

I. ANTECEDENTES GENERALES

# MEDIACIÓN 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.

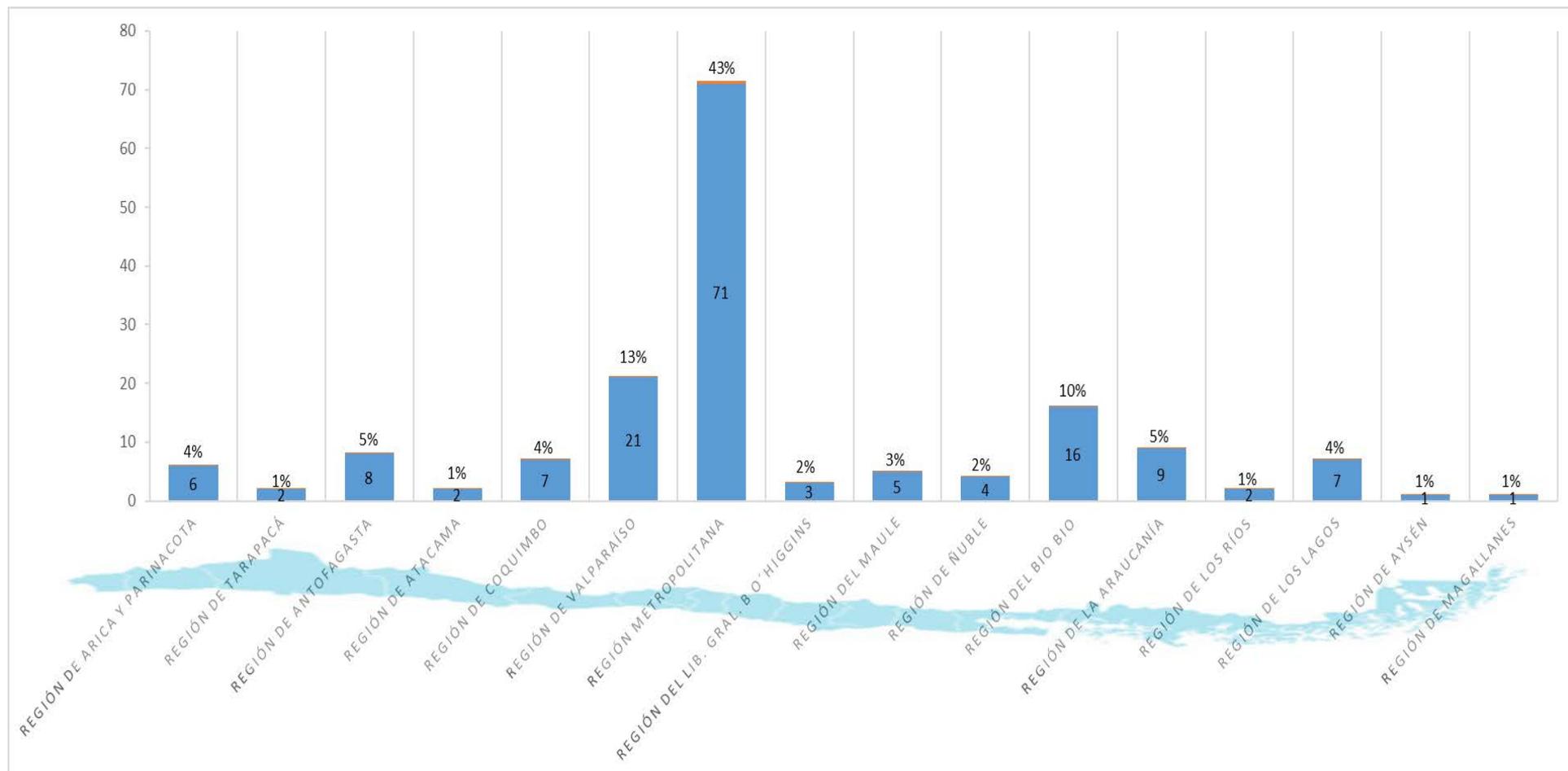
### ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



