

# Gid pouw konnen kouman ou ka fè reklamasyon

## Reklamasyon kont Fonasa oubyen Isapre

### Si reklamasyon ak:

- Si Fonasa oubyen Isapre pa kouvri atansyon an genyen (Lwa dijans, CAEC, AUGÉ/GES, etc).
- Abònman ak modifikasyon kontra a (Le kontra ap fini ak varyasyon plan de baz de sante a).

**Nou kapab prezante yon reklamasyon dirèkteman nan Sientandan la sante.** Pou w kapab fè reket la, ou dwe rakonte tout sak te pase a de fason bref epi tache tout dokiman ki pakab servi w de apwi nan reklamasyon an.

**Si reklamasyon an gen rapò ak lòt bagay,** li dwe depoze nan premye enstans devan Fonasa oswa Isapre, ki gen 15 jou pou reponn.

Si ou pa resewa repons lan oswa li pa satisfèzan, ou dwe reklame nan dezyèm enstans lan ki se Sientandan la sante a, wap tache yon kopi reklamasyon ou fè nan konpayi asirans lan, ki dwe gen dat ak so resepsyon an, epi repons lan ak dokiman ki apiye reklamasyon ou a.

• **Benefisyè Fonasa** yo ka prezante reklamasyon yo nan nenpòt sikisal Fonasa nan peyi a, pa telefòn 600 360 3000 oswa sou sit entènèt [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl).

• **Moun ki afilye avèk isapre** dwe soumèt reklamasyon yo alekri nan nenpòt sikisal Isapre asirans lan epi mande yon resi kòm prèv ke yo resewal oswa yon kopi reklamasyon an ki gen dat avek so.

[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) / Telefon pou konsiltasyon: 600 - 836- 9000

## Reklamasyon pou enfraksyon Pou Lwa ki entèdi chèk de garanti

Si swen an se yon ijans vital oswa risk fonksyonèl grav, enstitisyon sante a pa dwe mande chèk, ni few siyen yon papye de rebousman. Dokiman oswa lajan kach pou garanti peyman swen sante yo bay pandan w nan ijans lan. Ni yo paka itilizel kom papye moun kapa peye dèt komèsyal li (Dicom).

Si swen medikal la pwograme oswa moun nan antre nan yon sèvis ijans san ke l pagen risk vital oubyen menas lamò oswa san sekans fonksyonèl grav, klinik la, lopital la, sant sante a oswa doktè prive a pa ka mande yon chèk oswa lajan kach kòm garanti. Pakont yo ka mandew siyen yon nòt òdonans oswa bòdwo echanj, enfòmasyon kat kredi w oswa lèt sipò yon patwon oubyen garanti peyman an.

Si nenpòt nan kondisyon sa yo ta rivem, ou dwe depoze yon plent nan Sipèntandan Sante a.

## Reklamasyon pou vyolasyon lwa ak devwa pasyan yo

Si yon moun ta santi yo vyole dwa l selon sa la lwa di, li kapab reklame nan fason sa yo:

Dirèkteman nan sant de sante a, nan lopital la, oubyen nan klinik ki baw swen an ki ka pran aviron 15 jou pou yo reponn ou.

Si moun ki afektè a estime ke repons yo bali a pa satisfèzan oubyen l pa solisyone problèm nan, li dwe ale nan sientandan la sante pou l fè yon reklamasyon, nan yon peryòd 5 jou aviron lèl fin resewa repons lan, li dwe tache repons sant de sante a ak tout nouvo reklamasyon an oubyen nimewo reklamasyon an nan ka siw pat resewal okenn repons.



## Reklame se yon dwa ou genyen

Si yon moun pa santi l konfòm ak desisyon Fonasa oubyen Isapre pran an e ke li santi yo vyole dwal, si Isapre ta moute Pri plan an oubyen yon etablisman de sante ta vyole dwa imen ak devwa pasyan yo oubyen la lwa ki entèdi chèk de garanti donk ou dwe reklame.

Buro santral: Alameda 1449, Local 12, Santiago, akèk pa pa Metro La Moneda

Orèsevès: Santiago: Lendi a Jedi, 8:30 a 16:00 hrs. Vandredi 8:30 a 15:00 hrs. / Rejyon: Lendi a Vandredi, 9:00 a 14:00 hrs.