Chile Atiende

Trámite 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: 14 junio, 2023

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 reclamo se puede hacer durante todo el año en las **oficinas de la Superintendencia de Salud o a través de su sitio web**. 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?

- Puede hacer el trámite en línea con su ClaveÚnica.
- Se presenta a través del sitio web o por escrito (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.

La persona reclamante puede acompañar los antecedentes que estime conveniente.

¿Cuál es el costo del trámite?

El costo dependerá de los aranceles informados 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?

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "Presentar reclamo".
3. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione el medio de ingreso:
    - Si tiene ClaveÚnica: escriba su RUN y ClaveÚnica, y haga clic en “Continuar”.
    - Si no tiene ClaveÚnica: escriba su RUT y número de documento de la cédula de identidad, luego haga clic en “Ingresar”.
4. Si ingresa por primera vez deberá incorporar los datos solicitados para crear su perfil de usuario.
5. En la sección de servicios disponibles, seleccione "Ingreso de reclamos".
6. A continuación, ingrese a la opción "Solicitar una mediación por negligencia médica en un establecimiento privado de salud".
7. Marque la casilla "Acepto términos y condiciones", y haga clic en "Comenzar reclamo".
8. Posteriormente, seleccione "Daños por negligencia médica en prestadores privados".
9. Complete todos los datos solicitados en el formulario, y haga clic “Enviar”.
10. Como resultado del trámite habrá presentado una solicitud de mediación contra prestadores de salud privados. Al finalizar recibirá en su correo electrónico la confirmación del ingreso y el número de solicitud correspondiente.

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

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de la Superintendencia de Salud más cercana.
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 presentado una solicitud de mediación contra prestadores de salud privados.

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

Link de trámite en línea:
https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/3466-reclamo-por-danos-ocasionados-en-una-atencion-de-salud-otorgada-por-prestadores-de-salud-privados