

1. Antecedentes Generales.

La mediación es un procedimiento que permite buscar alternativas de solución a los conflictos que se presentan entre personas y prestadores de salud, a través de un diálogo directo y colaborador, en una instancia de participación voluntaria, confidencial que es guiado por un/a mediador/a imparcial. Su objetivo es alcanzar un acuerdo extrajudicial que permita, cuando corresponda, compensar el daño producido en una atención de salud, el que puede consistir, por ejemplo, en una explicación del personal, la realización de nuevas prestaciones asistenciales, el pago de indemnizaciones o una combinación de ellas.

Dependiendo del carácter del prestador de salud reclamado, público o privado, la Ley N°19.966¹ estableció dos modalidades de tramitación de reclamos por daños en salud:

- Reclamos en contra de establecimientos públicos de salud (hospitales públicos) o de sus funcionarios (médicos y otros profesionales de la salud), el procedimiento se desarrolla ante el Consejo de Defensa del Estado y no tiene costo para el usuario.
- Reclamos en contra de establecimientos de salud privados (clínicas, centros médicos, profesionales individuales (médicos, dentistas, enfermeras entre otros), la solicitud se efectúa ante la Superintendencia de Salud, sin embargo, el proceso de mediación en sí (audiencias) se desarrolla ante un mediador registrado por la Superintendencia de Salud, designado de común acuerdo por las partes, quienes, además, deben pagar los honorarios de dicho profesional.

La Superintendencia de Salud es un organismo público que, de acuerdo a la ley, le corresponde administrar el proceso de mediación, esta función se cumple a través de mediadores/as acreditados/as que integran el Registro de Mediadores con Prestadores Privados de la Superintendencia de Salud y que está a disposición de las personas en el sitio web **www.supersalud.gob.cl**.

La Superintendencia, no puede intervenir en el desarrollo de la mediación ni en el acuerdo a que lleguen las partes, materias en que éstas, acompañadas por el mediador, tienen amplia libertad y prima su participación voluntaria. Tampoco puede revisar ni pronunciarse acerca del resultado de la mediación.

La Superintendencia, sí debe:

- 1.- Tomar conocimiento si se ha alcanzado o no acuerdo al finalizar el proceso de Mediación.
- 2.- Conocer y resolver los reclamos que se presenten, por escrito, en contra de mediadores/as, por incumplimiento e infracciones a la Ley y su reglamento.

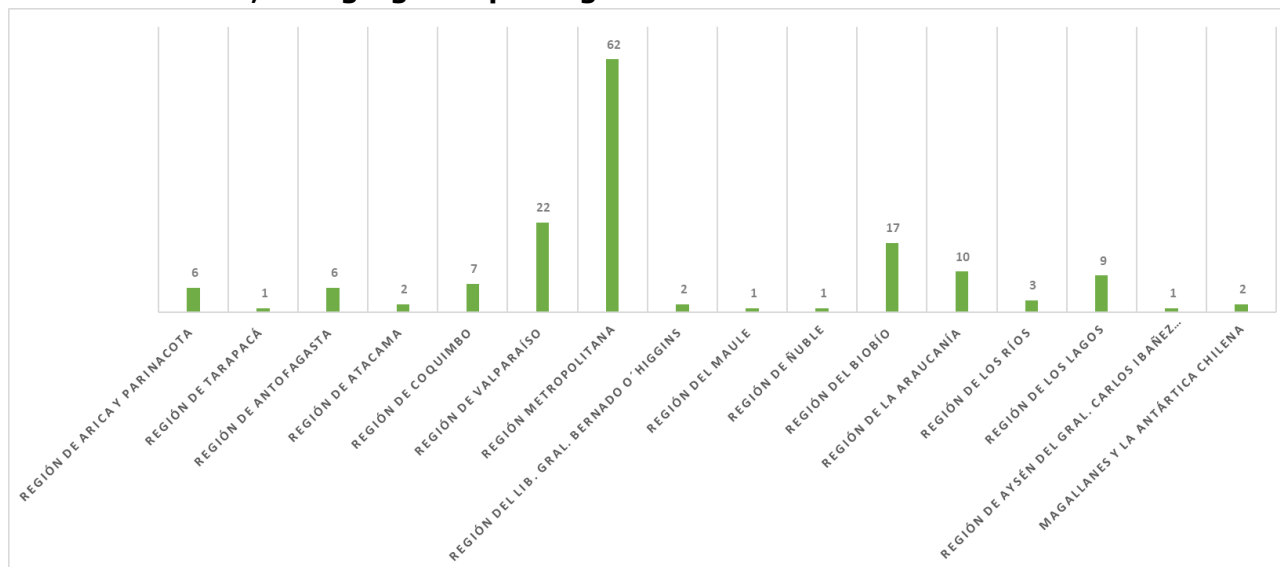
¹ "Establece un Régimen de Garantías en Salud", Título III, Párrafo II de la Mediación: <https://www.bcn.cl/leychile/havegar?idNorma=229834>

