



# Estadísticas de Mediación con Prestadores Privados de Salud Ley N° 19.966

Período: 10 de Marzo de 2005 al 31 de diciembre de 2013

Lunes 21 de octubre de 2014

Elaborado por Mónica Barraza Madariaga, Analista de la Unidad de Control de Gestión, Intendencia de Prestadores de Salud, Superintendencia de Salud.



## **1. ANTECEDENTES GENERALES**

La Ley N° 19.966 creó un sistema de mediación previo y obligatorio para todas las personas que deseen ejercer acciones jurisdiccionales contra prestadores de salud para obtener la reparación de los daños ocasionados en el cumplimiento de sus funciones de otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial.

Tratándose de prestadores públicos que integren las redes asistenciales del Ministerio de Salud, la mediación es efectuada por el Consejo de Defensa del Estado. En el caso de los prestadores privados, dicho proceso lo realiza la Superintendencia de Salud, a través de mediadores inscritos en un registro a cargo de dicha institución.

Por disposición institucional, el registro de mediadores y la tramitación de las solicitudes de mediación están radicados en la Intendencia de Prestadores de Salud.

El reglamento respectivo de la citada ley regula el procedimiento de tramitación de las solicitudes, la elección del mediador por las partes y otras normas y principios aplicables al proceso.

Es así que, el presente documento da cuenta de las estadísticas sobre mediación con Prestadores Privados de Salud, particularmente respecto al registro de mediadores, solicitudes de mediación admisibles, solicitudes de mediación por especialidad médica involucrada, número de solicitudes de mediación terminadas por resultado y número de solicitudes en tramitación.

## 2. REGISTRO DE MEDIADORES

Según el Reglamento de Mediación de la Ley N° 19.966, serán inscritos en el "Registro de Mediadores", las personas que soliciten su incorporación y que cumplan con los siguientes requisitos:

- Tener título profesional de una carrera de a lo menos diez semestres;
- Tener cinco años de experiencia laboral;
- No haber sido condenado a delito con pena aflictiva.

Los siguientes datos reflejan el total de postulaciones al Registro de Mediadores y la cantidad de mediadores por región desde **10 de marzo del año 2005 al 31 de diciembre del año 2013** en la Superintendencia de Salud.

### 2.1 Total postulaciones presentadas y aceptadas.

Total postulaciones	Postulaciones aceptadas	%
<b>522</b>	<b>153</b>	<b>29,3%</b>

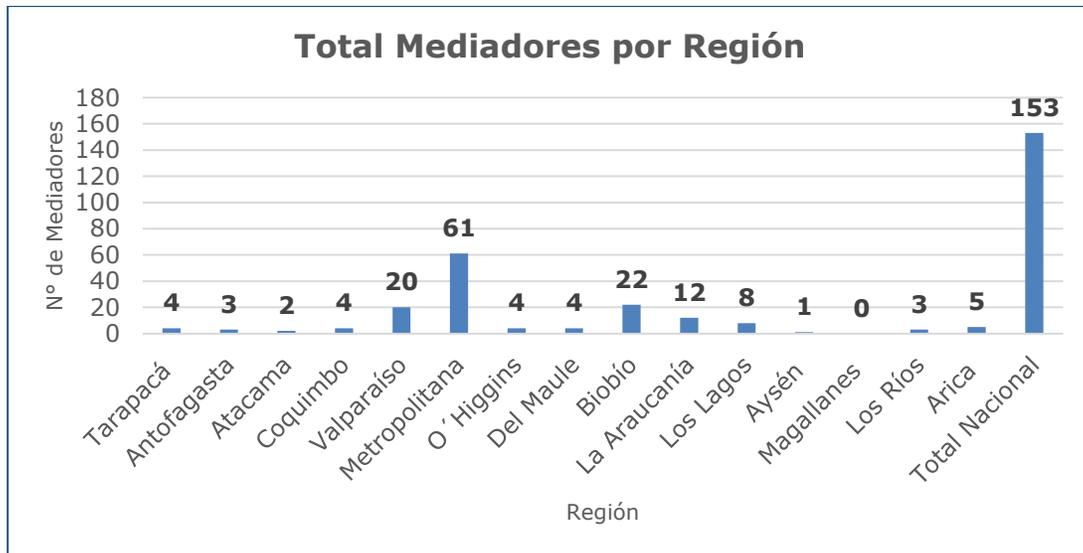
Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

Del total de mediadores que postularon para pertenecer al Registro de Mediación de la Superintendencia de Salud, el **29,3%** cumplió con los requisitos de admisibilidad para ser incorporados en el referido registro.

### 2.2 Distribución del Registro de Mediadores Privados de Salud por Región.

Región	N° de Mediadores aceptados
Tarapacá	4
Antofagasta	3
Atacama	2
Coquimbo	4
Valparaíso	20
Metropolitana	61
Del Libertador General Bernardo O´Higgins	4
Del Maule	4
Biobío	22
La Araucanía	12
Los Lagos	8
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	1
Magallanes y la Antártica Chilena	0
Los Ríos	3
Arica y Parinacota	5
<b>Total Nacional</b>	<b>153</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud



### 3. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN

Se refiere a la cantidad de solicitudes de reclamo contra prestadores privados de salud ingresadas por el reclamante, incluyendo las admisibles, las inadmisibles, los reclamos a prestador y otras.

