

## Mediación por daños en la atención de salud con Prestadores Públicos

Si el problema que afecta a una persona tiene relación con establecimientos públicos, es decir, hospitales, consultorios, postas y/o sus funcionarias o funcionarios, debe **presentar el reclamo en el Consejo de Defensa del Estado (CDE)**, organismo que por Ley es responsable del proceso de Mediación con prestadores del sistema público de salud, trámite que es **sin costo para la persona reclamante**.



[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

Fono consulta

**600 836 9000**

**Arica**  
Avenida 18 de Septiembre N°147

**Iquique**  
Serrano N°145, Oficina 202. Edificio Econorte

**Antofagasta**  
Coquimbo N°898

**Copiapó**  
Atacama N°581, Oficina 204. Edificio Alcázar

**La Serena**  
Cordovez N°588, Oficina 310

**Viña del Mar**  
Álvarez N°646, Oficina 904

**Rancagua**  
Calle Coronel Santiago Bueras N°218

**Talca**  
Uno Norte N°963, Oficina 201

**Chillán**  
Arauco N°405, Oficina 510

**Concepción**  
Av. Arturo Prat N°390, Oficina 506. Edificio Neocentro

**Temuco**  
Antonio Varas N°979, Oficina 403

**Valdivia**  
Calle Caupolicán N°364, Oficinas 1 y 2. Galería Benjamín

**Puerto Montt**  
Concepción N°120, Oficinas 705 y 706

**Coyhaique**  
José de Moraleda N°370, local 3

**Punta Arenas**  
Avenida Colón N°825

**Oficina Central: Santiago**  
Alameda N°1449, local 12. A pasos del Metro La Moneda

## Mediación por daños en la atención de salud con Prestadores Privados



@SuperdeSaludChile



@SuperdeSalud



@superdesaludchile

Infórmate de nuestros horarios de atención en:  
[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) ▪ Call Center 600 836 9000 ▪ Redes Sociales

[www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl)

De acuerdo a la Ley N° 19.966, si una persona ha sufrido algún tipo de daño a consecuencia de una atención de salud, por parte de un prestador de salud (clínica, centro médico, profesionales de la salud), deberá solicitar un procedimiento de mediación, como requisito obligatorio, previo a iniciar acciones judiciales.



## ¿Qué es la Mediación?

- ✓ Es un procedimiento que permite buscar alternativas de solución a los conflictos que se presentan entre personas y prestadores de salud (clínicas, centros médicos, profesionales de la salud), a través de un diálogo directo y colaborador que es guiado por un/a mediador/a. Su objetivo es alcanzar un acuerdo extrajudicial que permita, cuando corresponda, compensar el daño producido en una atención de salud, el que puede consistir, por ejemplo, en una explicación del personal, la realización de nuevas prestaciones asistenciales, el pago de indemnizaciones o una combinación de ellas.
- ✓ Para realizar una mediación, la persona afectada no necesita ser representada por un/a abogado/a. No obstante ello, las partes pueden ser asistidas por terceras personas y/o quien les represente, con facultad expresa de tomar decisiones. En caso de presentar la solicitud a nombre de la persona afectada, deberá acreditar poder simple u otro documento que acredite su facultad para representarle.
- ✓ Este procedimiento es requisito obligatorio para demandar y debe ser costado por las partes, para pagar los honorarios del/la mediador/a. **No es gratuito.**
- ✓ Una vez iniciada la mediación, la participación de las partes es voluntaria, pudiendo retractarse de continuar, durante su desarrollo, dando término al requisito previo a la acción judicial.

## Procedimiento de la Mediación

1. Presentar por escrito una solicitud de Mediación ante la Superintendencia de Salud, a través del formulario disponible en el sitio web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl) o en su Oficina Central o Agencias Regionales. Debes identificar claramente las partes en conflicto (datos de quien reclama y del establecimiento o profesional de la salud reclamado), el motivo del reclamo y las peticiones concretas que deseas formular.
2. Quien reclama puede proponer hasta 5 nombres de posibles mediadores/as, que se eligen entre las personas que integran el Registro de Mediadores con Prestadores Privados de la Superintendencia de Salud y que está disponible en el sitio web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl).
3. La Superintendencia comunica el reclamo al establecimiento o profesional reclamada/o e informa la nómina de los 5 mediadores/as que propone la persona solicitante, con el fin de que se realice la designación del/la mediador/a que conocerá el caso y guiará la comunicación entre las partes.
4. Si no hay acuerdo en la elección del mediador/a, o el centro o profesional de salud deciden no participar en el proceso, se entenderá fracasada la Mediación. En este caso, la Superintendencia de Salud emitirá un certificado de mediación frustrada, que permitirá a la persona concurrir a los Tribunales de Justicia para interponer una acción judicial, si lo estima procedente.

5. En caso que la parte reclamada acepte participar de la mediación, la Superintendencia de Salud notifica al mediador/a seleccionado/a para que se inicie el proceso, que se desarrolla en audiencias o sesiones a las que asisten ambas partes y el/la mediador/a. La Mediación durará hasta 60 días corridos y puede prorrogarse por un máximo de 60 días corridos más, esto es, 120 días en total, como máximo.

6. Al término del proceso, el/la mediador/a deberá otorgar un acta, en caso que las partes no deseen continuar o bien, en caso que hayan logrado un acuerdo. En este último caso, el acta debe ser firmada por las partes e indicar los acuerdos o compromisos adquiridos.

7. El arancel máximo que pueden cobrar quienes realizan la mediación con Prestadores Privados de la Superintendencia de Salud, es determinado anualmente por Resolución de la Superintendencia. Sus aranceles están publicados en el sitio web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl).

## Atribuciones de la Superintendencia de Salud

- ✓ Administrar el proceso de Mediación. Esta función se cumple a través de mediadores/as acreditados/as que integran el Registro de Mediadores con Prestadores Privados de la Superintendencia de Salud y que está a disposición de las personas en el sitio web [www.supersalud.gob.cl](http://www.supersalud.gob.cl).
- ✓ Tomar conocimiento si se ha alcanzado o no acuerdo al finalizar el proceso de Mediación.
- ✓ Conocer y resolver los reclamos que se presenten, por escrito, en contra de mediadores/as, por incumplimiento e infracciones a la Ley y su reglamento.
- ✓ Administrar el Registro de Mediadores.

## Tenga presente que:

La Superintendencia de Salud no es parte del procedimiento de Mediación ni interviene en el acuerdo al que llegan las partes, tampoco procede que se pronuncie acerca del resultado del proceso.