3.- Administrar el Registro de Mediadores.

A continuación, se presentan información estadística de los últimos 6 años, tanto del registro de mediadores administrado por la Superintendencia de Salud, así como de las solicitudes de mediación ingresadas entre el año 2015 y el año 2021, solicitudes finalizadas y el resultado de las mismas.

2. Registro de Mediadores en Salud.

Gráfico N°1: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de abril de 2021, desagregados por región.



Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 152), es importante señalar que la región Metropolitana concentra el 40,8% de mediadores inscritos, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío-Bío, con un 14,5% y un 11,2% respectivamente. El resto de las regiones comprenden el 33,5% restante de mediadores inscritos.

La mediación con prestadores de salud privados en la actualidad es a cargo de las partes, en base a lo anterior se presenta la información de los aranceles publicados en el registro de mediadores:

Cuadro N°1: Promedio, mínimo y máximo de aranceles de mediadores vigentes al 30 de abril de 2021, desagregados por región.

| Región del Mediador | Promedio de Arancel | Máx. de Arancel | Mín. de Arancel |
|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| Arica y Parinacota | \$125.000 | \$150.000 | \$100.000 |
| Tarapacá | \$220.000 | \$220.000 | \$220.000 |
| Antofagasta | \$215.967 | \$223.800 | \$210.000 |
| Atacama | \$170.000 | \$200.000 | \$140.000 |
| Coquimbo | \$203.257 | \$223.800 | \$140.000 |
| Valparaíso | \$155.818 | \$230.000 | \$100.000 |

