

Información proporcionada por Superintendencia de Salud

# Mediación por reclamos contra prestadores privados de salud

Última actualización: 13 septiembre, 2016

## Descripción

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

La mediación es un procedimiento obligatorio, que se tramita ante la Subsecretaría de Salud y continúa en la oficina del [mediador acreditado](#) elegido por quien presentó la solicitud.

El trámite se puede realizar durante todo el año.

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 alegan haber sufrido daños por parte de un prestador privado de salud (clínicas, médicos y centros médicos, entre otros), que cumplan los siguientes requisitos:

- Presentar por escrito el reclamo (a través de formulario o carta) en la Superintendencia de Salud, incluyendo los siguientes antecedentes:
  - Individualización de la parte reclamante y/o de quien le representa, especificando: nombre completo, RUT, 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 el 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.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- [Formulario de solicitud](#) de mediación contra prestadores privados de salud o carta de reclamo.

## ¿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 \$150 mil.
- En caso de prórroga, se agregan \$50 mil.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes mencionados en el campo **documentos requeridos**.
2. Diríjase a la [agencia regional](#) de la Superintendencia de Salud.
3. Explique el motivo de su visita: solicitar una mediación por reclamo contra prestadores privados de salud.
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).