

Información proporcionada por Consejo de Defensa del Estado

Solicitar mediación por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos de salud

Última actualización: 04 abril, 2024

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.

La mediación en salud es un requisito previo para recurrir a los tribunales de justicia.

Una vez ingresada la solicitud, se procede a realizar un estudio de admisibilidad. En el caso de que sea declarada admisible, se designará a un profesional mediador.

Obtenga [más información](#).

El trámite se puede realizar **durante todo el año**.

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](#), firmado o a través de una entrevista realizada con una persona funcionaria del CDE.
- Si realiza el trámite en línea, debe tener [ClaveÚnica](#).
- En caso de ser un representante quien solicita la mediación, debe portar un [mandato especial](#) con facultades para transigir y renunciar derechos. No se necesita el mandato si es padre o madre de un menor de edad o si es familiar directo de una persona que haya fallecido producto de una atención médica o la falta de esta.

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Haga clic en "solicitar mediación".
2. Una vez en el sitio web de la institución, haga clic en "ClaveÚnica".
3. Escriba su RUN y ClaveÚnica. Si no la tiene, [solicítela](#).
4. Haga clic en "continuar" y, posteriormente, en "pedir una nueva solicitud". Siga al asistente virtual para completar su formulario de "solicitud de mediación".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado la solicitud de mediación.

Importante: una vez ingresada la solicitud, se procederá a realizar un estudio de admisibilidad. En caso de que sea declarada inadmisibile, se notificará dicha decisión mediante carta certificada al requirente; de ser admitida, se designará a una o un profesional mediador, informándole la decisión a la persona solicitante mediante correo electrónico y/o carta certificada e iniciándose el proceso.

En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la Unidad de Mediación Central del Consejo de Defensa del Estado (CDE), ubicada en [Agustinas 1225, piso -1 \(subsuelo\), Santiago](#). 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.

Importante: una vez ingresada la solicitud, se procederá a realizar un estudio de admisibilidad. En caso de que sea declarada inadmisibile, se notificará dicha decisión mediante carta certificada al requirente; de ser admitida, se designará a una o un profesional mediador, informándole la decisión a la persona solicitante mediante correo electrónico y/o carta certificada e iniciándose el proceso.

Link de trámite en línea:

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