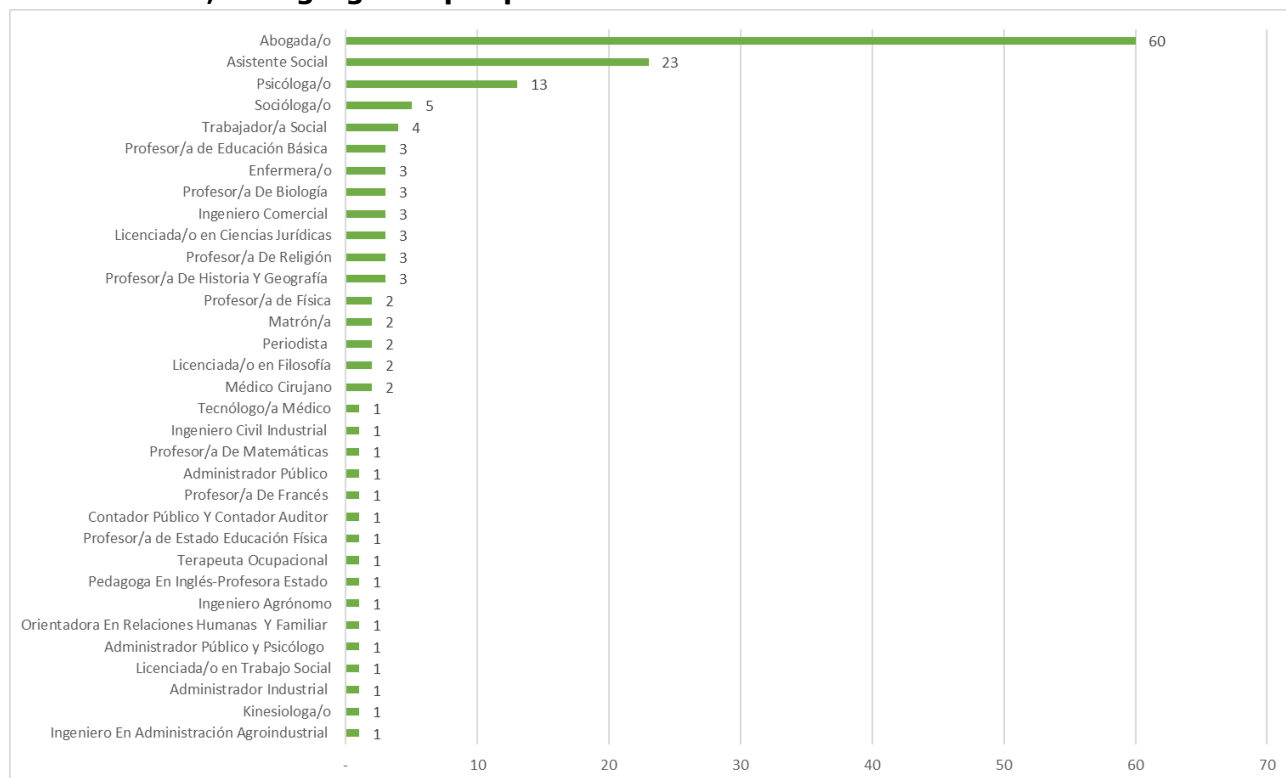
| Región del Mediador | Promedio de Arancel | Máx. de Arancel | Mín. de Arancel |
|---|---------------------|------------------|------------------|
| Metropolitana | \$189.690 | \$230.200 | \$100.000 |
| Lib. Gral. Bernardo O´ Higgins | \$207.000 | \$214.000 | \$200.000 |
| Maule | \$140.000 | \$140.000 | \$140.000 |
| Ñuble | \$230.200 | \$230.200 | \$230.200 |
| Bióbio | \$163.988 | \$223.800 | \$120.000 |
| La Araucanía | \$189.540 | \$223.800 | \$140.000 |
| Los Ríos | \$198.000 | \$220.000 | \$160.000 |
| Los Lagos | \$175.356 | \$230.200 | \$150.000 |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | \$150.000 | \$150.000 | \$150.000 |
| Magallanes y la Antártica Chilena | \$230.200 | \$230.200 | \$230.200 |
| Total general | \$180.707 | \$230.200 | \$100.000 |

Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

De acuerdo al cuadro anterior, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 180.707 pesos, destacando las regiones de Arica y Parinacota, Maule y Aysén con el promedio de aranceles más bajo. Las regiones de Magallanes, Ñuble y Tarapacá son las regiones que en promedio poseen los aranceles más elevados, lo anterior igualmente se explica por el número reducido mediadores con que cuentan las regiones antes mencionadas.

Por otra parte, de los 152 mediadores vigentes en el registro de mediadores administrado por esta Superintendencia, su distribución por profesión es la siguiente:

Gráfico N°2: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de abril de 2021, desagregados por profesión.



Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

En relación con el gráfico anterior, la profesión de abogado/a representa un 39% respecto del total de mediadores vigentes, le siguen Asistente Social con un 15% y los/as Psicólogos/as con un 9%, las restantes profesiones representan un 37% del total.

3. Evolución de las Solicitudes de Mediación en Salud.

El Sistema de Mediación, que inicia su implementación en el año 2005, con la entrada en vigencia de las Garantías Explícitas en Salud (GES), ha tenido un desempeño importante a través de los años. Tal como es posible apreciar en el gráfico N°3 -que se presenta a continuación-, la incorporación de la mediación fue sostenida y progresiva en el tiempo, teniendo su mayor impulso en los años 2018-2019, alcanzando un número de 1.065 ingresos ese último año.

