

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

## Reclamo por alza en planes de Isapres

---

Última actualización: 09 julio, 2020

---

### Descripción

Permite reclamar ante la Superintendencia de Salud **por el alza de precio base del plan de salud contratado con una Isapre.**

La Superintendencia de Salud resolverá los reclamos que se presenten a través de un juicio arbitral, que no requiere estar representado por un abogado.

El **plazo para reclamar** el alza del precio base es hasta el **último día hábil del mes en que se cumple el año del contrato**, que corresponde al mes en que se suscribió el contrato o aquel mes que se modificó como anualidad con posterioridad. Es decir, una vez que recibe la carta de adecuación con la propuesta del nuevo precio en su plan, usted tiene aproximadamente tres meses para reclamar.

- Revise más información sobre el [alza en planes de Isapres](#).

La Isapre debe comunicar esta alza **por carta certificada, enviada tres meses antes** de que se cumpla un año desde que la persona afiliada firmó el contrato o de las anualidades posteriores. Revise más información en el campo **detalles**.

El trámite se puede realizar durante todo el año **en el sitio web, en las oficinas y correo postal de la Superintendencia de Salud**.

## Detalles

Los afiliados que reciban la propuesta de **alza de su plan de salud** a través de una **carta certificada** tienen las siguientes **opciones**:

- **Aceptar la propuesta:** mantener el plan con los mismos beneficios y coberturas, pero **a un mayor precio base**. Si usted no manifiesta su disconformidad de manera expresa, se entiende que **acepta la propuesta efectuada en la carta de adecuación**.
- **Cambiar de plan** en la misma Isapre, por uno que se ajuste de mejor forma a su cotización actual.
- **Poner término al contrato:** desafiliarse mediante una carta firmada en la Isapre, en la que manifieste su intención de poner término al contrato de salud. Y luego:
  - Cambiarse de Isapre (siempre que la nueva institución lo acepte con las patologías preexistentes informadas en la declaración de salud que deberá llenar para esos efectos).
  - Incorporarse al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
- **Reclamar ante la Superintendencia de Salud:** antes del último día hábil del mes en que se cumple un año desde que el afiliado firmó el contrato, o aquel mes que se modificó como anualidad con posterioridad, solicitando expresamente se revise y resuelva el alza propuesta por la Isapre.
- **Recurrir a la Corte de Apelaciones** que corresponda e interponer un recurso de protección por el alza del precio base.

## ¿A quién está dirigido?

Personas que sean cotizantes y beneficiarias de Isapres.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Institución, o carta de reclamo (solo para el trámite en oficina).

- Copia de la cédula de identidad del cotizante titular. Si reclama representado, deberá adjuntar poder simple y copia cédula identidad de la persona representante.
- Copia de la carta de adecuación remitida por la Isapre.
- Si presentó previamente una solicitud o reclamo en la Isapre: copia de dicha gestión. Adjunte la respuesta (si corresponde).

#### Si realiza el trámite por Internet:

- Puede ingresar con [ClaveÚnica](#) o con el número de documento de su cédula de identidad
- Deberá adjuntar los documentos en **formato PDF o JPG**, los que **no podrán exceder los 20 MB**.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo

### ¿Cómo y dónde hago el trámite?

#### En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "reclamar alza de plan".
3. Una vez en el sitio web de la institución, haga clic en "realizar en línea".
4. Seleccione la opción que corresponde a la pregunta sobre si tiene ClaveÚnica.
  1. Si tiene [ClaveÚnica](#): escriba su Run y ClaveÚnica, y haga clic en "autenticar".
  2. Si no tiene ClaveÚnica: escriba su Rut y número de documento, complete la información y seleccione "no soy un robot", y haga clic en "ingresar".
5. Lea la información y acepte los términos y condiciones, y haga clic en "comenzar reclamo".
6. Seleccione la opción: alza de precios en planes de isapres.
7. Complete los datos requeridos, adjunte los documentos, y haga clic en "enviar".
8. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo, al cual se le asignará un número de ingreso o Rol, cuya respuesta le será notificada por correo electrónico o carta certificada, según la forma de notificación que se haya elegido.

#### Revise el estado de su reclamo:

- En la sección [seguimiento estado de reclamos contra Fonasa o Isapres](#).
- Llamando al 600 836 9000.

**En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a una de las [oficinas de la Superintendencia de Salud a nivel nacional](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo por el alza del precio base de su plan de salud en una ISAPRE.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo, al cual se le asignará un número de ingreso o Rol, cuya respuesta le será notificada por correo electrónico o carta certificada, según la forma de notificación que se haya elegido.

Revise el estado de su reclamo llamando al 600 836 9000.

**Correo:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos a la [oficina de la Superintendencia de Salud](#) más cercana.
3. Como resultado del trámite, habrá presentado su reclamo, al cual se le asignará un número de ingreso o Rol, cuya respuesta le será notificada por correo electrónico o carta certificada, según la forma de notificación que se haya elegido.

Revise el estado de su reclamo llamando al 600 836 9000.

**Link de trámite en línea:**

<https://test.chileatiende.cl/fichas/37322-reclamo-por-alza-en-planes-de-isapres>