

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.

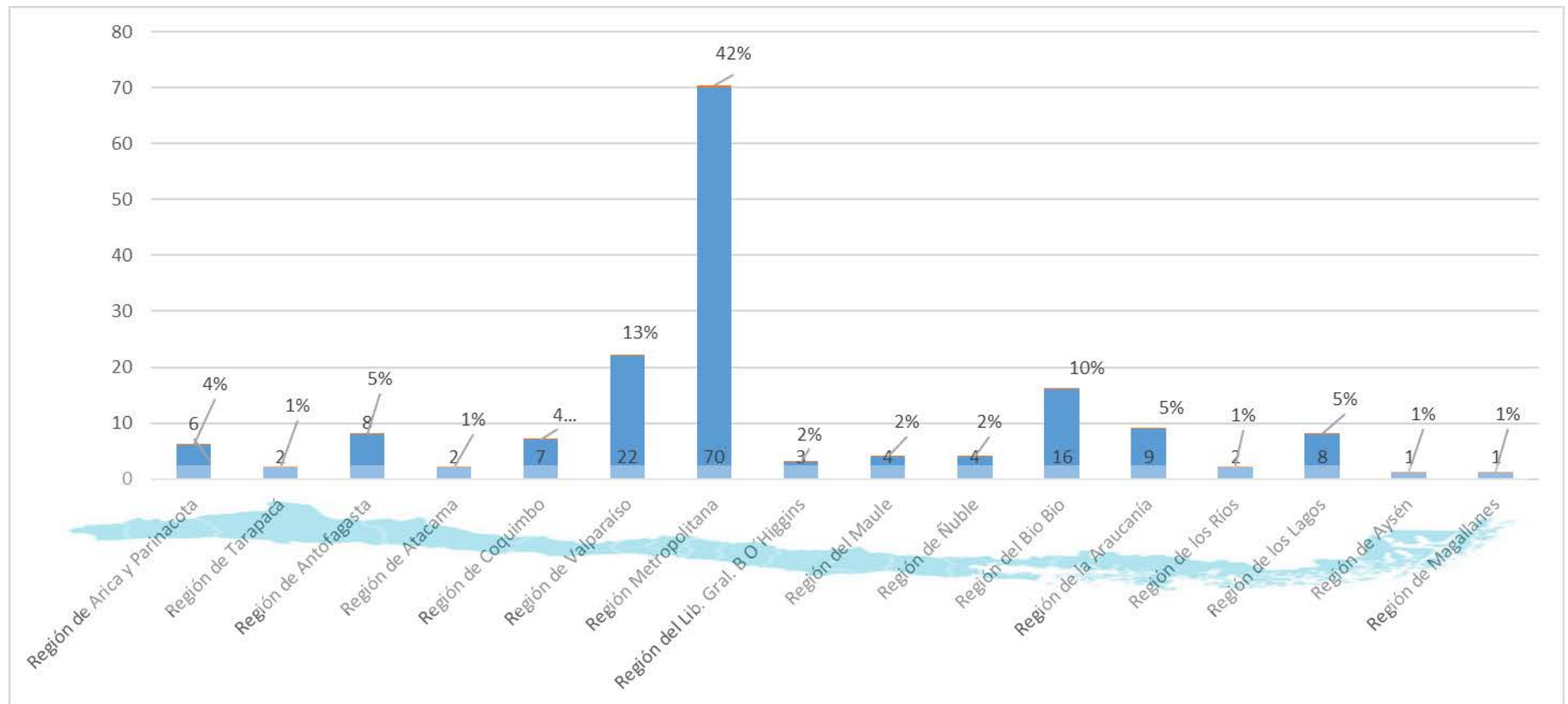
### ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