Sin embargo, el referido aumento de ingresos se vio afectado de manera importante a partir del año 2020, a raíz de la alerta sanitaria decretada por Coronavirus Covid-19 (D.S. N° 4, de 2020, del Ministerio de Salud) y del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública (D.S. N° 104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública). Tales circunstancias implicaron restricciones en el desplazamiento de las personas y la observancia de medidas sanitarias, que dificultaron consultas presenciales de usuarios y el ingreso de solicitudes de mediación que, hasta esa época, sólo podían efectuarse en formato papel, en atención presencial o vía correo postal. A contar de julio del año 2020, la Superintendencia de Salud implementó el ingreso de solicitudes de mediación en línea, disponiendo un formulario en el portal institucional, a fin de facilitar la atención de los usuarios y la gestión de sus peticiones²

Asimismo, para facilitar la realización de audiencias de mediación entre las partes, este organismo debió adoptar medidas extraordinarias, fundadas en la situación excepcional de pandemia, permitiendo que éstas pudieran efectuarse por videoconferencia, a distancia, con los debidos resguardos de confidencialidad de la información.³

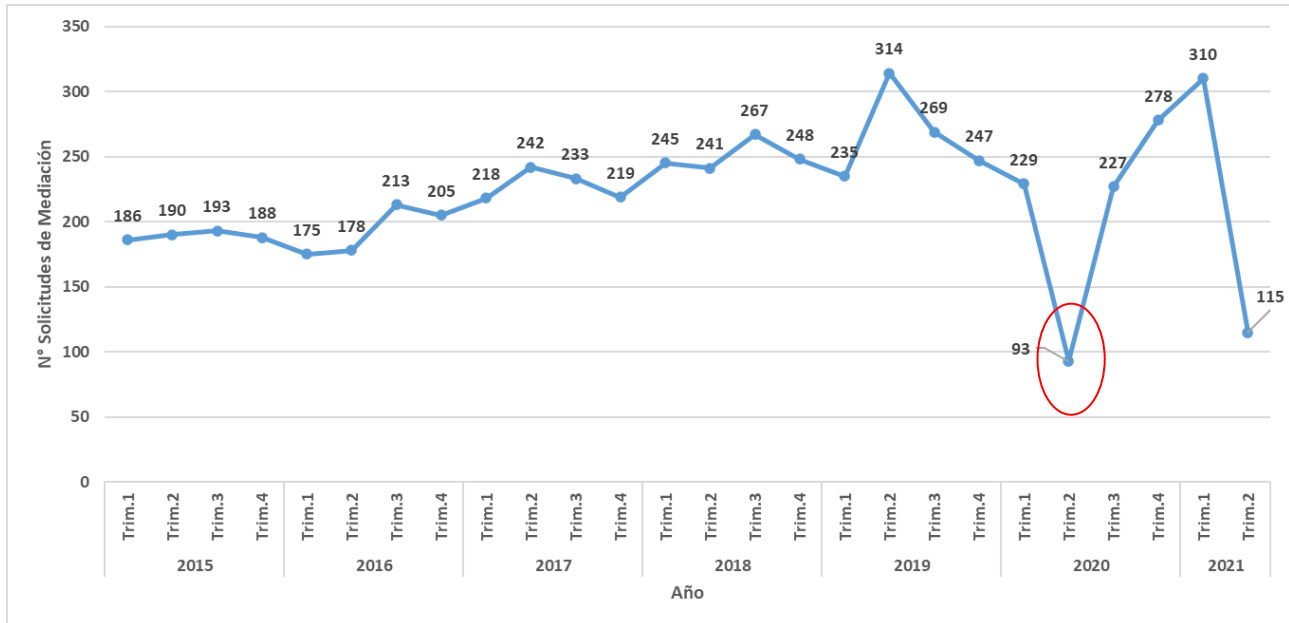
² <https://servicios.superdesalud.gob.cl/ReclamosApbWeb/logindocumento>

³ Resolución Exenta SS/N° 743, de 8 de octubre de 2020, Dispone medidas para realización de audiencias en proceso de mediación por daños en salud, en las condiciones que indica.

