

Información proporcionada por Fondo Nacional de Salud

Consultas, reclamos, felicitaciones, denuncias o sugerencias a Fonasa

Última actualización: 17 febrero, 2023

Descripción

Permite realizar consultas, además de ingresar sugerencias, denuncias, 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?

Todas las personas.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

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

Importante: si lo considera necesario puede entregar documentos que complementen su requerimiento.

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 Fonasa, complete:
 - Los datos de su solicitud, identificando si se trata de una consulta, denuncia, felicitación, reclamo o solicitud; adjunte los documentos que considere necesarios, y haga clic en "continuar".
 - Su información personal (tipo de identificación, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros datos). Haga clic en "crear solicitud" y luego en "enviar".
3. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, o ingresado un reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, 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 requiere más información, llame al 600 360 3000.

En oficina:

1. Diríjase a una [sucursal del Fondo Nacional de Salud \(Fonasa\)](#).
2. Explique el motivo de su visita: realizar una consulta, o ingresar un reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
3. Complete el formulario.
4. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, o ingresado un reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, 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 requiere más información, llame al 600 360 3000.

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: realizar una consulta, o ingresar un reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
4. Como resultado del trámite, habrá realizado una consulta, o ingresado un reclamo, sugerencia o felicitación, 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.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/9795-consultas-reclamos-felicitaciones-denuncias-o-sugerencias-a-fonasa>