

I. ANTECEDENTES GENERALES

MEDIACION

CON PRESTADORES DE SALUD PRIVADOS

¿EN QUÉ CONSISTE?

Es un procedimiento que permite buscar alternativas de solución a los conflictos que se presentan entre personas y prestadores de salud.



CARACTERÍSTICAS

- Participación voluntaria.
- Confidencial.
- Guiado por un mediador/a imparcial.



OBJETIVO

- Alcanzar un acuerdo extrajudicial, como por ejemplo:
- Explicación y/o disculpas del personal.
 - Realización de nuevas prestaciones asistenciales.
 - Pago de indemnizaciones.



¿TIENE COSTO?

La solicitud de mediación como trámite en la Superintendencia no tiene costo, no obstante lo anterior, el rol del mediador/a, tiene un costo asociado (honorarios del mediador/a).



¿CONTRA QUIÉN RECLAMO?



- Contra establecimientos de salud privados (clínicas, centros médicos, entre otros).
- Contra profesionales individuales de salud (médicos/as, dentistas, enfermeros/as, entre otros).

ROL DEL MEDIADOR/A



El proceso de mediación en sí (audiencias) se desarrolla ante un mediador/a autorizado/a, y es designado de común acuerdo por las partes, quienes, además, deben pagar los honorarios de dicho profesional.

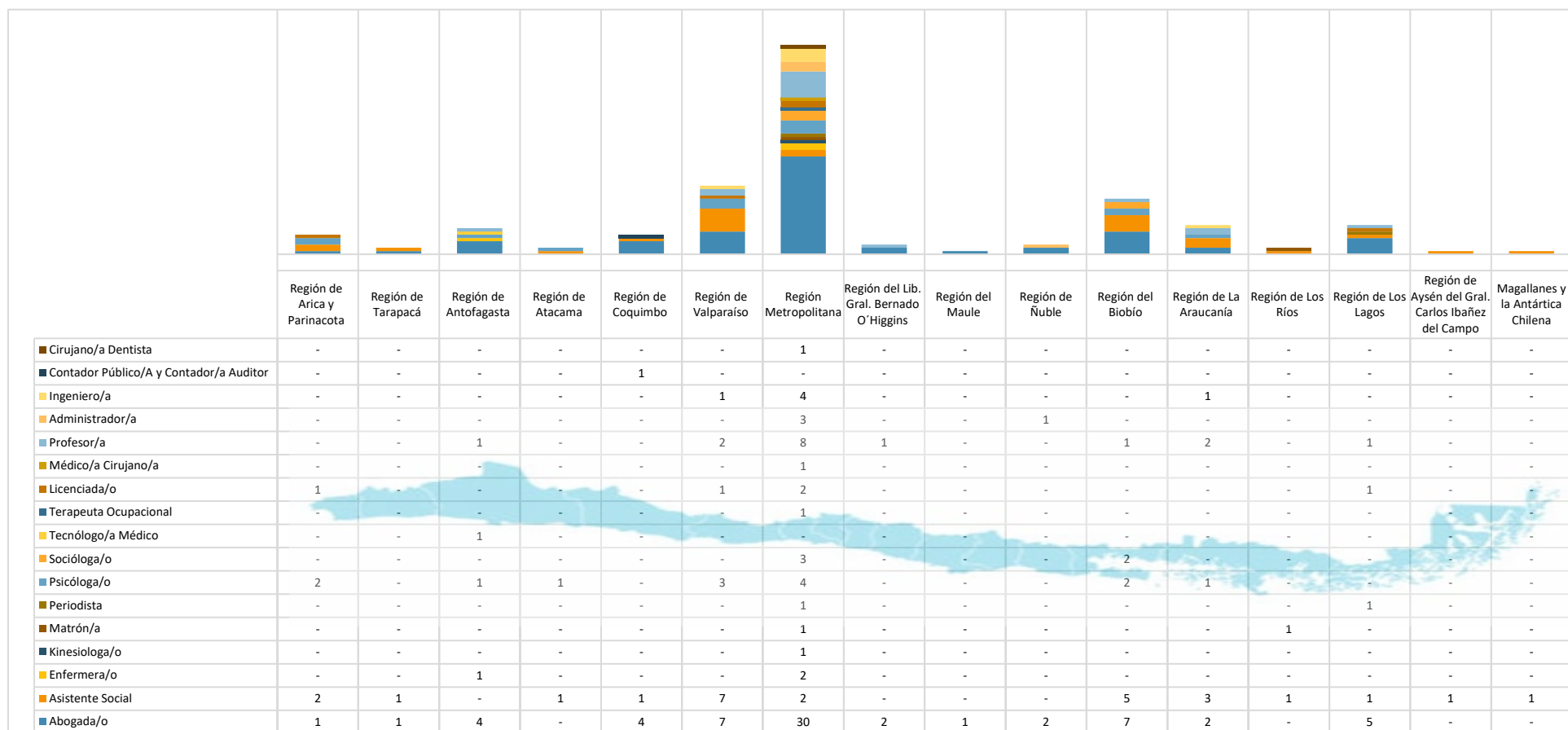
ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