3.1 Solicitudes de mediación ingresadas

A continuación, se representa la evolución en el número de solicitudes de mediación admisibles, considerando un registro histórico desde el año 2015 al 30 de abril de 2021:

Gráfico N°3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.



Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

De acuerdo al gráfico anterior, se puede observar un aumento en el número de solicitudes de mediación ingresadas entre el año 2015 y el primer trimestre del año 2020, situación que cambia producto de la pandemia por Covid-19, principalmente por la imposibilidad de presentar dichas solicitudes de mediación de forma presencial en la Superintendencia de Salud. Este organismo en el mes de julio del año 2020 habilita el formulario web para presentación de solicitudes de mediación, iniciativa que hace retomar la tendencia de aumento en las solicitudes de mediación, alcanzando un nuevo peak en el primer trimestre del año 2021.

Cuadro N°2: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, distribuidas por región y año, entre el 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.

| Región | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total general |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| Metropolitana | 464 | 439 | 583 | 622 | 681 | 529 | 296 | 3.614 |
| Valparaíso | 65 | 65 | 56 | 52 | 80 | 69 | 32 | 419 |
| Bío-Bío | 52 | 57 | 57 | 75 | 64 | 56 | 18 | 379 |
| Antofagasta | 40 | 43 | 38 | 36 | 46 | 32 | 16 | 251 |
| Libertador B. O'Higgins | 39 | 34 | 40 | 44 | 35 | 28 | 15 | 235 |
| La Araucanía | 12 | 28 | 25 | 31 | 32 | 27 | 12 | 167 |
| Los Lagos | 14 | 21 | 29 | 28 | 30 | 18 | 10 | 150 |
| El Maule | 22 | 27 | 17 | 14 | 14 | 20 | 7 | 121 |
| Coquimbo | 9 | 18 | 16 | 28 | 24 | 13 | 7 | 115 |
| Tarapacá | 10 | 10 | 29 | 31 | 17 | 7 | 2 | 106 |
| Atacama | 15 | 12 | 10 | 16 | 10 | 4 | 2 | 69 |
| Arica y Parinacota | 8 | 9 | 6 | 11 | 7 | 5 | 3 | 49 |

| Región | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total general |
|----------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|---------------|
| Los Ríos | 6 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 1 | 38 |
| Ñuble | - | - | - | - | 13 | 10 | 2 | 25 |
| Magallanes | 1 | 4 | 2 | - | 7 | 3 | - | 17 |
| Aysén | - | - | - | - | - | 1 | 2 | 3 |
| Total general | 757 | 771 | 912 | 1.001 | 1.065 | 827 | 425 | 5.758 |

Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

Por otra parte, la región Metropolitana concentra el 62,8% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Bío-Bío con un 7,3% y un 6,6% respectivamente, el resto de las regiones representan el 23,3%.

En relación con el tipo de atención reclamada en contra de prestadores de salud privados entre el año 2015 y 2021, los datos son los siguientes:

Cuadro N°3: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por tipo de atención, entre el 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.

| Tipo de Atención | N° Solicitudes de mediación | Porcentaje del Total |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Intervención Quirúrgica | 1.802 | 31,3% |
| Atención Hospitalaria | 1.011 | 17,6% |
| Atención Ambulatoria | 891 | 15,5% |
| Atención Dental | 617 | 10,7% |
| Atención Urgencia | 567 | 9,8% |
| Error en Diagnóstico | 421 | 7,3% |
| Procedimiento Diagnóstico | 167 | 2,9% |
| Pendiente de Clasificar | 141 | 2,4% |
| Procedimiento Terapéutico | 129 | 2,2% |
| Sin Competencia | 9 | 0,2% |
| Inadmisibilidad | 3 | 0,1% |
| Total general | 5.758 | 100% |

Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

En base al cuadro anterior, los 3 tipos de atención más reclamadas concentran el 64,4% de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y más de un tercio del total de solicitudes de mediación ingresadas corresponden solo a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

A su vez y profundizando en el análisis anterior, tenemos que las especialidades más reclamadas se estructuran de la siguiente forma:

Cuadro N°4: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por especialidades más reclamadas, entre el 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.

