

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

## Mediación con aseguradoras de salud (Fonasa o Isapre)

Última actualización: 20 agosto, 2020

### Descripción

Permite acceder voluntariamente a una solución alternativa frente a controversias entre un beneficiario y su aseguradora de salud (Fonasa o Isapre).

La mediación se realiza en [oficinas de mediadores privados](#) (con acreditación e inscripción en la Superintendencia de Salud), siempre que ambas partes estén de acuerdo.

El procedimiento de mediación será de 60 días corridos a partir del tercer día del despacho de la comunicación que contiene la primera citación a las partes. Previo acuerdo de éstas, dicho plazo podrá ser prorrogado hasta 120 días, como máximo.

El trámite se puede realizar durante todo el año en **oficinas de la Superintendencia de Salud**.

La mediación no garantiza, necesariamente, un acuerdo entre las partes.

### ¿A quién está dirigido?

Cotizantes o beneficiarios o beneficiarias de Isapre o Fonasa que cumplan los siguientes requisitos:

- Haber presentado un reclamo en la Superintendencia, que esté siendo resuelto por la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, a través de un juicio arbitral.
- Presentar una solicitud escrita (parte reclamante y aseguradora) en la que conste expresamente su deseo de que dicha controversia sea sometida a una mediación.
- Designar, de común acuerdo, a un mediador o mediadora del [registro de mediadores inscritos en la Superintendencia](#) y a dos suplentes.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Carta firmada por ambas partes en la que expresen su solicitud formal de resolver la controversia a través de mediación.
- [Formulario de solicitud de mediación con aseguradoras.](#)

## ¿Cuál es el costo del trámite?

Los honorarios varían de acuerdo con cada mediador o mediadora.

El costo de la mediación es asumido por ambas partes en la forma que éstas determinen en conjunto con el mediador o mediadora.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de atención de público de la Superintendencia de Salud, ubicada en [Libertador Bernardo O'Higgins 1449, torre 2, local 12, Santiago](#), o a la [agencia regional](#) más cercana.
3. Explique el motivo de su visita: solicitar la mediación con una aseguradora de salud.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado la solicitud de mediación.

Desde que se inicia la medición, el proceso se extiende por 60 días corridos pudiendo prorrogarse hasta 120 días, como máximo, previo acuerdo de las partes.