley

RECLAMOS RELACIONADOS A ISAPRES

- AUGE-GES
- Ley de Urgencia
- Contrato de Salud
- Cobertura del Plan
- CAEC
- Otros (excesos / excedentes)

RECLAMOS POR ATENCIONES EN SALUD

- Ley de Derechos y Deberes
- Ley de Cheque en Garantía
- Mediación por daños en salud (privados)

Resolución de Reclamos

La Superintendencia de Salud es la encargada de resolver los conflictos que se susciten entre las personas usuarias y las aseguradoras (Fonasa e Isapres).

Además, la ley le confiere la atribución de pronunciarse de la vulneración de los prestadores de salud institucionales en el marco de la Ley de Derechos y Deberes de Pacientes/ Ley de Cheque (condicionamiento de la atención).



Con qué se relacionan los reclamos?



FONASA



Isapre



Un prestador de salud

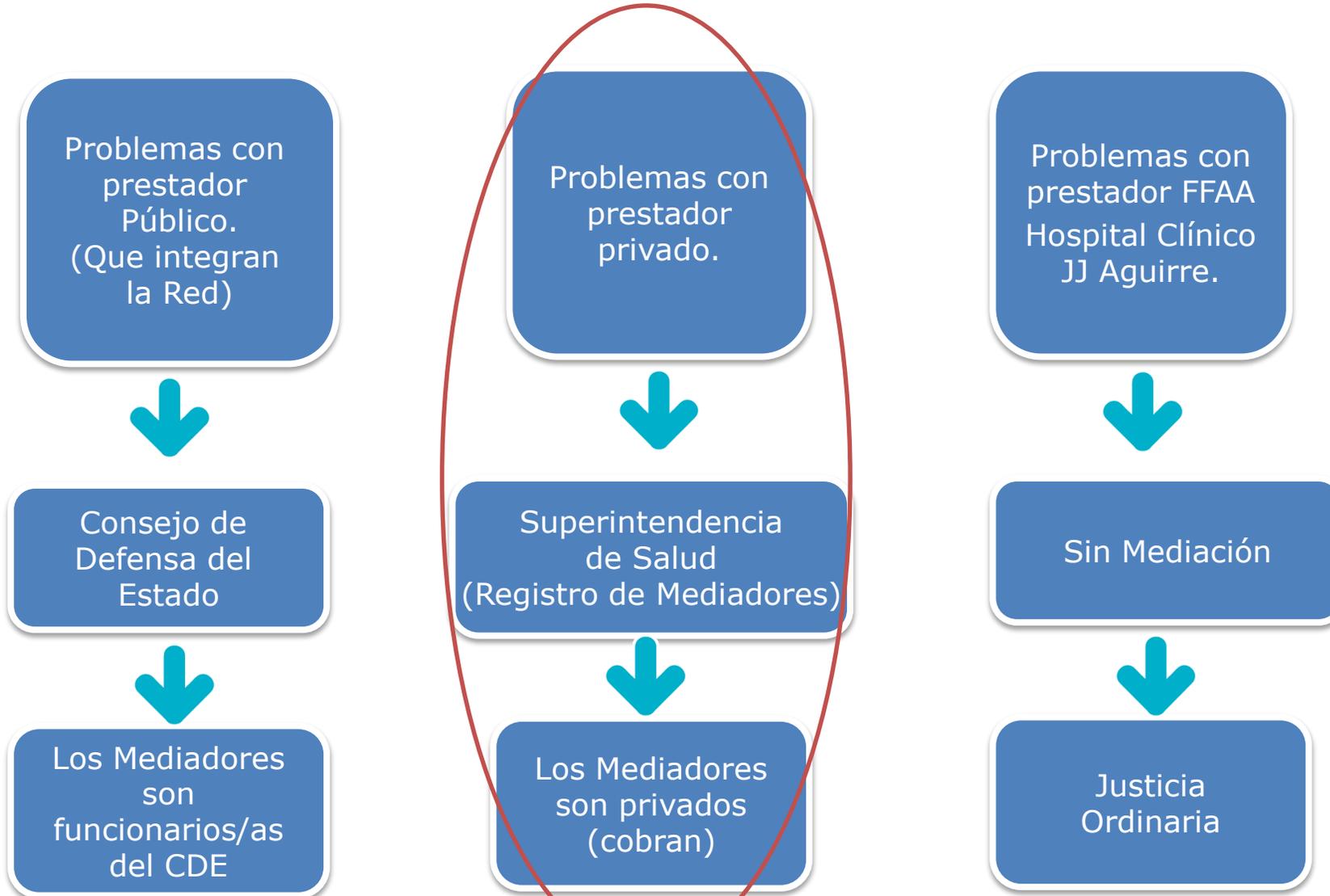


Licencias Médicas *





Reclamos por daño asistencial (prestadores de salud)



Reclamos por Licencias Médicas





¿Cómo reclamar en la Superintendencia de Salud?



Las personas usuarias de FONASA o Isapre podrán recurrir a la **Superintendencia de Salud**, ubicada en Santiago y a lo largo de sus oficinas regionales.



Por daños causados por prestadores privados, solicitar la **“Mediación”** a la Superintendencia.





Vías de reclamación



La determinación de la vía de tramitación dependerá de la naturaleza de la materia reclamada y de la evaluación que la Superintendencia efectúa de cada caso concreto.





Reclamos ante una sentencia (Recurso)

¿Y si no estoy conforme con el pronunciamiento de la Superintendencia de Salud ante mi reclamo?

Puede presentar "Recurso de Reposición"





Para consultar el estado de su reclamo

www.supersalud.gob.cl



"Personas" - "Seguimiento estado de reclamo contra Fonasa o Isapre"

Presencial



Oficinas
Superintendencia de
Salud en todas las regiones

Telefónico



600 836 90 00



Procedimiento de reclamo por Ley de Derechos y Deberes



En caso de vulneración a la Ley N° 20584, el paciente o su representante deberá reclamar en el establecimiento de salud, quien tiene 15 días hábiles para responder por escrito.

Si la respuesta no es satisfactoria, podrá reclamar ante la Superintendencia de Salud, dentro de **los 5 días hábiles** siguientes a ser notificado (representante con poder notarial).





Preguntas.....





SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Gracias