



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

Período: 10 de Marzo de 2005 al 30 de junio de 2015

Viernes 31 de julio de 2015

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 30 de junio del año 2015** en la Superintendencia de Salud.

### 2.1 Total postulaciones presentadas y aceptadas.

Total postulaciones	Postulaciones aceptadas	%
<b>556</b>	160	28,8%

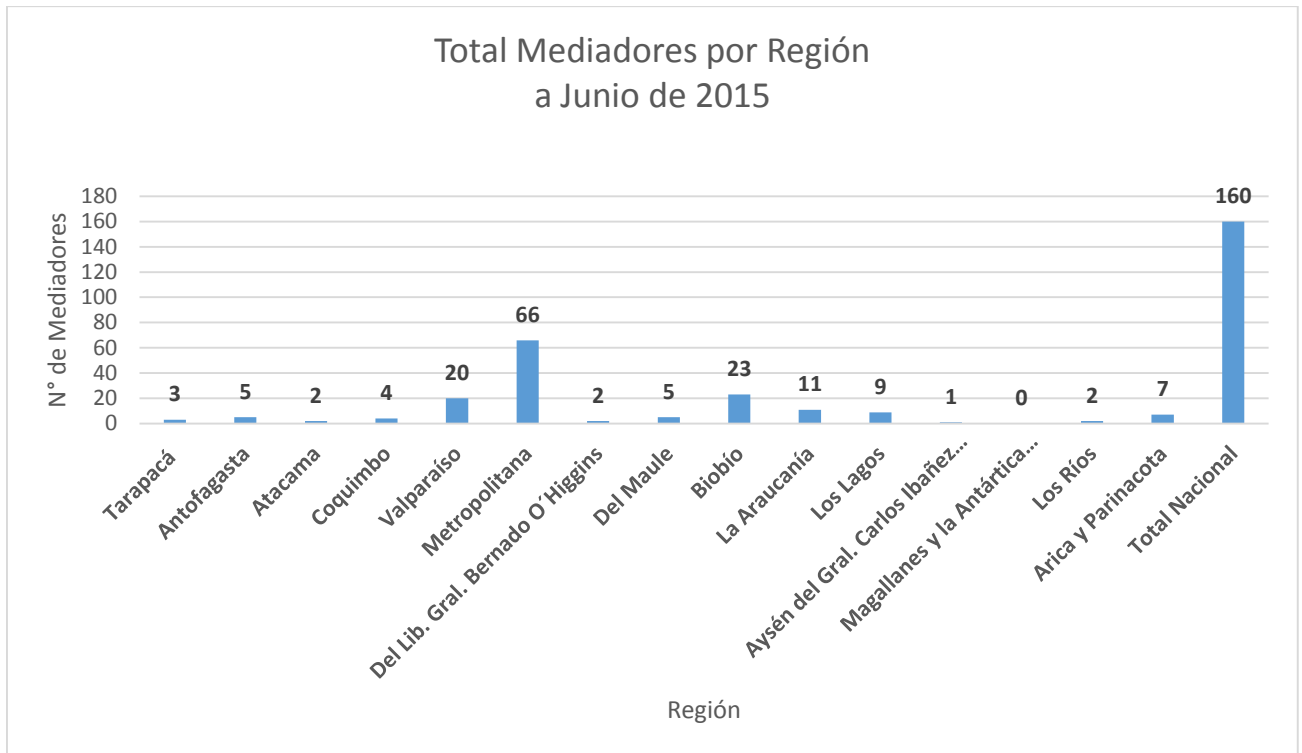
Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

Del total de mediadores que postularon para pertenecer al Registro de Mediación de la Superintendencia de Salud, el **27,5%** 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	3
Antofagasta	5
Atacama	2
Coquimbo	4
Valparaíso	20
Metropolitana	66
Del Lib. Gral. Bernardo O´Higgins	2
Del Maule	5
Biobío	23
La Araucanía	11
Los Lagos	9
Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	1
Magallanes y la Antártica Chilena	0
Los Ríos	2
Arica y Parinacota	7
<b>Total Nacional</b>	<b>160</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 30 de junio de 2015 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 N° 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 Inadmisibile:** 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>Mediación Admisibles</b>	<b>Otras</b>	<b>Reclamo Prestadores</b>	<b>Solicitud Inadmisible</b>	<b>Total</b>
2005	58	0			<b>58</b>
2006	180	0	1	1	<b>182</b>
2007	247	0			<b>247</b>
2008	360	0	23	6	<b>389</b>
2009	422	0	52	11	<b>485</b>
2010	491	2	39	18	<b>550</b>
2011	520	4	39	15	<b>578</b>
2012	666	3	43	22	<b>734</b>
2013	738	6	35	21	<b>800</b>
2014	748	2	42	18	<b>810</b>
<b>2015</b>	<b>382</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>399</b>
<b>Total general</b>	<b>4.812</b>	<b>17</b>	<b>280</b>	<b>123</b>	<b>5.232</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