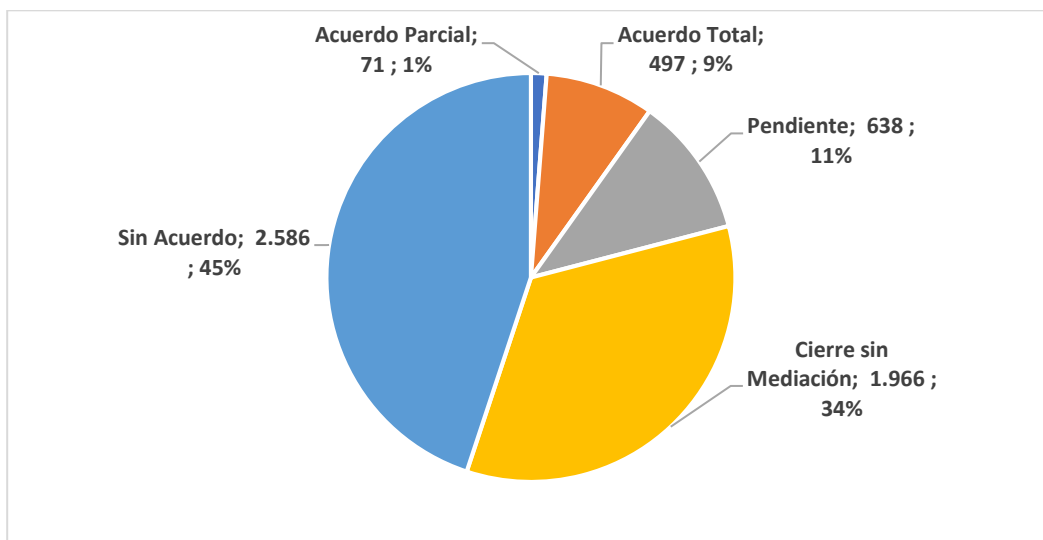
| Especialidad | N° Solicitudes de mediación | Porcentaje del Total |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Sin especialidad | 780 | 13,5% |
| Traumatología | 706 | 12,3% |
| Ginecología - Obstetricia | 646 | 11,2% |
| Cirugía Plástica | 309 | 5,4% |
| Neurología - Neurocirugía | 269 | 4,7% |
| Cirugía Gástrica | 269 | 4,7% |
| Cirugía General | 249 | 4,3% |

| Especialidad | N° Solicitudes de mediación | Porcentaje del Total |
|---------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Gastroenterología | 225 | 3,9% |
| Medicina General | 196 | 3,4% |
| Implantología (Atención Dental) | 169 | 2,9% |
| Otras Submaterias | 1.940 | 33,7% |
| Total general | 5.758 | 100% |

Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

De las 10 especialidades más reclamadas – excluyendo aquellas solicitudes clasificadas como “Sin especialidad”-, las especialidades de Traumatología, Ginecología - Obstetricia y Cirugía Plástica, concentran el 37% del total de solicitudes de mediación ingresadas. Otra especialidad reclamada a destacar es Implantología, que corresponde a una especialidad odontológica.

Gráfico N°4: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.



Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

De las 5.758 solicitudes de mediación ingresadas, el 66% participó del proceso de mediación, el 10% de las solicitudes de mediación ingresadas llegaron a algún tipo de acuerdo, sea este acuerdo total (9%) o acuerdo parcial (1%), y el 45% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 34% de las solicitudes de mediación ingresadas se cerraron porque el prestador decidió no participar o no respondió a la solicitud de mediación y, finalmente, un 11% de las solicitudes ingresadas aún se encuentran en alguna etapa de tramitación, por lo tanto, están estado pendiente.

