

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

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

Última actualización: 24 junio, 2024

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).

Revisa [más información](#). También conoce cómo [solicitar una mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud](#).

Haz el reclamo 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?

- 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.

- Conoce [cuánto cobra cada mediador](#).
- El arancel no puede superar los \$230.200.
- En caso de prórroga, se agregan \$76.400.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Haz clic en "Presentar reclamo".
3. Una vez en el sitio web de la Superintendencia de Salud, selecciona el medio de ingreso:
 - Si tienes **ClaveÚnica**: escribe tu RUN y ClaveÚnica, y haz clic en "Continuar".
 - Si no tienes ClaveÚnica: escribe tu RUT y número de documento de la cédula de identidad, luego haz clic en "Ingresar".
4. Si ingresas por primera vez deberás incorporar los datos solicitados para crear tu perfil de usuario.
5. En la sección de servicios disponibles, selecciona "Ingreso de reclamos".
6. A continuación, ingresa a la opción "Solicitar una mediación por negligencia médica en un establecimiento privado de salud".
7. Marca la casilla "Acepto términos y condiciones", y haz clic en "Comenzar reclamo".
8. Posteriormente, selecciona "Daños por negligencia médica en prestadores privados".
9. Completa todos los datos solicitados en el formulario, y haz clic en "Enviar".
10. Como resultado del trámite habrás presentado una solicitud de mediación contra prestadores de salud privados. Al finalizar, recibirás en tu 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 extender hasta 120 días, como máximo (previo acuerdo de las partes).

En oficina:

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Dirígete a la [oficina de la Superintendencia de Salud](#) más cercana.
3. Explica el motivo de tu visita: reclamo por daños ocasionados en una atención de salud otorgada por prestadores de salud privados.
4. Entrega los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite habrás 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 extender 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>