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 31 de diciembre de 2023**

**Gráfico N° 1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de diciembre de 2023, desagregados por región.**

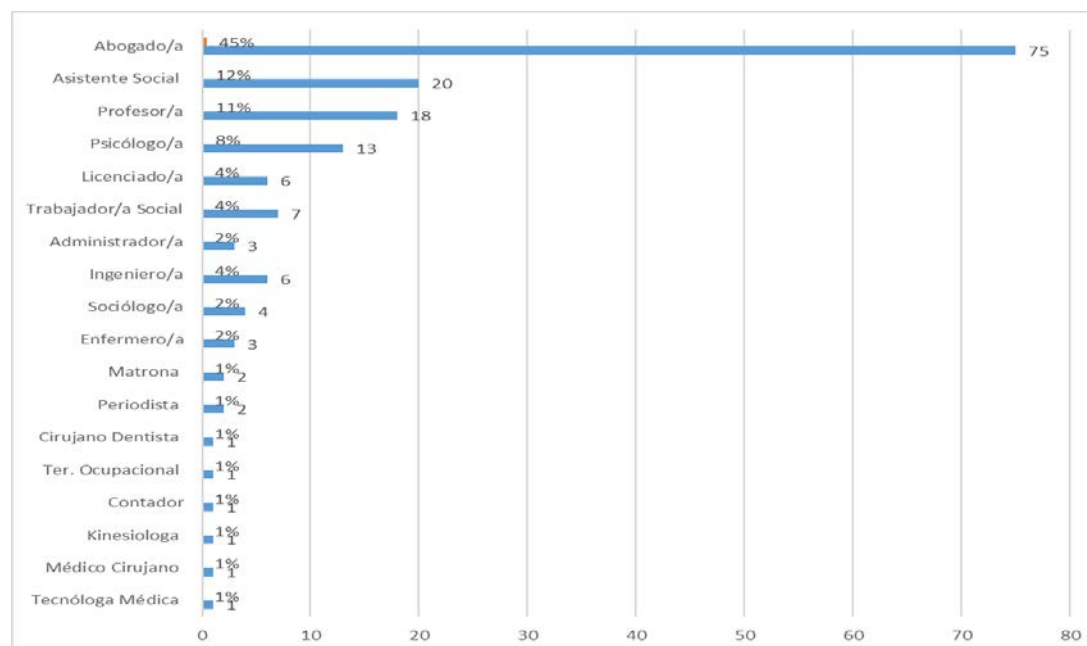


En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 165), es importante señalar que la región Metropolitana concentra el 42% de mediadores inscritos, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío-Bío, con un 13% y un 10% respectivamente. El resto de las regiones comprenden el 35% 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 31 de diciembre de 2023, desagregados por profesión.

En relación con el gráfico adjunto, la profesión de abogado/a representa un 45% respecto del total de mediadores vigentes, le siguen Asistente Social y los/as Profesores/as con un 12% y 11% respectivamente, las restantes profesiones representan un 32% del total.



