

INFÓRMESE

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 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 el reclamante.

**Tus derechos,
nuestra prioridad**

www.supersalud.gob.cl

Fono consulta: **600 - 836- 9000**

Síguenos en:



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

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 Alcazar

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

Concepción

Avenida Arturo Prat N° 321, Oficina 4

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

Calle José de Moraleda N° 370 local 3

Punta Arenas

Avenida Colón N° 825

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago, a pasos del Metro La Moneda

Horario de atención **Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs. Viernes 8:30 a 15:00 hrs.**

Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs.



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Tus derechos, nuestra prioridad

Mediación

**por daños en
la atención de salud con
Prestadores Privados**



De acuerdo a la Ley No 19.966, toda persona que a consecuencia o con ocasión de una atención o prestación de salud, sienta que ha sufrido algún tipo de daño, deberá previo a una acción judicial, someter su reclamo a un procedimiento de Mediación.

¿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, a través de un diálogo directo y colaborador que es guiado por un mediador. 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 abogado(a). No obstante ello, las partes pueden ser asistidas por terceros y/o representada por un apoderado o representante legal, con facultad expresa de tomar decisiones.

Procedimiento de la Mediación

1. Presentar por escrito una solicitud de Mediación ante la Superintendencia de Salud, a través del formulario disponible en su oficina central, agencias regionales o en el sitio web www.supersalud.gob.cl. Debe identificar claramente las partes en conflicto (reclamante y establecimiento o personal de salud), el motivo del reclamo y las peticiones concretas que desea formular.
2. El reclamante debe proponer 5 nombres de posibles mediadores, elegidos entre los 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.
3. La Superintendencia comunica el reclamo al establecimiento o profesional cuestionado e informa la nómina de los 5 mediadores propuestos por el demandante, con el fin de que designe uno de ellos.
4. Si no hay acuerdo en la elección del mediador, 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. Una vez aceptada la Mediación, la Superintendencia de Salud notifica al mediador seleccionado para que éste inicie el proceso, el que se lleva a cabo con sesiones o audiencias a las que asisten ambas partes y el mediador. La Mediación durará hasta sesenta días y puede prorrogarse por un máximo de sesenta días más.
6. El proceso finaliza cuando el mediador levanta un Acta firmada por las partes involucradas, en la que consta el término del procedimiento de Mediación y los acuerdos o compromisos adquiridos.

7. El arancel máximo que pueden cobrar los mediadores con Prestadores Privados de la Superintendencia de Salud, es determinado anualmente por Resolución de la Superintendencia. Los aranceles de cada mediador están publicados en el sitio web www.supersalud.gob.cl.

El costo de la mediación es de cargo de las partes, quienes deberán pagar los honorarios del mediador designado de común acuerdo por ellos.

Atribuciones de la Superintendencia de Salud

- Administrar el proceso de Mediación de los conflictos que surjan entre pacientes y profesionales, clínicas u hospitales privados. Esta función se cumple a través de mediadores acreditados 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.
- Tomar conocimiento si se ha alcanzado o no acuerdo al finalizar el proceso de Mediación.
- Tramitar e investigar, en caso necesario, los reclamos escritos que presenten las partes en contra del mediador, 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 en el procedimiento de Mediación ni interviene en el acuerdo al que llegan las partes, tampoco procede que se pronuncie acerca del resultado del proceso.