Le corresponde solo la administración de las solicitudes de mediación y el registro público de mediadores/as.

II. REGISTRO NACIONAL DE MEDIADORES EN SALUD AL 30 DE SETIEMBRE DE 2022

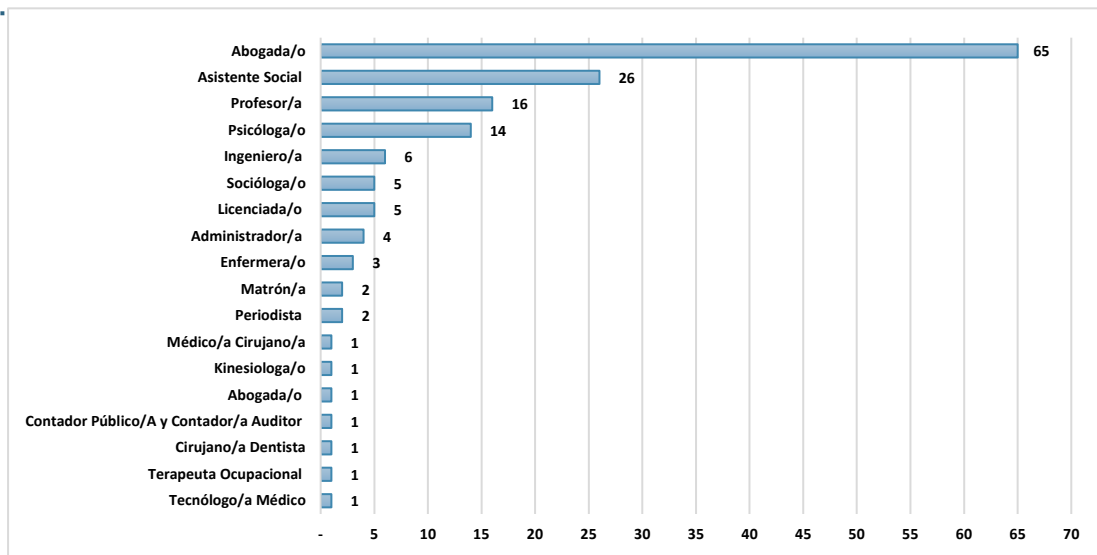
Gráfico N° 1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de septiembre de 2022, desagregados por región.



En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 155), es importante señalar que la región Metropolitana concentra el 41% de mediadores inscritos, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío-Bío, con un 14% y un 11% respectivamente. El resto de las regiones comprenden el 34% restante de mediadores inscritos.

Gráfico N° 2: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de septiembre de 2022, desagregados por profesión.

En relación con el gráfico anterior, la profesión de abogado/a representa un 42% respecto del total de mediadores vigentes, le siguen Asistente Social con un 17% y los/as Profesores/as con un 10%, las restantes profesiones representan un 31% del total.



