

Trámite puede ser realizado por los afiliados de manera presencial o virtual ante la Superintendencia de Salud:

# Reclamos por ley corta de isapres se centran en fin de excedentes y montos de devoluciones

La normativa, que se aplica desde septiembre, ajustó los precios de los planes al 7%. Expertos plantean que las quejas eran esperables, pues la ley no aborda todos los problemas del sector.

JUDITH HERRERA C.

Hace poco más de cuatro meses que comenzó la implementación de la ley corta de isapres, proceso que ha conllevado varios cambios en los contratos y beneficios de los afiliados.

En esa línea, los usuarios que tienen dudas o problemas con las modificaciones de sus planes pueden ingresar reclamos ante la Superintendencia de Salud para buscar respuestas. Y de acuerdo con datos de la institución, a la fecha se han estampado 7.833 quejas relacionadas con la ley corta.

Los principales motivos se asocian al ajuste de precios al 7%, que generó el fin de los excedentes; la aplicación de la tabla única de factores; el ofrecimiento de beneficios adicionales por el ajuste del precio de los planes, la aplicación del alza extraor-

dinaria, y desacuerdos en el monto y las formas de devolución; entre otros.

## Detectar problemas

Para los expertos, con los meses que lleva la ley, ya se pueden observar cuáles son los focos que están generando problemas y preocupación en los afiliados.

Patricio Silva, exsubsecretario de Salud (1990-1994), plantea que "es importante que los usuarios utilicen estas herramientas", y que "se entiende que los ciudadanos hayan detectado en estos temas una situación que los perjudica directamente".

El también académico de Medicina de la U. Central precisa respecto a la restitución —proceso que generó críticas el mes pasado— que es una materia en "que las mismas isapres se han



**IMPLEMENTACIÓN.**— Desde septiembre se aplica la ley corta que trae cambios, como el fin de los excedentes o la aplicación de una prima extraordinaria que elevó el precio de los planes.

estado haciendo cargo para ir resolviendo".

A juicio de Carolina Velasco, directora de estudios del Ipsuss de la U. San Sebastián, "era previsible que los usuarios se toparían con problemas con la ley debido a que es una norma parcial, que no se hizo cargo de todo".

La investigadora apunta a

que todavía es necesario "reforzar la información sobre la implementación de la ley, cómo funciona y cómo afecta a los afiliados y sus planes".

El superintendente de Salud, Víctor Torres, explica que "es importante poder recordarles a los usuarios del sistema isapres que ante alguna duda, consulta o,

eventualmente algún reclamo, puedan concurrir a la superintendencia".

Añade que, "a través de nuestro portal o también de las oficinas presenciales, vamos a poder dar respuesta o eventualmente corregir alguna situación cuando esta no esté bien realizada por parte de las isapres".

“Es importante poder recordarles a los usuarios que ante alguna duda, consulta o, eventualmente, algún reclamo, puedan concurrir a la superintendencia”.

VÍCTOR TORRES  
 SUPERINTENDENTE DE SALUD

“Se entiende que los ciudadanos hayan detectado en estos temas una situación que los perjudica directamente, sobre todo a los que tenían excedente, porque usaban menos su 7%”.

PATRICIO SILVA  
 EXSUBSECRETARIO DE SALUD