Chile Atiende

Trámite no disponible en linea

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

Reclamo por daños ocasionados en una atención de salud otorgada por prestadores de salud privados

Última actualización: 17 febrero, 2020

Descripción

Permite a una persona y a un prestador privado de salud acceder a la **resolución de conflictos (mediación)**, antes de acudir a una acción judicial.

La Superintendencia de Salud recibe las solicitudes de mediación que presentan las personas que manifiestan haber sufrido daños por parte de un prestador privado de salud (clínicas, médicos y centros médicos, entre otros).

Revise más información. También conozca cómo solicitar una mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud.

El trámite se puede realizar durante todo el año en **oficinas de la Superintendencia de Salud**. La mediación se realiza en las oficinas de los mediadores privados que cuentan con la debida acreditación e inscripción en la Superintendencia.

El prestador reclamado puede negarse a aceptar la mediación, hecho que es certificado por la Superintendencia de Salud. Así, quien reclama queda habilitado para acudir a la justicia.

¿A quién está dirigido?

Personas que manifiestan haber sufrido daños por parte de un prestador privado de salud (clínicas, médicos y centros médicos, entre otros).

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Presentar por escrito el reclamo (a través de formulario o carta) en la Superintendencia de Salud, incluyendo los siguientes antecedentes:
    - Datos personales de la parte reclamante y/o de quien le representa, especificando: nombre completo, RUN, edad, profesión u oficio, domicilio y teléfono.
    - Identificación de prestadores contra quienes se reclama (especificar nombre completo, RUT, especialidad, domicilio y teléfono).
    - Descripción de los hechos que motivan el reclamo.
- Incorporar las peticiones que la persona reclamante espera recibir por parte del prestador privado.
- Proponer cinco mediadores del registro de mediadores acreditados ante la Superintendencia.
- Firma de la parte reclamante y/o de quien le representa.

El reclamante puede acompañar los antecedentes que estime conveniente.

¿Cuál es el costo del trámite?

El costo dependerá de los aranceles informado por los mediadores.

- Conozca cuánto cobra cada mediador.
- El arancel no puede superar los $230 mil 200.
- En caso de prórroga, se agregan $76 mil 400.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la agencia regional de la Superintendencia de Salud.
3. Explique el motivo de su visita: reclamo por daños ocasionados en una atención de salud otorgada por prestadores de salud privados.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite habrá solicitado la mediación.

En un plazo de 60 días corridos, la Superintendencia de Salud emitirá una resolución que indica el acuerdo generado en la mediación; éste se puede prorrogar hasta 120 días, como máximo (previo acuerdo de las partes).