

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.

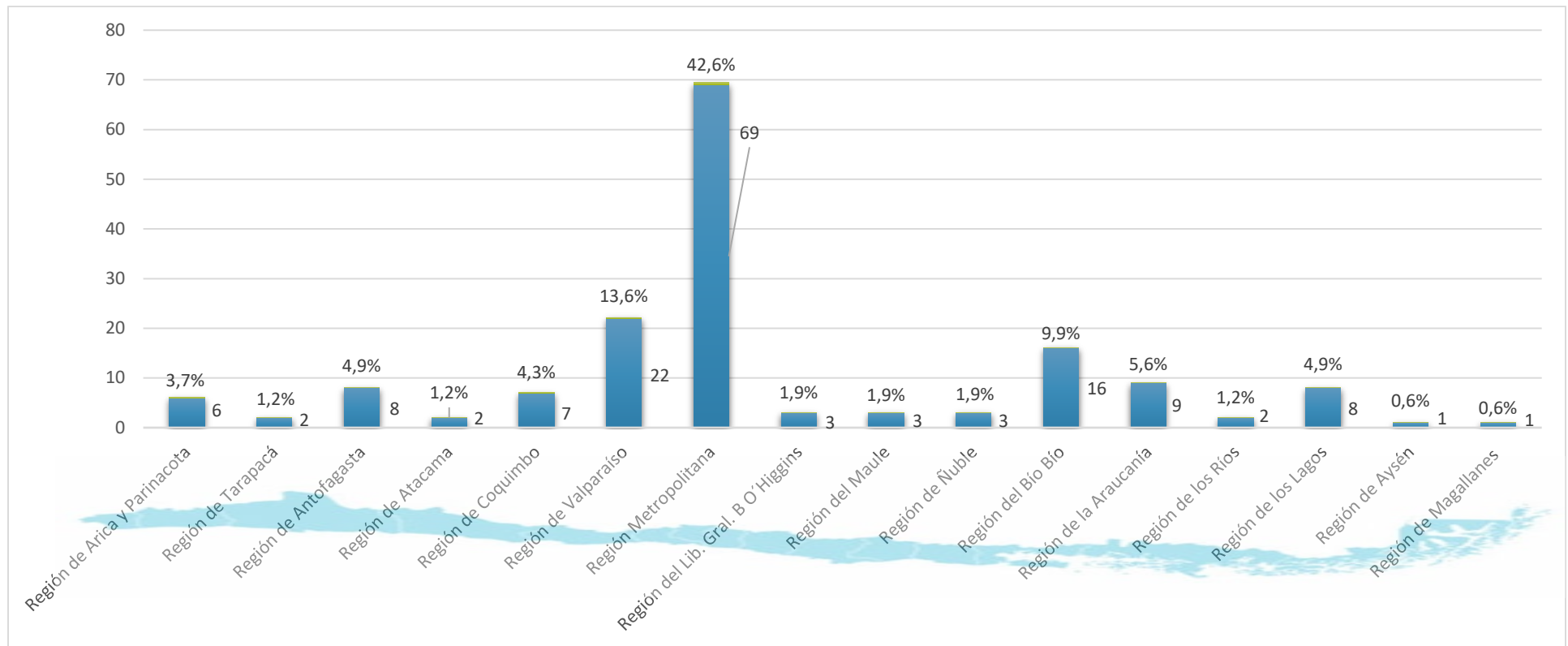
### ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



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 junio de 2023

Gráfico N° 1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de junio de 2023, desagregados por región.