Aranceles de Mediadores vigentes al 31 de diciembre 2023

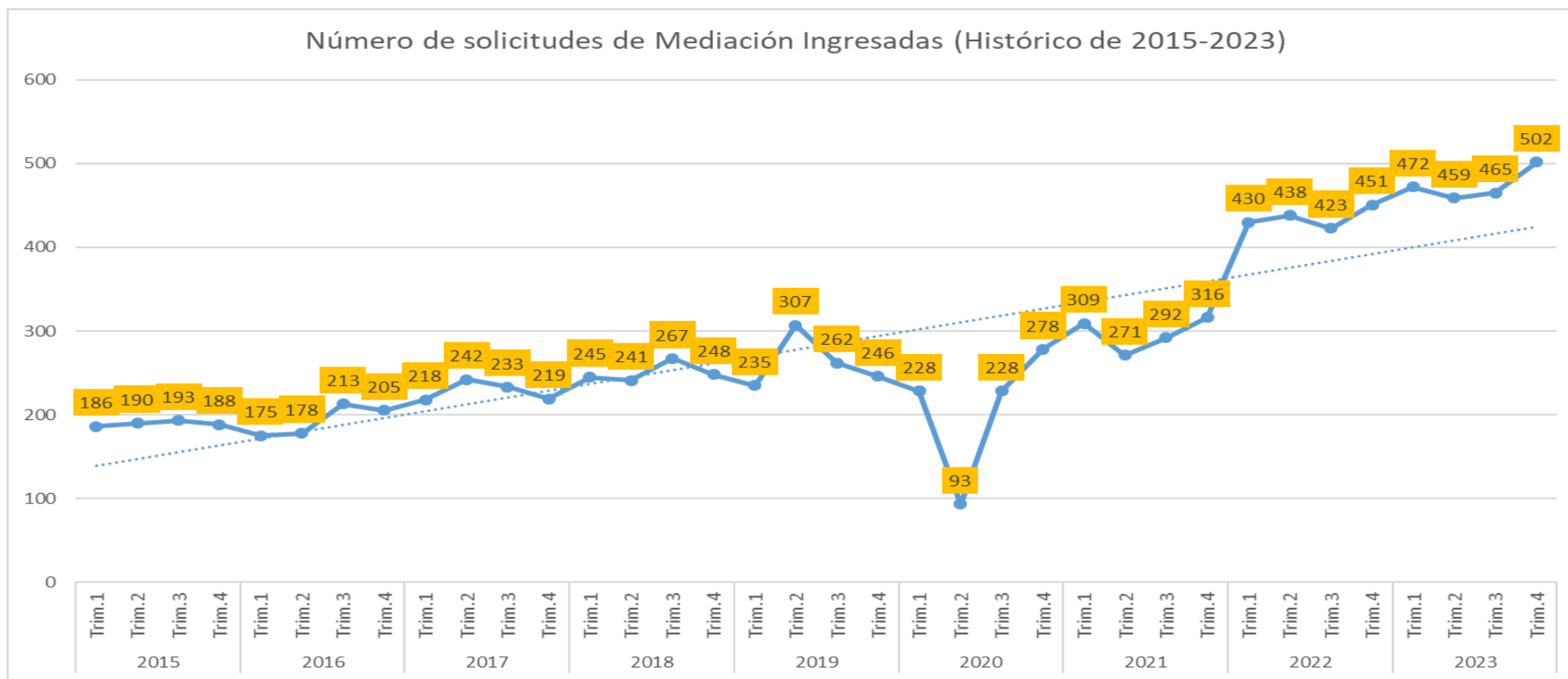
Región	Promedio de Arancel	Máx. de Arancel	Mín. de Arancel
Región de Antofagasta	\$ 215.725	\$ 223.800	\$ 210.000
Región de Arica y Parinacota	\$ 146.700	\$ 230.200	\$ 100.000
Región de Atacama	\$ 185.000	\$ 200.000	\$ 170.000
Región de Aysén	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000
Región de Coquimbo	\$ 206.971	\$ 240.000	\$ 150.000
Región de la Araucanía	\$ 210.038	\$ 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	\$ 212.550	\$ 230.200	\$ 200.000
Región de Tarapacá	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000
Región de Valparaíso	\$ 169.545	\$ 256.000	\$ 100.000
Región del Bio Bio	\$ 177.988	\$ 230.000	\$ 120.000
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	\$ 204.667	\$ 214.000	\$ 200.000
Región del Maule	\$ 186.250	\$ 245.000	\$ 150.000
Región Metropolitana	\$ 201.606	\$ 256.543	\$ 100.000
<b>Total general</b>	<b>\$ 195.173</b>	<b>\$ 256.543</b>	<b>\$ 100.000</b>

De acuerdo al cuadro adjunto, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 195.173 pesos, destacando las regiones de Arica y Parinacota, Aysén y Valparaíso, 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 31 de diciembre 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 31 de diciembre de 2023:

**Gráfico N° 3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2015 y el 31 de diciembre 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 último 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 31 de diciembre de 2023.**

Región	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Región Metropolitana	464	439	583	622	667	530	777	1.095	1.251	6.428
Región de Valparaíso	65	65	56	52	80	69	108	143	97	735
Región del Bio Bio	52	57	57	75	63	56	75	124	102	661
Región de Antofagasta	40	43	38	36	46	32	49	64	103	451
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	39	34	40	44	35	28	42	66	58	386
Región de la Araucanía	12	28	25	31	32	26	32	53	47	286
Región de los Lagos	14	21	29	28	30	18	20	44	49	253
Región de Coquimbo	9	18	16	28	24	13	26	50	52	236
Región del Maule	22	27	17	14	14	20	24	29	43	210
Región de Tarapacá	10	10	29	31	17	7	5	19	16	144
Región de Atacama	15	12	10	16	10	4	5	14	18	104
Región de los Ríos	6	4	4	13	5	5	6	14	27	84
Región de Arica y Parinacota	8	9	6	11	7	5	9	7	10	72
Región de Ñuble	-	-	-	-	13	10	6	12	18	59
Región de Magallanes	1	4	2	-	7	3	1	6	6	30
Región de Aysén	-	-	-	-	-	1	3	2	1	7
<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>1.188</b>	<b>1.742</b>	<b>1.898</b>	<b>10.146</b>

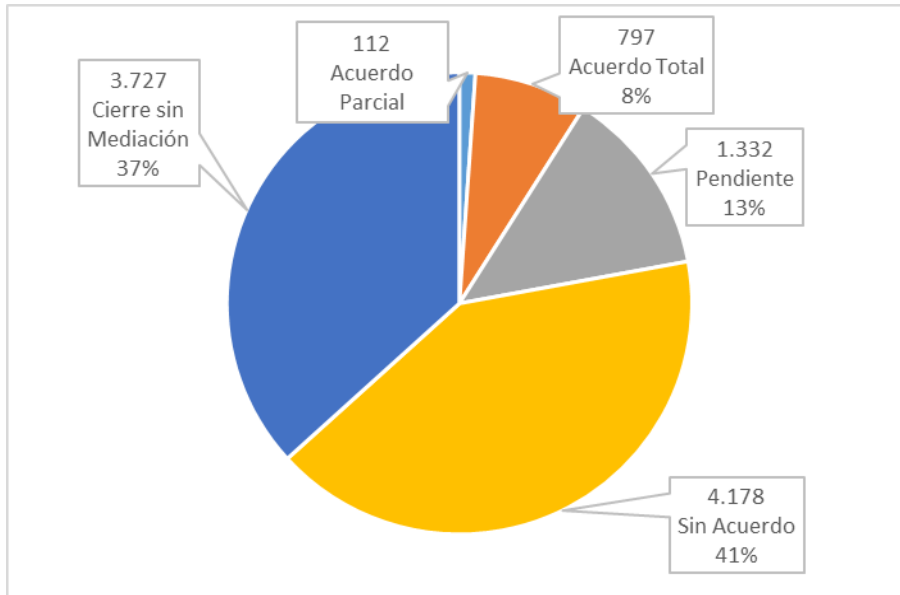
Si los números los llevamos a porcentajes es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 63% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Biobío, ambas con un 7%, el resto de las regiones representan el 23%.

**Cuadro N° 3: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por especialidades más reclamadas, entre el 01 de enero de 2015 y 31 de diciembre de 2023.**

Materia	N° Solicitudes de mediación	% del Total
Intervención Quirúrgica	3.174	31,3%
Atención Hospitalaria	1.610	15,9%
Atención Ambulatoria	1.496	14,7%
Atención Dental	1.155	11,4%
Atención Urgencia	857	8,4%
Pendiente de Clasificar	653	6,4%
Error en Diagnóstico	610	6,0%
Procedimiento Diagnóstico	315	3,1%
Procedimiento Terapéutico	223	2,2%
Sin Competencia	36	0,4%
Inadmisibilidad	17	0,2%
<b>Total general</b>	<b>10.146</b>	<b>100%</b>

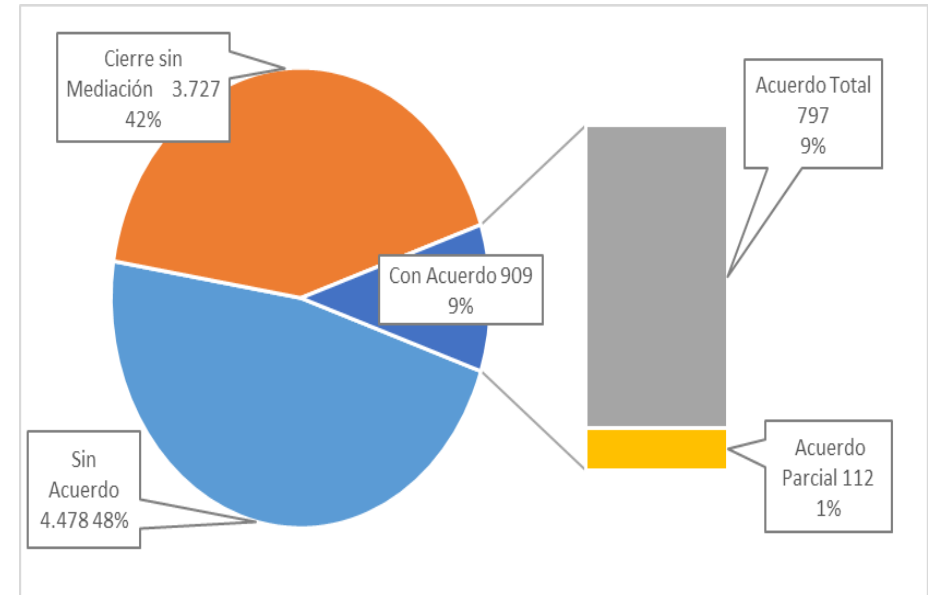
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de materias más reclamadas concentran el 61,9% de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y cerca de un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

**Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2023.**



De las 10.146 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2015 y diciembre de 2023, el 50% 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 41% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 37% 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 13% 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 31 de diciembre de 2023.**



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2015 y diciembre de 2023 (total: 8.814), tenemos que el 58% (4.907) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 10% (881) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.