Aranceles de Mediadores vigentes al 30 de septiembre de 2022

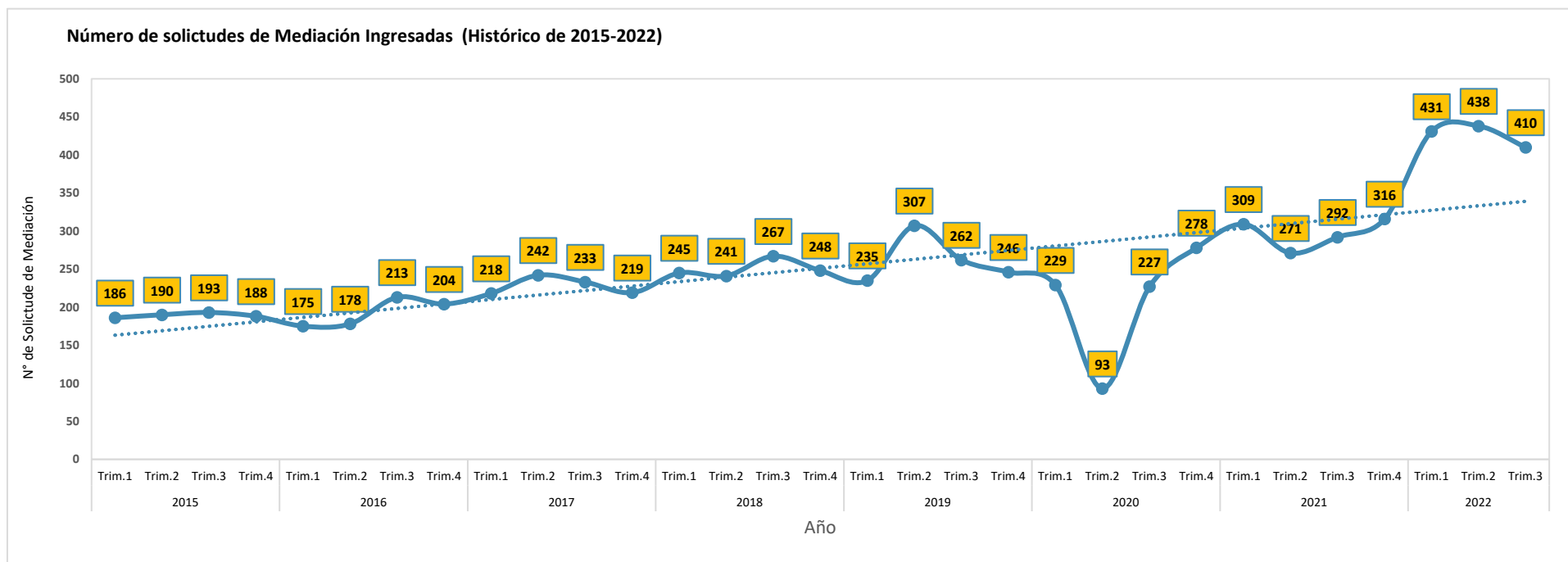
| Región | Promedio de Arancel | Máx. de Arancel | Mín. de Arancel |
|--|---------------------|-------------------|-------------------|
| Región de Arica y Parinacota | \$125.000 | \$150.000 | \$100.000 |
| Región de Tarapacá | \$220.000 | \$220.000 | \$220.000 |
| Región de Antofagasta | \$213.850 | \$223.800 | \$200.000 |
| Región de Atacama | \$170.000 | \$200.000 | \$140.000 |
| Región de Coquimbo | \$201.467 | \$223.800 | \$150.000 |
| Región de Valparaíso | \$160.381 | \$230.000 | \$100.000 |
| Región Metropolitana | \$191.800 | \$230.200 | \$100.000 |
| Región del Lib. Gral. Bernardo O'Higgins | \$204.667 | \$214.000 | \$200.000 |
| Región del Maule | \$140.000 | \$140.000 | \$140.000 |
| Región de Ñuble | \$210.067 | \$230.200 | \$200.000 |
| Región del Biobío | \$168.694 | \$223.800 | \$120.000 |
| Región de La Araucanía | \$185.733 | \$223.800 | \$140.000 |
| Región de Los Ríos | \$217.000 | \$220.000 | \$214.000 |
| Región de Los Lagos | \$175.356 | \$230.200 | \$150.000 |
| Región de Aysén | \$150.000 | \$150.000 | \$150.000 |
| Magallanes y la Antártica Chilena | \$230.200 | \$230.200 | \$230.200 |
| Total general | \$ 183.283 | \$ 230.200 | \$ 100.000 |