#### 3.1 Solicitudes de Mediación Ingresadas.

El total de solicitudes de mediación ingresadas al Sistema de Mediación, desde el 10 marzo del año 2005 al 31 de diciembre de 2013 se desagrega en:

- **Mediación Admisible:** Para que una solicitud de mediación sea admisible, los reclamos ingresados en contra de los prestadores privados de salud o sus funcionarios, deben estar fundados en la alegación de haber sufrido daños ocasionados en el otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial el cual es regulado por el Reglamento de Hospitales y Clínicas Privadas, Decreto Supremo Nº 161, de 1982, del Ministerio de Salud; y los prestadores individuales reconocidos por el artículo 112 del Código Sanitario.
- **Reclamo Prestadores:** Corresponde a aquellas solicitudes de mediación admisibles que no han sido debidamente completadas de acuerdo a lo requerido en el formulario. En cuyo caso se orienta a los usuarios respecto del proceso de mediación, mediante oficio de respuesta directa.
- **Solicitud Inadmisible:** Corresponde a todos aquellos casos especiales que no están contemplados en la Ley, se refiere a Prestados Institucionales como la Dirección de Previsión de Carabineros De Chile, Hospital Militar de Chile, Fuerza Aérea de Chile, Hospital Clínico de la Universidad de Chile, así como también a los profesionales médicos que integran la dotación funcionaria de dichos establecimientos.
- **Otros:** Corresponde a aquellos reclamos en contra de otros organismos públicos, Consejo de Defensa del Estado, Servicio Nacional del Consumidor, Juzgados Civiles, entre otros.

A continuación, la distribución de solicitudes de mediación, según las referidas categorías:

<b>Año</b>	<b>Mediaciones admisibles</b>	<b>Reclamos prestador</b>	<b>Solicitud Inadmisible</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
2005	58	0	0	0	<b>58</b>
2006	181	1	1	0	<b>183</b>
2007	248	0	0	0	<b>248</b>
2008	360	23	6	0	<b>389</b>
2009	422	53	11	0	<b>486</b>
2010	493	39	19	2	<b>553</b>
2011	525	39	14	4	<b>582</b>
2012	667	43	21	2	<b>733</b>
2013	740	34	20	6	<b>800</b>
<b>Total</b>	<b>3.694</b>	<b>232</b>	<b>92</b>	<b>14</b>	<b>4.032</b>
<b>%</b>	<b>91,6%</b>	<b>5,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

### 3.2 Solicitudes de Mediación Admisibles, por año.

<b>Año</b>	<b>N° de mediaciones</b>
2005	58
2006	181
2007	248
2008	360
2009	422
2010	493
2011	525
2012	667
2013	740
<b>Total</b>	<b>3.694</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

### 3.3 Total Solicitudes Admisibles por Región, en el período.

Región	N° de mediaciones	%
Tarapacá	52	1,4%
Antofagasta	273	7,4%
Atacama	44	1,2%
Coquimbo	56	1,5%
Valparaíso	305	8,3%
Metropolitana	2.188	59,2%
Del Libertador General Bernardo O´Higgins	163	4,4%
Del Maule	72	1,9%
Biobío	221	6,0%
La Araucanía	79	2,1%
Los Lagos	138	3,7%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	2	0,1%
Magallanes y la Antártica Chilena	9	0,2%
Los Ríos	41	1,1%
Arica y Parinacota	51	1,4%
<b>Total Nacional</b>	<b>3.694</b>	<b>100,0%</b>

### 3.4 Total solicitudes por Especialidad Médica involucrada, en el período.

Especialidad	N° de mediaciones	%
Anestesiología	15	0,4%
Ginecología y Obstetricia	486	13,2%
Endocrinología	4	0,1%
Traumatología y Ortopedia	513	13,9%
Odontología	259	7,0%
Medicina Interna - Gastroenterología	334	9,0%
Cirugía Plástica	181	4,9%
Urología - Nefrología	136	3,7%
Neurología - Neurocirugía	141	3,8%
Cirugía General	245	6,6%
Pediatría	162	4,4%
Cirugía Gástrica	163	4,4%
Oftalmología	124	3,4%
Oncología	94	2,5%
Cardiología	107	2,9%
Otorrinolaringología	69	1,9%

<b>Especialidad</b>	<b>N° de mediaciones</b>	<b>%</b>
Broncopulmonar	65	1,8%
Infectología	36	1,0%
Psiquiatría - Psicología	48	1,3%
Dermatología	40	1,1%
Otras especialidades (varias)	31	0,8%
Causa sin especialidad (Hospitalizaciones, Exámenes)	441	11,9%
<b>Total</b>	<b>3.694</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

### 3.5 Estado Solicitudes de Mediación Admisibles, en el período.

<b>Estado</b>	<b>N° de mediaciones</b>
Terminadas	3.680
En Trámite	14
<b>Total</b>	<b>3.694</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

### 3.6 Por Resultado de la Mediación, en el período.

<b>Resultado de mediación terminada</b>	<b>N° de mediaciones</b>	<b>%</b>
Acuerdo directo	44	1,2%
Acuerdo Total	392	10,7%
Acuerdo parcial	25	0,7%
Sin Acuerdo	1.500	40,8%
Certificado de de mediación frustrada	1.626	44,2%
Desistimiento/abandono del reclamante	66	1,8%
Inadmisibles	9	0,2%
Orientación a la mediación	18	0,5%
<b>Total</b>	<b>3.680</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud