



## No permita que le exijan un cheque o dinero en efectivo en garantía para otorgar la atención

La **Ley 20.394** prohíbe a los establecimientos asistenciales condicionar cualquier atención de salud al otorgamiento de un cheque o dinero en efectivo en garantía.

La Superintendencia de Salud, a través de la Intendencia de Prestadores, fiscaliza que las clínicas, hospitales, consultorios, centros asistenciales y médicos particulares cumplan con esta normativa, por lo que si una persona se ve perjudicada por este tipo de condicionamientos debe reclamar.

## Si la atención es por Urgencia

Los establecimientos de salud NO pueden exigir un cheque, pagaré u otro documento o dinero en efectivo para garantizar el pago de la atención de salud que brinden mientras se mantenga la urgencia. Tampoco pueden condicionar la atención de urgencia, a causa de los antecedentes comerciales (Dicom) del paciente o de su representante.

Si ocurre cualquiera de los condicionamientos señalados debe reclamar en la Superintendencia de Salud.

### ¿Qué es una Urgencia?

Para efectos de la aplicación de la Ley 20.394, es toda condición de salud o cuadro clínico que involucre riesgo vital o secuela funcional grave para una persona si no recibe atención médica inmediata e impostergable, estado que es definido por el médico del Servicio de Urgencia al que ingresa el paciente.

## Si la atención de salud es programada o el ingreso a un Servicio de Urgencia no se produce en estado de riesgo vital o secuela funcional grave

Las clínicas, hospitales, centros de salud o médicos particulares **NO** pueden exigir un cheque o dinero en efectivo en garantía. Si lo hacen debe reclamar en la Superintendencia de Salud.

Sin embargo, **SÍ** pueden solicitar la firma de un pagaré o letra de cambio, información de tarjetas de crédito o carta de respaldo del empleador para garantizar el pago de las atenciones.

### ¿Qué es una atención programada?

Es aquella atención de salud que se realiza en la fecha y hora en que el profesional o establecimiento asistencial acuerde con el beneficiario, y que puede ser postergada sin afectar la evolución o estado de un paciente. Asimismo, se considera atención programada aquella que se otorgue por un Servicio de Urgencia bajo una condición de salud que no tenga el carácter de riesgo vital o secuela funcional grave.

## Reclamos por infracciones a la Ley que prohíbe el cheque en garantía

La persona debe reclamar ante la Superintendencia de Salud:

- En caso de que el establecimiento de salud exija dinero, cheques u otros instrumentos financieros para garantizar el pago o condicionar de cualquier forma una atención de urgencia.
- En caso de que el recinto asistencial exija cheques o dinero en efectivo como garantía del pago de las atenciones de salud programadas o en caso de ingreso a un Servicio de Urgencia por una condición de salud que no tenga el carácter de riesgo vital o secuela funcional grave.

## Cómo realizar el trámite:



Por **internet** en: <http://www.supersalud.gob.cl> opción "**Recepción de Reclamos por infracciones a la Ley que prohíbe el cheque en garantía**". (<http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-6039.html>)

\*Si necesita información, orientación o asistencia telefónica, puede llamar al 600 836 9000.



En forma presencial, en las **oficinas de Atención de Usuarios de la Superintendencia de Salud** a nivel nacional. (<http://www.supersalud.gob.cl/servicios/576/w3-article-6039.html>)

**Más información en:** <http://www.supersalud.gob.cl/consultas/570/w3-propertyvalue-3474.html>

### Sabía que...

- Si llega a un centro asistencial requiriendo una atención de urgencia, el cobro nunca debería ser previo a recibir la atención.
- El centro asistencial, primero, debe realizar el triage –es decir, clasificar al paciente de acuerdo a su gravedad- y posteriormente otorgar la atención.
- Una vez que el paciente recibió la asistencia:
  - a) Si es dada de alta, corresponde al hospital o clínica proceder al cobro por las prestaciones otorgadas.
  - b) Si es hospitalizada, corresponde al paciente o su representante proceder a documentar los gastos, según si aplica o no la Ley de Urgencia.



<http://www.supersalud.gob.cl/difusion/572/w3-article-7062.html>

Síguenos en:

**Facebook y Twitter**

Informamos acerca de sus derechos y deberes en salud, los servicios, novedades de la Institución y mucho más.

Visítenos:

**La Superintendencia de Salud** dispone de varias modalidades de contacto para recibir sus consultas, reclamos y sugerencias. Puede concurrir personalmente a nuestras oficinas en Santiago y regiones, comunicarse telefónicamente, a través de correo postal tradicional o vía internet en:

<http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-propertyvalue-794.html>