De acuerdo al cuadro anterior, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 183.283 pesos, destacando las regiones de Arica y Parinacota, Maule y Aysén con el promedio de aranceles más bajo. Las regiones de Magallanes, Tarapacá y Los Ríos, 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.

III. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN FINALIZADAS AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

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 septiembre de 2022:

Gráfico N° 3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2022.



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 segundo trimestre del año 2022.

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 septiembre de 2022.

| Región | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Total general |
|--|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| Región Metropolitana | 464 | 439 | 583 | 622 | 667 | 529 | 777 | 837 | 4.918 |
| Región de Valparaíso | 65 | 65 | 56 | 52 | 80 | 69 | 108 | 101 | 596 |
| Región del Biobío | 52 | 57 | 57 | 75 | 63 | 56 | 74 | 78 | 512 |
| Región de Antofagasta | 40 | 43 | 38 | 36 | 46 | 32 | 49 | 34 | 318 |
| Región del Lib. Gral. Bernardo O´Higgins | 39 | 34 | 40 | 44 | 35 | 28 | 42 | 52 | 314 |
| Región de La Araucanía | 12 | 28 | 25 | 31 | 32 | 27 | 33 | 39 | 227 |
| Región de Los Lagos | 14 | 21 | 29 | 28 | 30 | 18 | 20 | 29 | 189 |
| Región de Coquimbo | 9 | 18 | 16 | 28 | 24 | 13 | 26 | 36 | 170 |
| Región del Maule | 22 | 27 | 17 | 14 | 14 | 20 | 24 | 20 | 158 |
| Región de Tarapacá | 10 | 10 | 29 | 31 | 17 | 7 | 5 | 13 | 122 |
| Región de Atacama | 15 | 11 | 10 | 16 | 10 | 4 | 5 | 10 | 81 |
| Región de Arica y Parinacota | 8 | 9 | 6 | 11 | 7 | 5 | 9 | 7 | 62 |
| Región de Los Ríos | 6 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 6 | 10 | 53 |
| Región de Ñuble | - | - | - | - | 13 | 10 | 6 | 7 | 36 |
| Región de Magallanes | 1 | 4 | 2 | - | 7 | 3 | 1 | 6 | 24 |
| Región de Aysén | - | - | - | - | - | 1 | 3 | - | 4 |
| Total general | 757 | 770 | 912 | 1.001 | 1.050 | 827 | 1.188 | 1.279 | 7.784 |

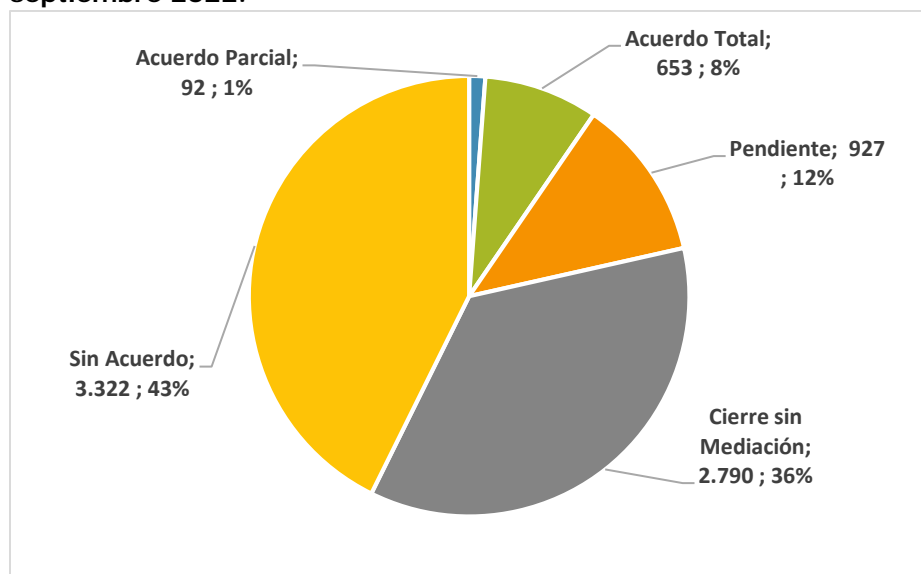
En este cuadro es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 63% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Bio-Bio con un 8% y un 7% respectivamente, el resto de las regiones representan el 22%.