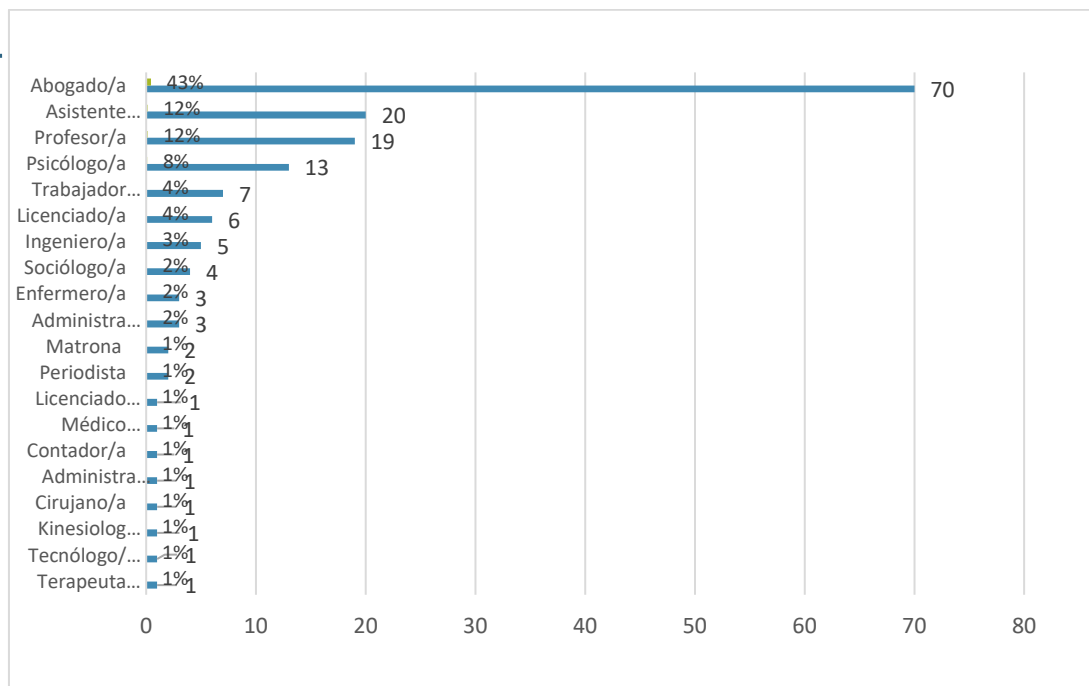


En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 162), es importante señalar que la región Metropolitana concentra el 43% de mediadores inscritos, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío-Bío, con un 14% y un 10% respectivamente. El resto de las regiones comprenden el 33% restante de mediadores inscritos.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Se aclara que una profesional media en dos regiones distintas, por lo que para efectos estadísticos se contabiliza en dos oportunidades.

Gráfico N° 2: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 30 de junio de 2023, desagregados por profesión.

En relación con el gráfico adjunto, la profesión de abogado/a representa un 43% respecto del total de mediadores vigentes, le siguen Asistente Social y los/as Profesores/as con un 12% y 12% respectivamente, las restantes profesiones representan un 33% del total.



Aranceles de Mediadores vigentes al 30 de junio de 2023

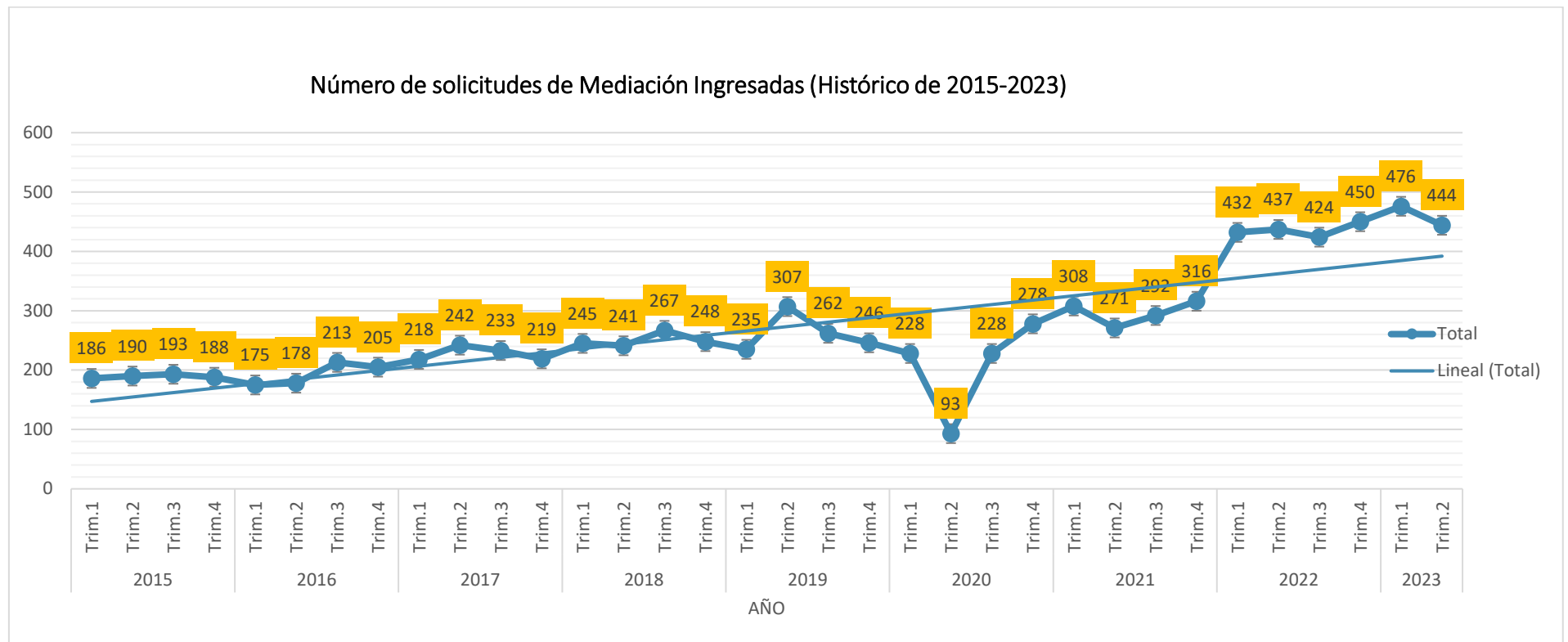
Región	Promedio de Arancel	Máx. de Arancel	Mín. de Arancel
Región de Antofagasta	\$215.725	\$223.800	\$210.000
Región de Arica y Parinacota	\$146.700	\$230.200	\$100.000
Región de Atacama	\$185.000	\$200.000	\$170.000
Región de Aysén	\$150.000	\$150.000	\$150.000
Región de Coquimbo	\$206.971	\$240.000	\$150.000
Región de la Araucanía	\$198.260	\$256.543	\$140.000
Región de los Lagos	\$188.525	\$230.200	\$150.000
Región de los Ríos	\$217.000	\$220.000	\$214.000
Región de Magallanes	\$230.200	\$230.200	\$230.200
Región de Ñuble	\$210.067	\$230.200	\$200.000
Región de Tarapacá	\$220.000	\$220.000	\$220.000
Región de Valparaíso	\$169.545	\$256.000	\$100.000
Región del Bío Bío	\$177.988	\$230.000	\$120.000
Región del Lib. Gral. B O'Higgins	\$204.667	\$214.000	\$200.000
Región del Maule	\$166.667	\$180.000	\$150.000
Región Metropolitana	\$201.824	\$256.543	\$100.000
<b>Total general</b>	<b>\$192.713</b>	<b>\$256.543</b>	<b>\$100.000</b>

