



Información proporcionada por Consejo de Defensa del Estado

Mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud

Última actualización: 07 enero, 2019

Descripción

Es un procedimiento no confrontacional entre usuarios 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.

Obtenga [más información](#).

Si no hay acuerdo, y el usuario quiere presentar su caso ante un tribunal, debe solicitar un certificado que acredite haber cumplido con el trámite de la mediación en el CDE.

El trámite se puede realizar durante todo el año.

¿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](#).

¿Qué necesito para hacer el trámite?



- Cédula de identidad.
- [Formulario manual de reclamo mediación por daños en salud](#) (optativo para atención presencial).

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

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.
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 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.

Telefónico:

1. Llame al número gratuito del Consejo de Defensa del Estado (CDE) **800 800 233**.
2. Explique el motivo de su llamado: solicitar la mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud.
3. Entregue los antecedentes requeridos.
4. Como resultado del trámite, habrá presentado la solicitud de mediación. El plazo del proceso de mediación 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.