Cuadro N° 3: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por especialidades más reclamadas, entre el 01 de enero de 2015 y 30 de septiembre de 2022

| Materia | N° Solicitudes de mediación | Porcentaje del Total |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Intervención Quirúrgica | 2.423 | 31,1% |
| Atención Hospitalaria | 1.309 | 16,8% |
| Atención Ambulatoria | 1.209 | 15,5% |
| Atención Dental | 863 | 11,1% |
| Atención Urgencia | 697 | 9,0% |
| Error en Diagnóstico | 488 | 6,3% |
| Sin Materia Asignada | 370 | 4,8% |
| Procedimiento Diagnóstico | 219 | 2,8% |
| Procedimiento Terapéutico | 181 | 2,3% |
| Sin Competencia | 17 | 0,2% |
| Inadmisibilidad | 8 | 0,1% |
| Total general | 7.784 | 100% |

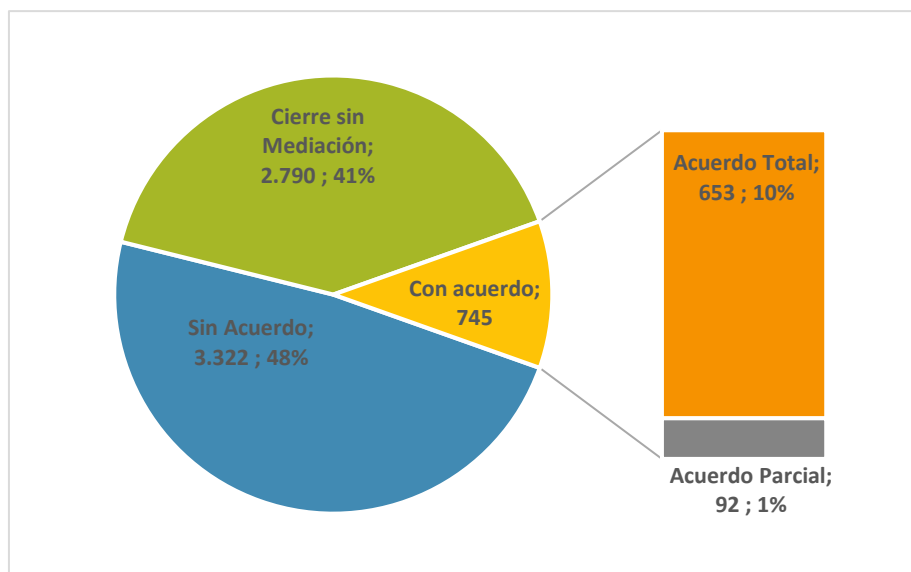
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de atención más reclamadas concentran el 63,5% de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y cerca de un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de septiembre 2022.



De las 7.784 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2015 y septiembre del año 2022, el 52% participó del proceso de mediación, el 9% de las solicitudes de mediación ingresadas llegaron a algún tipo de acuerdo, sea este acuerdo total (8%) o acuerdo parcial (1%), y el 43% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 36% 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 12% de las solicitudes ingresadas aún se encuentran en alguna etapa de tramitación, por lo tanto, están en estado pendiente.

Evolución del número de mediaciones finalizadas, desagregadas por resultado, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2022.



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2015 y septiembre del año 2022 (total: 6.857), tenemos que el 59% (4.067) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 11% (745) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.