

Información proporcionada por Consejo de Defensa del Estado

# Solicitud de mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud

---

Última actualización: 03 enero, 2020

---

## Descripción

Es un proceso que busca realizar un procedimiento no confrontacional (no es un juicio) entre personas usuarias y establecimientos públicos de salud para **buscar acuerdos, mutuamente convenientes**, que permitan reparar el daño ocasionado con motivo de una atención en salud.

No se podrá recurrir a tribunales de justicia sin antes haber pasado por mediación ante el Consejo de Defensa del Estado (CDE) o ante mediadores registrados en la Superintendencia de Salud.

La solicitud de mediación será sometida a una revisión de los antecedentes de la usuaria o el usuario, siendo su resultado notificado a dicha persona.

Obtenga [más información](#).

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web** y **oficinas del CDE**.

## Detalles

## ¿A quién está dirigido?

Pueden solicitar mediación todas las personas (o sus representantes) que consideren haber sufrido daño con ocasión de prestaciones en la red pública de salud. Cualquier habitante de nuestro país (chileno o extranjero) podrá ejercer su derecho a solicitar el servicio de mediación.

**No pueden solicitar mediación ante el Consejo de Defensa del Estado (CDE)** las personas que hayan sufrido daños en salud en instituciones privadas ([esa solicitud deberá hacerse ante la Superintendencia de Salud](#)) ni tampoco quienes hayan estado en hospitales de las Fuerzas Armadas, de Orden y Penitenciarios (en este caso, se debe interponer una acción judicial directamente ante los tribunales de justicia).

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Cédula de identidad.
- [Formulario manual de reclamo mediación por daños en salud](#) (optativo para atención presencial).
- Si realiza el trámite en línea, debe tener [ClaveÚnica](#).
- En caso de ser un representante quien solicita la mediación, debe portar un [mandato especial](#). No se necesita el mandato si es padre o madre de un menor de edad o es familiar directo de una persona que haya fallecido producto de una atención médica o la falta de ésta.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Haga clic en "ir al trámite en línea".
2. Una vez en el sitio web de la institución, haga clic en "ClaveÚnica".
3. Escriba RUN y ClaveÚnica. Si no tiene ClaveÚnica, [solicítela](#).
4. Haga clic en "continuar" y posteriormente en "Pedir una nueva solicitud", y siga el asistente virtual para completar su formulario de "Solicitud de Mediación".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado la solicitud de mediación. Se le notificará una respuesta a su solicitud de mediación, indicando si ésta es admisible o no para iniciar el procedimiento de mediación.

**En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la Unidad de Mediación Central del Consejo de Defensa del Estado (CDE), ubicada en [Estado 360, piso 7, oficina 701, Santiago](#). Horario de atención: de lunes a jueves, de 9:00 a 17:30 horas; viernes, de 9:00 a 16:30 horas. En regiones, acuda a una de las [oficinas del CDE](#).
3. Explique el motivo de su visita: solicitar la mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud.
4. Entregue los antecedentes requeridos y exponga con claridad los hechos acontecidos para que sean registrados en el formulario de ingreso.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado la solicitud de mediación. El plazo del proceso es de 60 días, a contar de la fecha en que se envía la citación a la primera audiencia. Las partes de común acuerdo podrán prorrogar ese plazo hasta 120 días, como máximo.

**Importante:**

- En caso de no llevar el formulario a manual, tendrá una entrevista con un funcionario o funcionaria del Consejo de Defensa del Estado. Se completa el formulario y se le asigna un rol, el documento es impreso y debe ser firmado por el reclamante. Así se inicia el procedimiento de mediación.
- También puede realizar sus consultas de manera gratuita al teléfono 800 800 233.

**Link de trámite en línea:**

<https://test.chileatiende.cl/fichas/535-solicitud-de-mediacion-por-danos-en-salud-ocurridos-en-establecimientos-publicos-de-salud>