



## ISAPRE / SEGUROS COMPLEMENTARIOS?

Este documento esta orientado al paciente en referencia al funcionamiento habitual de las ISAPRES y Seguros Complementarios de Salud.

Sabemos lo complejo que puede llegar a ser para el paciente el trámite y comunicación con las ISAPRES, es por ello, que en ICOR queremos brindarle una asesoría de calidad, con los trámites que habitualmente han de realizarse y que hemos aprendido con la experiencia de muchos pacientes que ya han pasado por todo el proceso.

Cada ISAPRE es un mundo y no es muy difícil de entender cuando uno ve la infinidad de planes que van variando constantemente que cada una de ellas tiene. La ayuda que le queremos brindar es en el proceso de cotización previa a su cirugía y en el proceso del REEMBOLSO.

En ese orden, lo común es que el paciente reciba un presupuesto por parte de ICOR del Equipo Quirúrgico, que comprende un costo global de cualquiera de los procedimientos quirúrgicos a realizar, y que además incorpora todo el proceso hasta por 1 año de controles. Eso lo hacemos así pues las ISAPRES y/o Seguros sólo concurren en relación al momento de la hospitalización y la cirugía. Este presupuesto es detallado y es para conocimiento del paciente y/o sus padres. Sólo algunas ISAPRES utilizan nuestro presupuesto, siendo lo más habitual tener que traspasar los datos a un formulario específico, a veces foliado, de cada una de las ISAPRES. Con ese formulario y/o presupuesto, el paciente debe dirigirse a su ISAPRE y, según su Plan, topes o coberturas en libre elección, cotejando con los códigos establecidos en el formulario mencionado, le extenderá una respuesta donde le hace referencia a su nivel de cobertura (si existe).

En ocasiones, algunas ISAPRES solicitan informes médicos y cotizaciones de clínicas. Por eso es que te entregaremos una carpeta con todos los documentos que pudiesen ser solicitados.

Es importante saber que las ISAPRES ya no usan sistema de bonos y que trabajan en forma de reembolso directo al paciente y en general dicho reembolso se recibe dentro de un plazo no mayor a 1 mes. ICOR, como cualquier otro prestador, no tiene injerencia en aquello. Sin embargo, conociendo el sistema, le podemos ayudar a nuestros pacientes a conseguir, guardar y respaldar con las correspondientes órdenes médicas, todas las boletas y/o facturas emitidas a nombre de nuestro paciente, durante todo el proceso.



ICOR no puede hacerse responsable de los Reembolsos como tal, ni de los montos, ni de los tiempos involucrados. Pero esperamos poder brindarle la asesoría y ayuda que corresponda para que finalmente este sea un proceso eficiente.

Respecto de los SEGUROS Complementarios, queremos que sepas que estos operan un poco diferente a las ISAPRES. Funcionan como contratos entre privados y si bien están regulados por la Superintendencia de ISAPRES y Seguros, no están forzados por la Ley como las ISAPRES para cumplir con un aporte mínimo establecido en la Ley FONASA, en donde los procedimientos que realizamos durante tu cirugía tienen códigos específicos y por tanto son reembolsables. En el caso de los Seguros complementarios de Salud, a pesar de que cuando los venden ofrecen mucho, en la práctica hemos observado que tienen muchas más restricciones y son muchas las veces en que no cumplen con lo que uno pudiera haber pensado al tomarlo. Lo primero es leer el contrato y verificar sus exclusiones. En algunos seguros, la cirugía Máxilo Facial en general, las malformaciones, así como la Cirugía Plástica, la Psiquiatría o la Odontología en general, están excluidas en forma específica. Si eso es así, el seguro no está obligado a prestar ninguna ayuda y no lo hace. En otros casos, si no aparece la cirugía Máxilo facial o de malformaciones en las exclusiones, aducen que es un tratamiento estético o dentario. En este caso, los pacientes han recurrido a la Superintendencia explicando que no es ni uno ni otro (fundamentando con informes nuestros) y en ocasiones los reclamos han sido favorable, en otras ocasiones no y siempre el proceso toma tiempo. Nuestra recomendación es siempre que no se aburra el paciente (o sus padres) y siga recurriendo las veces que sea necesario, pues suelen cansarse de los trámites abandonan y finalmente el seguro no les ayuda.

Esto no es siempre así, pero hemos de decir que son poco las compañías de seguro que en verdad apoyan a los pacientes sometidos a cirugía electivas, como es el caso de la cirugía ortognática que hacemos. En general, los seguros internacionales funcionan sin problemas, pues nos toca intervenir y tratar pacientes extranjeros y todo es bastante expedito. Esto es curioso, pues a veces son las mismas compañías generales.

Queremos que cuentes con ICOR para ayudarte en este proceso administrativo y por eso esta información. Si bien se trata de un proceso médico-quirúrgico que implica resolver problemas funcionales, a veces severos, de masticación, fonación, de vías aéreas y trastornos de sueño o disfunciones mio articulares témporo mandibulares, finalmente nos hemos percatado que si uno procede adecuadamente, en forma ordenada, tiene mejores resultados en estos trámites administrativos que son un derecho, pero que no siempre resultan fáciles.



Instituto de Cirugía  
Ortodoncia  
Rehabilitación  
Oral y Maxilofacial

Profesor Dr. Luis Quevedo Rojas  
Especialista en Cirugía y Traumatología  
Bucal y Maxilofacial

ICOR pone su experiencia a vuestra disposición y como paciente tendrás un Cirujano, parte del Equipo Quirúrgico siempre preocupado de ti en todas las etapas de tu tratamiento. Además de tu doctor, el Sr. Alejandro Verde, nuestro Administrador es quien les ayudará a ti o a tus padres durante todo este proceso.

No dudes en contactarlo.

📍 Avda. Kennedy 5735 Of. 408,  
Hotel Marriot, Torre Poniente.  
Las Condes, Santiago

💻 [www.icor.cl](http://www.icor.cl)

✉ [secretaria@icor.cl](mailto:secretaria@icor.cl)  
☎ 2 2426 5433  
☎ 2 2211 4145