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 MARZO DE 2025**

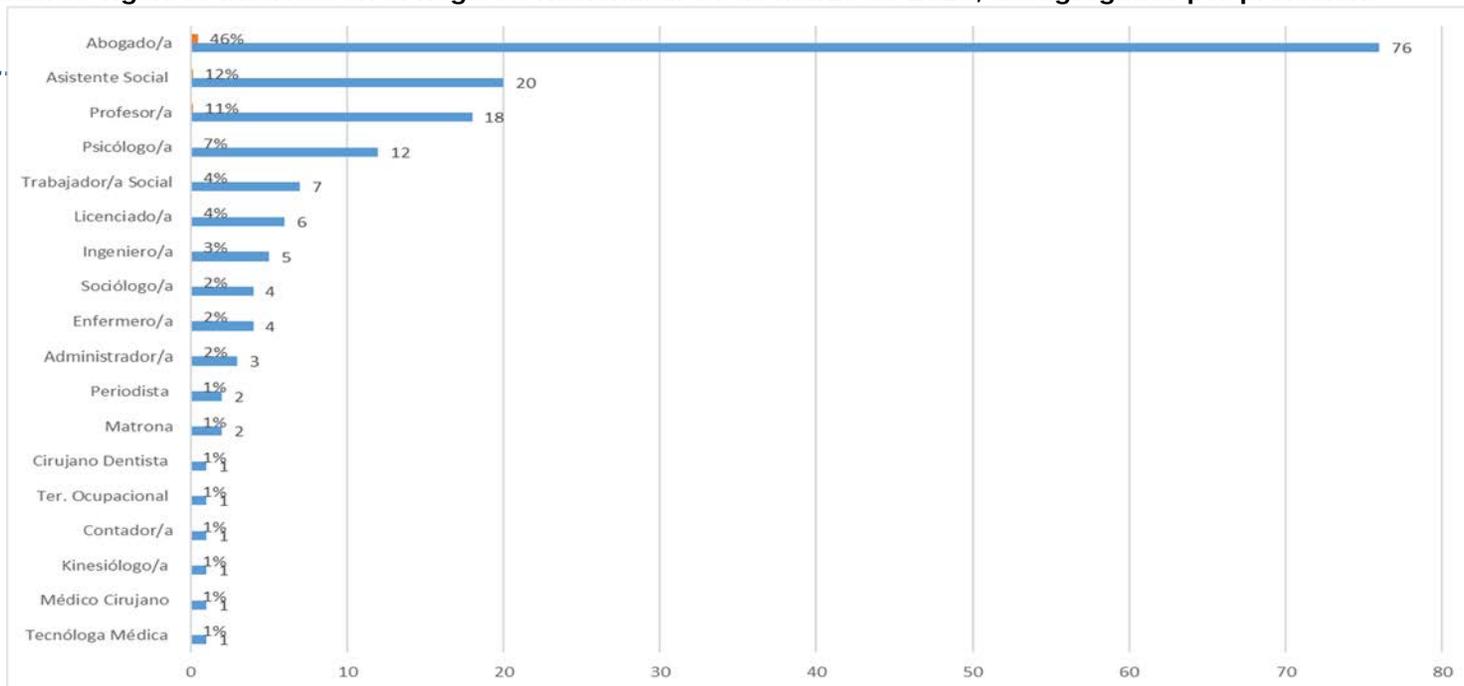
**Gráfico N° 1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de marzo de 2025, desagregados por región.**



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 43% 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 34% restante de mediadores inscritos.

Gráfico N° 2: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de marzo de 2025, desagregados por profesión.

En relación con el gráfico adjunto, la profesión de abogado/a representa un 46% 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 31% del total.



Aranceles de Mediadores vigentes al 31 de marzo 2025

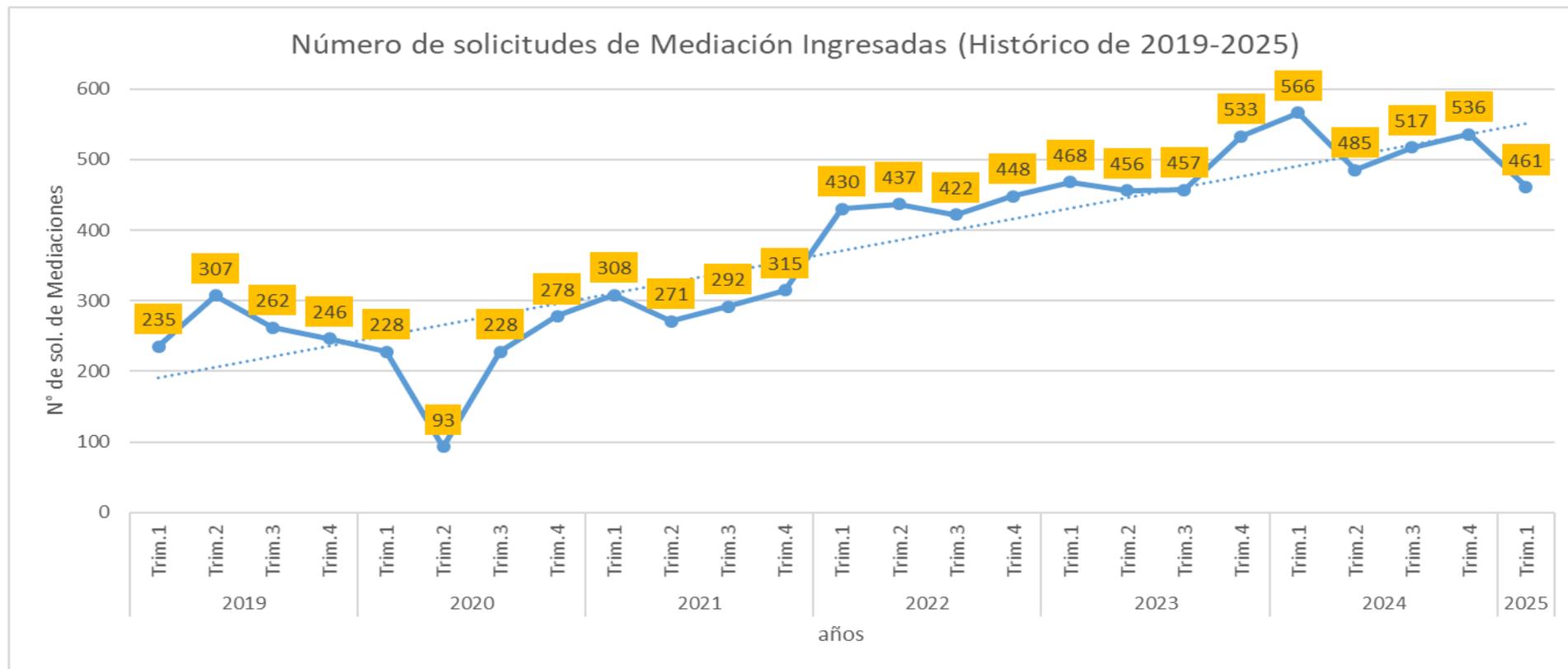
Región	Promedio de Arancel	Máx. de Arancel	Mín. de Arancel
Región de Antofagasta	\$ 215.725	\$ 223.800	\$ 210.000
Región de Arica y Parinacota	\$ 146.700	\$ 230.200	\$ 100.000
Región de Atacama	\$ 185.000	\$ 200.000	\$ 170.000
Región de Aysén	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000
Región de Coquimbo	\$ 206.971	\$ 240.000	\$ 150.000
Región de la Araucanía	\$ 210.038	\$ 256.543	\$ 140.000
Región de los Lagos	\$ 182.600	\$ 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	\$ 170.476	\$ 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	\$ 181.000	\$ 245.000	\$ 150.000
Región Metropolitana	\$ 203.764	\$ 256.543	\$ 100.000
<b>Resultado</b>	<b>\$ 194.667</b>	<b>\$ 256.543</b>	<b>\$ 100.000</b>

De acuerdo al cuadro adjunto, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 194.667 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 MARZO DE 2025**

A continuación, se representa la evolución en el número de solicitudes de mediación admisibles, considerando un registro histórico desde el año 2019 al 31 de marzo de 2025:

**Gráfico N° 3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2025.**



De acuerdo al gráfico anterior, se puede observar un aumento en el número de solicitudes de mediación ingresadas desde el año 2019 y el tercer 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 2024.

**Cuadro N° 2: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, distribuidas por región y año, entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2025.**

Región	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Región Metropolitana	667	530	776	1.090	1.236	1.352	302	5.953
Región de Valparaíso	80	69	108	144	107	145	10	663
Región del Bio Bio	63	56	75	123	104	77	9	507
Región de Antofagasta	46	32	48	64	110	83	12	395
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	35	28	42	66	59	67	14	311
Región de la Araucanía	32	26	32	53	46	57	3	249
Región de los Lagos	30	18	20	44	52	51	11	226
Región del Maule	14	20	24	29	45	81	8	221
Región de Coquimbo	24	13	26	50	53	41	11	218
Región de Ñuble	13	10	6	12	21	67	11	140
Región de Tarapacá	17	7	5	19	17	30	13	108
Región de los Ríos	5	5	6	14	27	14	12	83
Región de Atacama	10	4	5	14	20	12	13	78
Región de Arica y Parinacota	7	5	9	7	10	16	15	69
Región de Magallanes	7	3	1	6	6	9	9	41
Región de Aysén	-	1	3	2	1	2	8	17
<b>Total general</b>	<b>1.050</b>	<b>827</b>	<b>1.186</b>	<b>1.737</b>	<b>1.914</b>	<b>2.104</b>	<b>461</b>	<b>9.279</b>

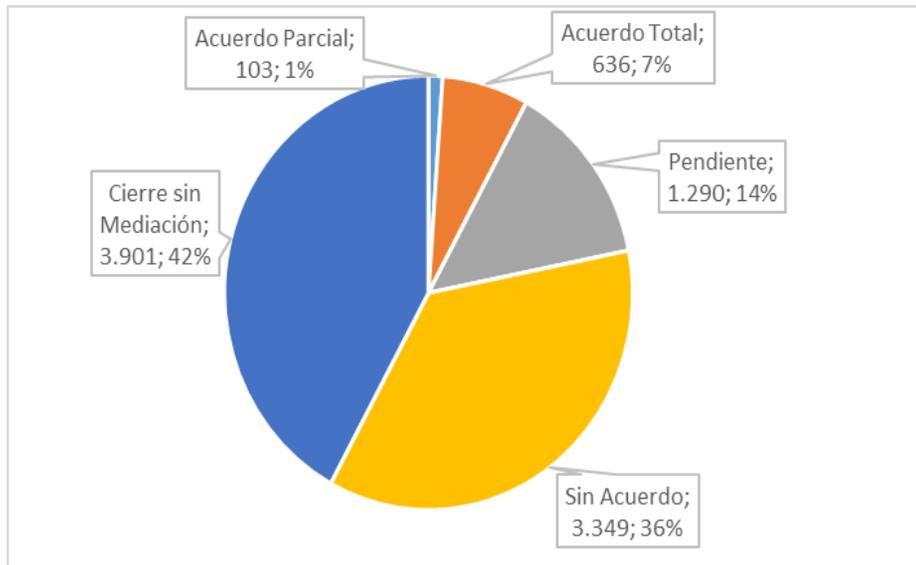
Si los números los llevamos a porcentajes es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 64% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Biobío, una con un 7% y la otra con un 5% respectivamente, el resto de las regiones representan el 24%.

**Cuadro N° 3: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por especialidades más reclamadas, entre el 01 de enero de 2019 y 31 de marzo de 2025.**

Materia	N° Solicitudes de mediación	% del Total
Intervención Quirúrgica	2.895	31,2%
Atención Hospitalaria	1.323	14,3%
Atención Ambulatoria	1.239	13,4%
Atención Dental	1.165	12,6%
Pendiente de Clasificar	797	8,6%
Atención Urgencia	640	6,9%
Error en Diagnóstico	452	4,9%
Procedimiento Diagnóstico	402	4,3%
Procedimiento Terapéutico	220	2,4%
Sin Competencia	84	0,9%
Inadmisibilidad	62	0,7%
<b>Total general</b>	<b>9.279</b>	<b>100%</b>

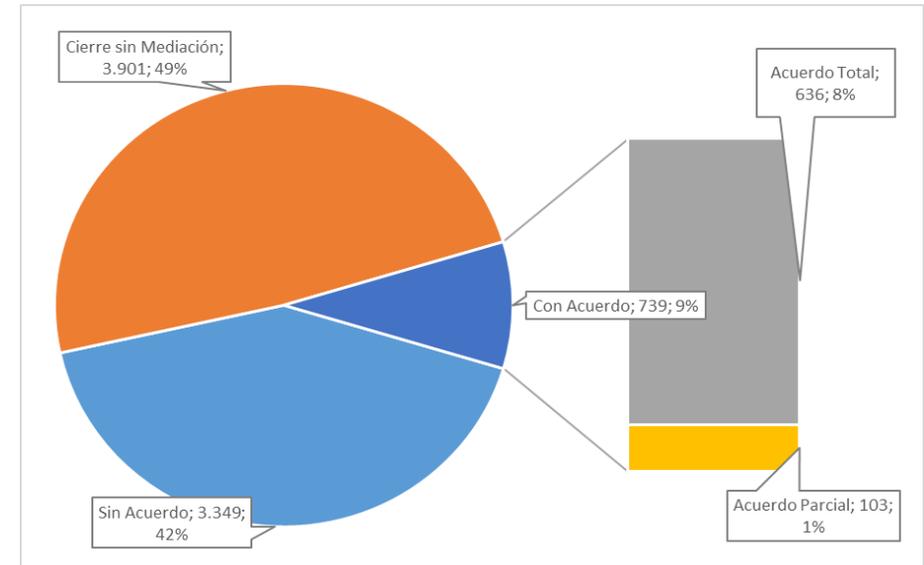
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de materias más reclamadas concentran el 59 % de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

**Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2025.**



De las 9.279 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2019 y marzo de 2025, el 44% participó del proceso de mediación, el 8% de las solicitudes de mediación ingresadas llegaron a algún tipo de acuerdo, sea este acuerdo total (7%) o acuerdo parcial (1%), y el 36% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 42% (Cierre sin Mediación), 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 2019 y el 31 de marzo de 2025.**



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2019 y marzo de 2025 (total: 7.989), tenemos que el 51% (4.088) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 9% (739) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.