3.2 Solicitudes de mediación finalizadas

Las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, pueden presentar como resultado:

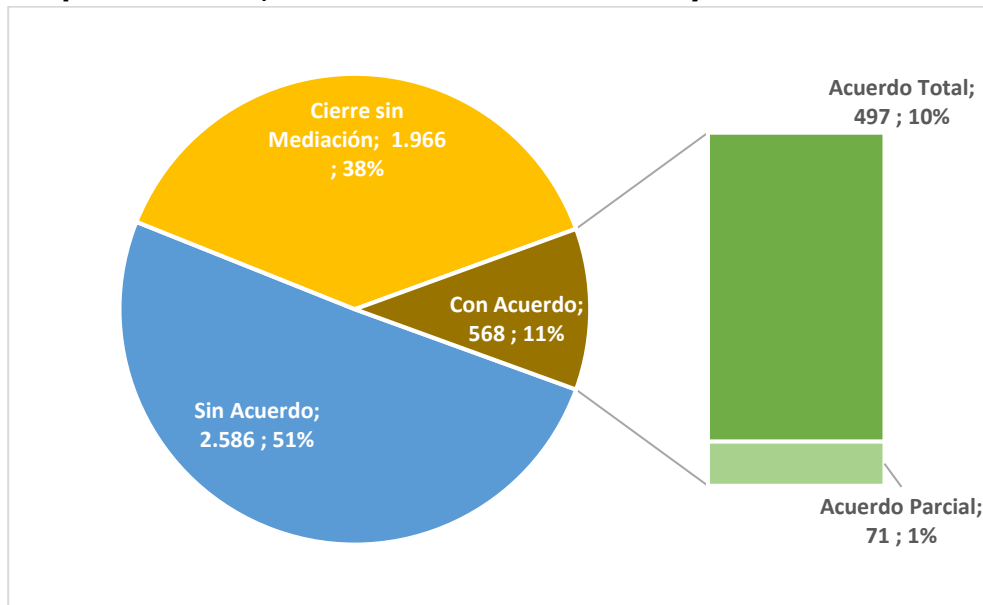
- Cierre sin Mediación: Este ítem comprende aquellos casos en que el usuario presentó una solicitud de mediación respecto de uno o más prestadores de salud, sin embargo, éstos no aceptaron participar del proceso de mediación, sin necesidad de expresar motivo o causal

para ello, ya que el proceso es voluntario en tal sentido; o bien, el prestador de salud reclamado no respondió a la solicitud de mediación.

- b) Sin Acuerdo: En este caso, las partes aceptaron participar del proceso de mediación, designaron a un mediador/a de común acuerdo, sin embargo, luego del desarrollo de las audiencias, no arribaron a un acuerdo para solucionar la controversia.
- c) Acuerdo Total: Las partes que participaron del proceso de mediación, con la intervención de un tercero neutral, el mediador, han logrado un acuerdo satisfactorio para ambas partes, que debe plasmarse en un acta firmada por ellas y el mediador. En el acta se dejará constancia de la renuncia expresa del reclamante a todas las acciones judiciales respectivas. El acta tiene valor de un contrato de transacción.
- d) Acuerdo Parcial: Las partes del proceso de mediación han logrado, con la intervención del mediador, un acuerdo que satisface o reconoce algunas de las pretensiones de las partes, que, al igual que en el caso anterior, debe plasmarse en un acta firmada por ellas y el mediador. En el acta se dejará constancia de la renuncia expresa del reclamante a todas las acciones judiciales respectivas. El acta tiene valor de un contrato de transacción.

A continuación, se presentan los resultados de las solicitudes de mediación finalizadas:

Gráfico N°5: Evolución del número de solicitudes de mediación finalizadas, desagregadas por resultado, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de abril de 2021.



Fuente: Subdepto. Protección de Derechos de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud

De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre el año 2015 y abril del año 2021 (total: 5.120), tenemos que el 62% acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, y un 11% del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.