De acuerdo al cuadro adjunto, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 192.713 pesos, destacando las regiones de Arica y Parinacota, Aysén y Maule 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 de mediadores con que cuentan las regiones antes mencionadas.

### III. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2023

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 junio de 2023:

Gráfico N° 3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de junio de 2023.



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 2023.

**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 junio de 2023.**

Región	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Región Metropolitana	458	433	577	611	657	521	751	1.045	614	5.667
Región de Valparaíso	64	64	56	50	79	68	106	141	62	690
Región del Bio Bío	52	57	57	75	63	56	73	119	29	581
Región de Antofagasta	42	46	40	43	52	35	54	92	46	450
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	39	34	39	44	35	28	42	66	28	355
Región de La Araucanía	12	28	25	31	32	26	32	53	17	256
Región de Coquimbo	14	19	18	34	24	18	37	61	29	254
Región de Los Lagos	14	21	29	28	30	18	20	43	27	230
Región del Maule	22	27	17	14	14	20	24	29	21	188
Región de Tarapacá	10	11	30	31	19	7	14	32	14	168
Región de Atacama	15	15	12	16	13	6	9	22	10	118
Región de Los Ríos	6	4	4	13	5	5	6	14	10	67
Región de Arica y Parinacota	8	8	6	11	7	5	9	7	5	66
Región de Ñuble	-	-	-	-	13	10	6	11	6	46
Región de Magallanes	1	4	2	-	7	3	1	6	2	26
Región de Aysén	-	-	-	-	-	1	3	2	-	6
<b>Total general</b>	<b>757</b>	<b>771</b>	<b>912</b>	<b>1.001</b>	<b>1.050</b>	<b>827</b>	<b>1.187</b>	<b>1.743</b>	<b>920</b>	<b>9.168</b>

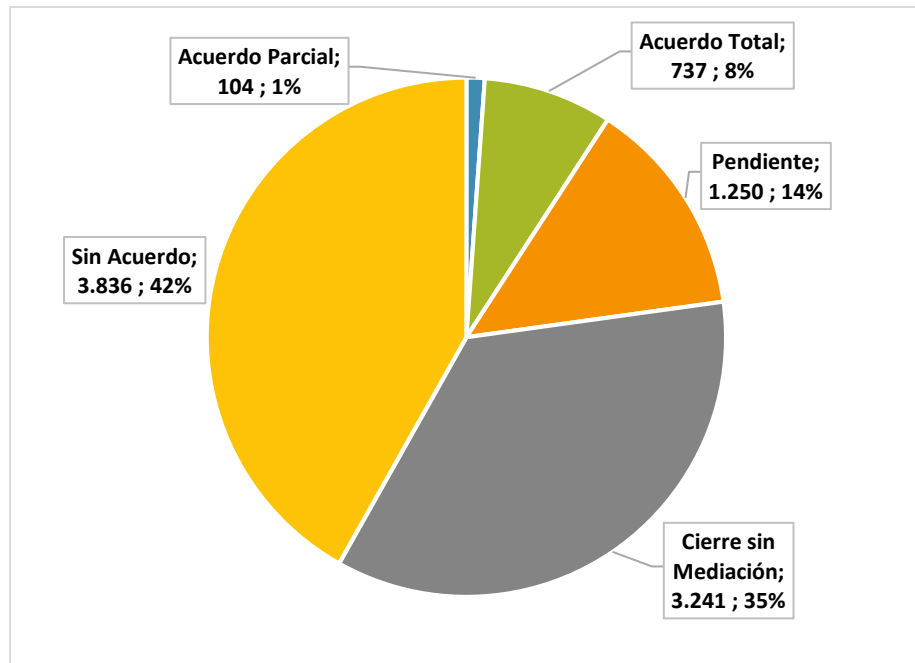
Si los números los llevamos a porcentajes es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 62% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Biobío con un 8% y un 6% respectivamente, el resto de las regiones representan el 24%.

**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 junio de 2023.**

Materia	N° Solicitudes de mediación	Porcentaje del Total
Intervención Quirúrgica	2.785	30,4%
Atención Hospitalaria	1.467	16,0%
Atención Ambulatoria	1.351	14,7%
Atención Dental	1.007	11,0%
Atención Urgencia	779	8,5%
Pendiente de Clasificar	750	8,2%
Error en Diagnóstico	530	5,8%
Procedimiento Diagnóstico	265	2,9%
Procedimiento Terapéutico	201	2,2%
Sin Competencia	22	0,2%
Inadmisibilidad	11	0,1%
<b>Total general</b>	<b>9.168</b>	<b>100%</b>

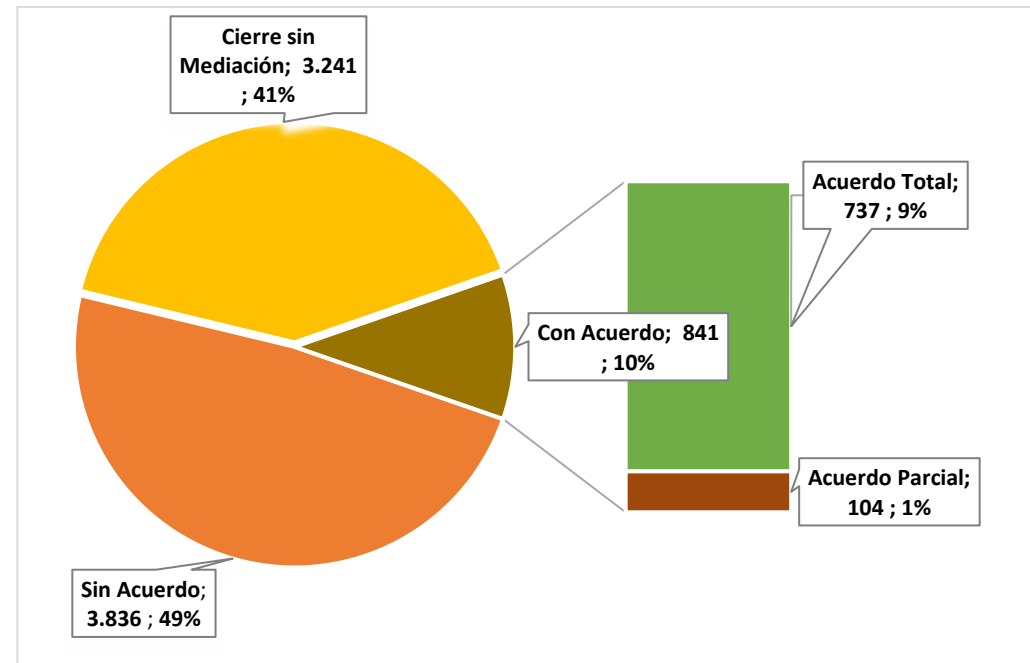
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de atención más reclamadas concentran el 61% de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y cerca de un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2015 y el 30 de junio de 2023.



De las 9.168 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2015 y junio de 2023, el 51% 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 42% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 35% 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 14% 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 junio de 2023.



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2015 y junio de 2023 (total: 7.918), tenemos que el 59% (4.677) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 10% (841) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.