

Información proporcionada por Fondo Nacional de Salud

# Consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias a Fonasa

Última actualización: 17 octubre, 2019

## Descripción

Permite realizar consultas, además de presentar sugerencias, felicitaciones y reclamos al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).

### Importante:

- Por esta vía los empleadores y las empleadoras pueden pedir una charla sobre cotizaciones.
- No se pueden atender los requerimientos de audiencia o reunión con un empleado o una empleada público de Fonasa (Ley del Lobby) o [solicitar información pública \(Ley de Transparencia\)](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web**, **sucursales** y **call center de Fonasa 600 360 30 00**.

## ¿A quién está dirigido?

Personas naturales y jurídicas.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

Si bien no es necesario ningún documento, se solicitará el nombre completo, correo electrónico o dirección postal del interesado, la interesada, o del o de la representante.

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haga clic en “ir al trámite en línea”.
2. Una vez en el sitio web de la institución, complete los antecedentes requeridos, y haga clic en “confirmar datos de contacto”.
3. Ingrese los datos de su requerimiento, y haga clic en "enviar reclamo o solicitud".
4. Como resultado del trámite, habrá solicitado información o ingresado una consulta, felicitación, reclamo, constancia, o sugerencia, cuya respuesta podrá obtener en los siguientes plazos:
  - **Reclamos generales:** 15 días hábiles, período que puede extenderse si se requieren antecedentes aportados por establecimientos de salud.
  - **Reclamos AUGE:** 48 horas si se trata de incumplimiento en la garantía de oportunidad, y no han transcurrido más de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de la garantía.
  - **Solicitudes generales:** 20 días hábiles, período que se puede extender en caso de ser necesario un órgano externo.

### Importante:

- La respuesta se entregará a través de correo electrónico o carta certificada a la dirección registrada en Fonasa.
- Si no obtiene una respuesta en el período estimado, o la considera insatisfactoria, puede dirigirse a una [sucursal de la Superintendencia de Salud](#).

#### En oficina:

1. Diríjase a una [sucursal del Fondo Nacional de Salud \(Fonasa\)](#).
2. Explique el motivo de su visita: realizar consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
3. Complete el formulario.
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado la solicitud, cuya respuesta podrá obtener en los siguientes plazos:
  - **Reclamos generales:** 15 días hábiles, período que puede extenderse si se requieren antecedentes aportados por establecimientos de salud.
  - **Reclamos AUGE:** 48 horas si se trata de incumplimiento en la garantía de oportunidad, y no han transcurrido más de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de la garantía.
  - **Solicitudes generales:** 20 días hábiles, período que se puede extender en caso de ser necesario un órgano externo.

#### Importante:

- La respuesta se entregará a través de correo electrónico o carta certificada a la dirección registrada en Fonasa.
- Si no obtiene una respuesta en el período estimado, o la considera insatisfactoria, puede dirigirse a una [sucursal de la Superintendencia de Salud](#).

#### Telefónico:

1. Llame al **600 360 30 00** e ingrese su RUT, si termina en K, reemplácelo por un cero.
2. Digite el cero en su teléfono para ser atendido por uno de los ejecutivos del call center.
3. Explique el motivo de su llamado: obtener información o ingresar una denuncia, sugerencia, reclamo, constancia o felicitación ante Fonasa.
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado la solicitud, cuya respuesta podrá obtener en los siguientes plazos:
  - **Reclamos generales:** 15 días hábiles, período que puede extenderse si se requieren antecedentes aportados por establecimientos de salud.
  - **Reclamos AUGE:** 48 horas si se trata de incumplimiento en la garantía de oportunidad, y no han transcurrido más de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de la garantía.
  - **Solicitudes generales:** 20 días hábiles, período que se puede extender en caso de ser necesario un órgano externo.

#### Importante:

- La respuesta se entregará a través de correo electrónico o carta certificada a la dirección registrada en Fonasa.
- Si no obtiene una respuesta en el período estimado, o la considera insatisfactoria, puede dirigirse a una [sucursal de la Superintendencia de Salud](#).



Chile  
Atiende

<https://test.chileatiende.cl/ichas/9795-consultas-reclamos-reiteraciones-o-sugerencias-a-tonasa>