

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

## Reclamo por alza en planes de Isapres

Última actualización: 06 marzo, 2024

### Descripción

Permite a un afiliado o afiliada de una Isapre reclamar ante la Superintendencia de Salud por el alza del precio base del plan de salud contratado, aun considerando las disposiciones legales.

La [Ley N° 21.350](#) indica que el Superintendente de Salud, en marzo de cada año, establece un porcentaje máximo de alza que las Isapres podrán aplicar a los precios base de los planes de salud. **Este incremento se entenderá justificado para todos los efectos legales, el cual para este año 2024 es de un 7,4 %.**

Adicionalmente, la [Ley N° 21.647](#), faculta a las Isapres para que, luego de la adecuación del precio base, y de **manera extraordinaria, por una sola vez**, puedan agregar al precio final un valor en UF por cada persona beneficiaria entre 2 y 65 años. Este valor tiene como propósito financiar las prestaciones de salud no cubiertas por el GES de las cargas menores de 2 años.

Solo se exceptúan de este aumento extraordinario los planes que no utilizan tablas de factores.

El plazo para ingresar un reclamo en la Superintendencia de Salud se extiende hasta el **31 de mayo de 2024**.

## Detalles

Las personas afiliadas que reciban la propuesta de **alza de su plan de salud** a través de **correo electrónico o carta certificada** tienen las siguientes **opciones**:

- **Aceptar la propuesta:** mantener el plan con los mismos beneficios y coberturas, pero a un **mayor precio base**.
- **Cambiar de plan en la misma Isapre**, por uno que se ajuste de mejor forma a su cotización actual (las Isapres envían una propuesta de plan).
- **Poner término al contrato:** desafiliarse mediante una carta firmada ante 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 completar).
  - Incorporarse al Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
- **Reclamar ante la Superintendencia de Salud hasta el 31 de mayo de 2024**, teniendo en [consideración lo establecido en la Ley N° 21.350](#), en el sentido de que el reajuste 7,4% se entenderá como justificado para todos los efectos legales.

## ¿A quién está dirigido?

Personas afiliadas a una Institución de Salud Previsional (Isapre) o sus representantes.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- [Formulario de reclamos de la Superintendencia de Salud](#) o carta de reclamo (solo para el trámite en oficina completado por la persona afiliada a la Isapre).
- Copia de la cédula de identidad de la persona cotizante titular. Los y las representantes deberán adjuntar poder simple y copia de la cédula identidad del o de la titular.

Si realizas el trámite en línea adjunta los documentos en **formato PDF o JPG**, los que **no podrán exceder los 10 MB**.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

#### En línea:

**Podrás hacer el reclamo teniendo en consideración lo establecido en la Ley N° 21.350.**

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Haz clic en "Reclamar alza de plan" y luego en "Reclama en línea".
3. Una vez en el sitio web de la Superintendencia de Salud, ingresa con tu ClaveÚnica. Si no la tienes, [solicítala](#). También puedes acceder con tu RUT y número de documento de la cédula de identidad.
4. Si ingresas por primera vez, deberás incorporar los datos solicitados para crear tu perfil de usuario o usuaria.
5. Marca la casilla "Acepto términos y condiciones", y haz clic en "Comenzar reclamo".
6. Selecciona el tipo de reclamo: "Alza de precio en Planes de Salud ISAPRE 2024", y pulsa en "Siguiente."
7. Marca la casilla "Acepto términos y condiciones", y presiona "Continuar".
8. Completa los datos solicitados en el formulario, y presiona "Enviar".
9. Como resultado del trámite, habrás presentado tu reclamo. Recibirás en tu correo electrónico la confirmación del ingreso y el número de reclamo correspondiente. La respuesta será enviada a tu correo electrónico.

#### Revisa el estado de tu reclamo:

- Ingresando al sitio web de la [Superintendencia de Salud](#).
- Llamando al 600 836 9000.
- Acudiendo a una [oficina de la Superintendencia de Salud](#).

#### En oficina:

**Podrás hacer el reclamo teniendo en consideración lo establecido en la Ley N° 21.350.**

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Dirígete a una de las [oficinas de la Superintendencia de Salud](#).
3. Explica el motivo de tu visita: presentar un reclamo por el alza del precio base de tu plan de salud en una Isapre.
4. Entrega los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrás presentado tu reclamo, cuya repuesta será enviada por el medio indicado en tu reclamo.

#### Revisa el estado de tu reclamo:

- Ingresando al sitio web de la [Superintendencia de Salud](#).
- Llamando al 600 836 9000.
- Acudiendo a una [oficina de la Superintendencia de Salud](#).



Podrás hacer el reclamo solo si el alza no se encuentra amparada por la Ley N° 21.350.

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Envíalos a la [oficina de la Superintendencia de Salud](#) más cercana.
3. Como resultado del trámite, habrás presentado tu reclamo, cuya respuesta será enviada por el medio indicado en tu reclamo.

**Revisa el estado de tu reclamo:**

- En el sitio web de la [Superintendencia de Salud](#).
- Llamando al 600 836 9000.
- Acudiendo a una oficina de la Superintendencia de Salud.

**Link de trámite en línea:**

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