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

<b>Año</b>	<b>Nº de mediaciones</b>
2005	58
2006	180
2007	247
2008	360
2009	422
2010	491
2011	520
2012	666
2013	738
2014	748
<b>2015</b>	<b>382</b>
<b>Total general</b>	<b>4.812</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

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

Región	Nº de mediaciones	%
Tarapacá	74	1,7%
Antofagasta	308	6,9%
Atacama	67	1,5%
Coquimbo	73	1,6%
Valparaíso	388	8,7%
Metropolitana	2.587	58,0%
Del Lib. Gral. Bernardo O´Higgins	212	4,8%
Del Maule	107	2,4%
Biobío	242	5,4%
La Araucanía	117	2,6%
Los Lagos	158	3,5%
Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	3	0,1%
Magallanes y la Antártica Chilena	15	0,3%
Los Ríos	39	0,9%
Arica y Parinacota	68	1,5%
<b>Total Nacional</b>	<b>4.458</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

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

Materia mediación	Nº de mediaciones	%
Anestesiología	16	<b>0,36%</b>
Broncopulmonar	78	<b>1,75%</b>
Cardiología	129	<b>2,89%</b>
Cirugía Cabeza-Cuello y Máxilo - Facial	31	<b>0,70%</b>
Cirugía Gástrica	212	<b>4,76%</b>
Cirugía General	229	<b>5,14%</b>
Cirugía Plástica	214	<b>4,80%</b>
Cirugía Infantil	32	<b>0,72%</b>
Cirugía Torácica	10	<b>0,22%</b>
Colo-Proctología	16	<b>0,36%</b>
Dermatología	44	<b>0,99%</b>
Endocrinología	5	<b>0,11%</b>
Gastroenterología	180	<b>4,04%</b>
Ginecología y Obstetricia	595	<b>13,35%</b>
Hematología	10	<b>0,22%</b>

<b>Materia mediación</b>	<b>N° de mediaciones</b>	<b>%</b>
Infectología	39	<b>0,87%</b>
Medicina General	220	<b>4,93%</b>
Nefrología	50	<b>1,12%</b>
Neurología - Neurocirugía	166	<b>3,72%</b>
Odontología	286	<b>6,42%</b>
Oftalmología	148	<b>3,32%</b>
Oncología	103	<b>2,31%</b>
Otros (Prótesis, exámenes y medicamentos)	68	<b>1,53%</b>
Otorrinolaringología	79	<b>1,77%</b>
Pediatría-Neonatología	185	<b>4,15%</b>
Psiquiatría	53	<b>1,19%</b>
Psicología	5	<b>0,11%</b>
Traumatología	558	<b>12,52%</b>
Radiología	11	<b>0,25%</b>
Reumatología	4	<b>0,09%</b>
Urgencias	24	<b>0,54%</b>
Urología	111	<b>2,49%</b>
Vascular Periférico	27	<b>0,61%</b>
Sin especialidad	520	<b>11,66%</b>
<b>Total general</b>	<b>4.458</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	4.458
En Trámite	354
<b>Total</b>	<b>4.812</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	43	1,0%
Acuerdo Total	463	10,4%
Acuerdo Parcial	32	0,7%
Sin Acuerdo	1.820	40,8%

<b>Resultado de mediación terminada</b>	<b>N° de mediaciones</b>	<b>%</b>
Certificado de mediación frustrada	1.992	44,7%
Desistimiento/abandono del reclamante	87	2,0%
Inadmisibles	11	0,2%
Orientación a la mediación	10	0,2%
<b>Total</b>	<b>4.458</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud