

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.

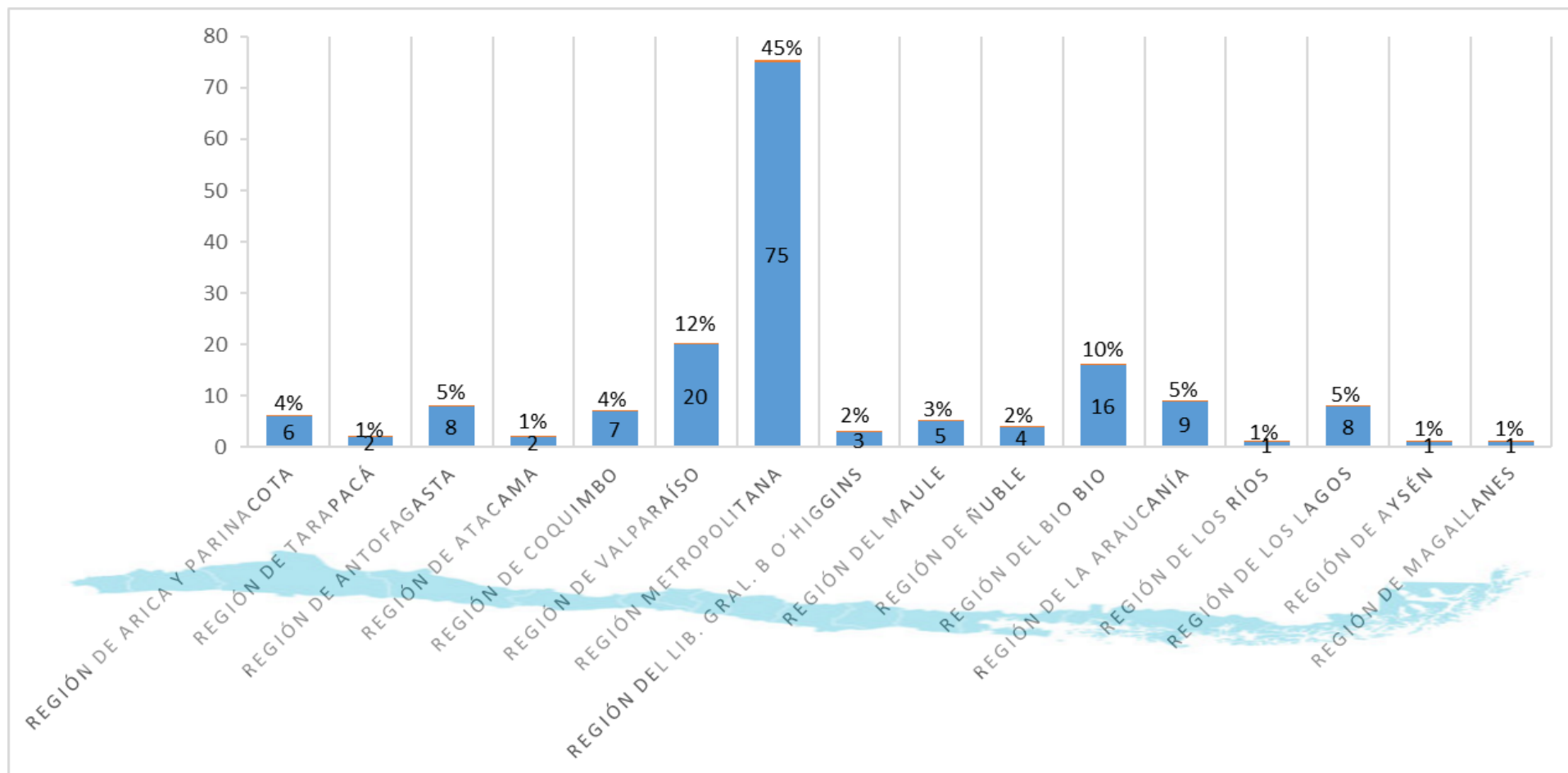
### ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



Le corresponde solo la administración de las solicitudes de mediación y el registro público de mediadores/as.

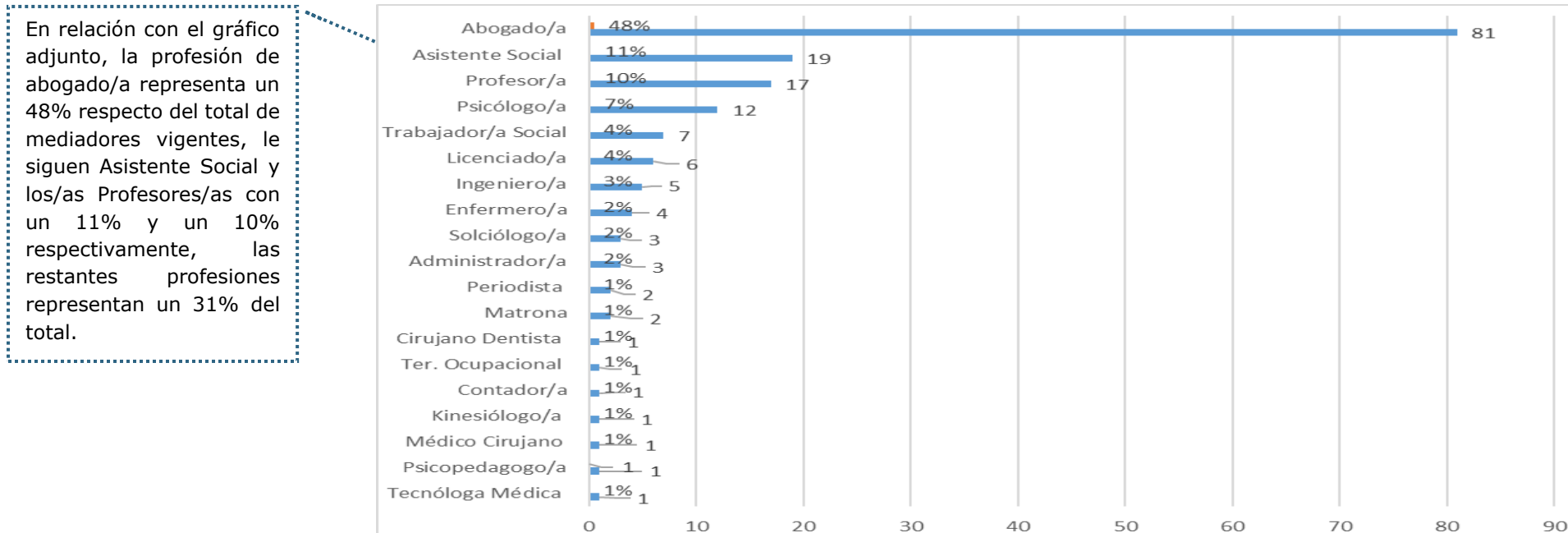
II. REGISTRO NACIONAL DE MEDIADORES EN SALUD AL 31 DE MARZO DE 2026

Gráfico N°1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de marzo de 2026, desagregados por región.



En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 168), es importante señalar que la región Metropolitana concentra el 45% de mediadores inscritos, seguida por las regiones de Valparaíso y Bío-Bío, con un 12% y un 10% respectivamente. El resto de las regiones comprenden el 33% restante de mediadores inscritos.

**Gráfico N°2: Número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de marzo de 2026, desagregados por profesión.**



**Aranceles de Mediadores vigentes al 31 de marzo 2026**

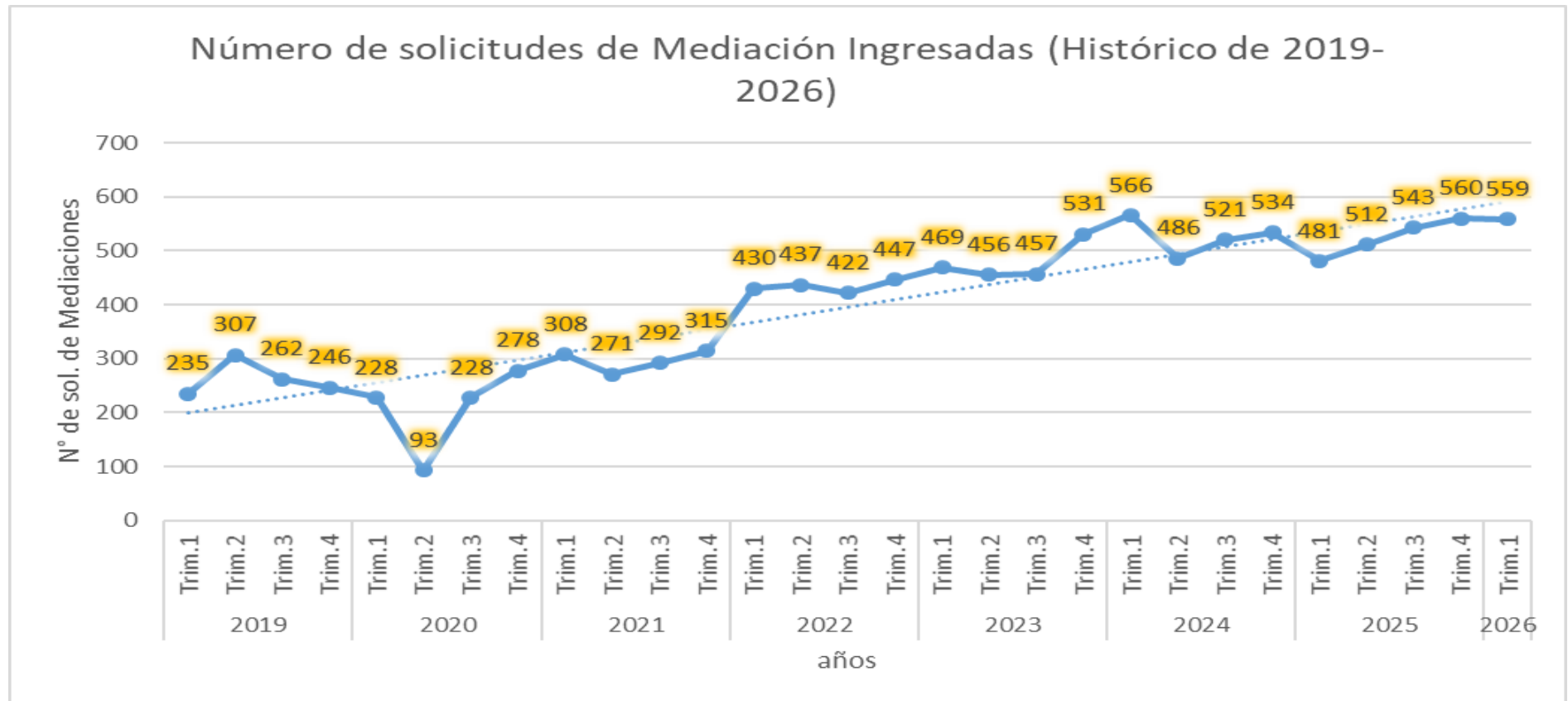
Región	Promedio de Arancel	Máx. de Arancel	Mín. de Arancel
Región de Antofagasta	\$ 215.725	\$ 223.800	\$ 210.000
Región de Arica y Parinacota	\$ 146.700	\$ 230.200	\$ 100.000
Región de Atacama	\$ 185.000	\$ 200.000	\$ 170.000
Región de Aysén	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000
Región de Coquimbo	\$ 206.971	\$ 240.000	\$ 150.000
Región de la Araucanía	\$ 194.927	\$ 256.543	\$ 120.000
Región de los Lagos	\$ 191.775	\$ 256.000	\$ 150.000
Región de los Ríos	\$ 220.000	\$ 220.000	\$ 220.000
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	\$ 177.000	\$ 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	\$ 205.139	\$ 279.609	\$ 100.000
<b>Resultado</b>	<b>\$ 194.978</b>	<b>\$ 279.609</b>	<b>\$ 100.000</b>

De acuerdo al cuadro adjunto, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 194.978 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 2026**

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 2026:

**Gráfico N°3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2026.**



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, manteniéndose el presente año.

**Cuadro N°2: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, distribuidas por región del prestador y año, entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2026.**

Región	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026 Trim. 1	Total general
Región Metropolitana	662	511	734	1020	1125	1225	1172	273	6.722
Región de Valparaíso	79	70	91	141	103	142	181	51	858
Región del Bio Bio	62	55	74	125	118	149	160	41	784
Región de Antofagasta	45	33	49	63	110	84	77	22	483
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	35	28	44	65	59	67	65	17	380
Región de la Araucanía	31	25	32	49	35	56	48	20	296
Región de los Lagos	30	18	17	45	51	50	51	13	275
Región de Coquimbo	21	12	27	48	52	41	55	5	261
Región del Maule	14	20	23	28	45	59	48	15	252
Región de Tarapacá	16	8	10	29	29	38	36	9	175
Región de Ñuble	11	10	6	12	18	18	27	7	109
Región de los Ríos	5	5	6	12	18	15	19	4	84
Región de Arica y Parinacota	7	6	10	8	9	19	15	8	82
Región de Atacama	8	3	5	14	19	12	11	2	74
Región de Magallanes	6	3	5	6	5	5	3	2	35
Región de Aysén	0	1	3	2	0	1	2	1	10
Sin Información	18	19	50	69	117	126	126	69	594
<b>Total general</b>	<b>1.050</b>	<b>827</b>	<b>1.186</b>	<b>1.736</b>	<b>1.913</b>	<b>2.107</b>	<b>2.096</b>	<b>559</b>	<b>11.474</b>

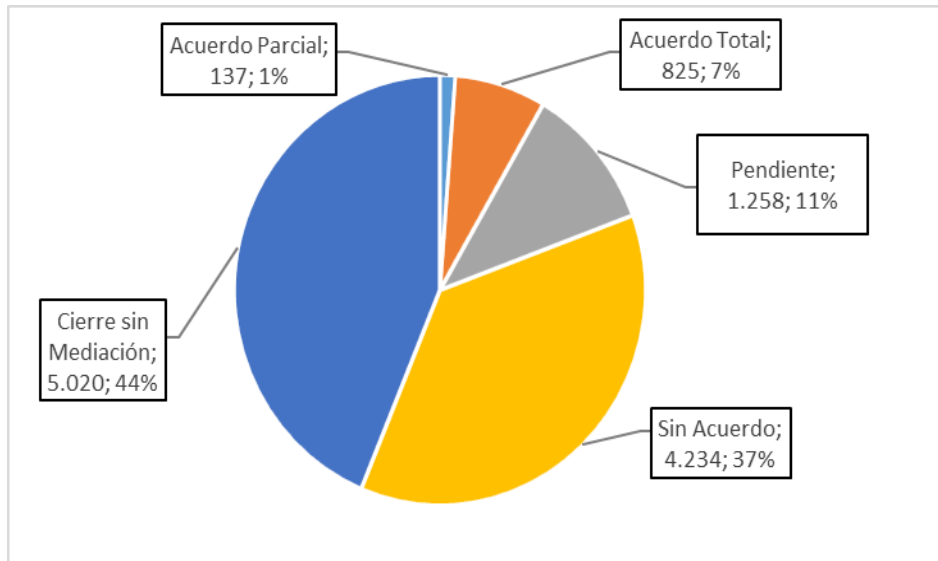
Si los números los llevamos a porcentajes es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 59% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Biobío, con un 8% y un 7%, el resto de las regiones representan el 26%.

**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 2026.**

Materia	N° Solicitudes de mediación	% del Total
Intervención Quirúrgica	3.521	31%
Atención Hospitalaria	1.628	14%
Atención Ambulatoria	1.497	13%
Atención Dental	1.445	13%
Pendiente de Clasificar	952	8%
Atención Urgencia	776	7%
Error en Diagnóstico	577	5%
Procedimiento Diagnóstico	518	5%
Procedimiento Terapéutico	286	2%
Inadmisibilidad	146	1%
Sin Competencia	128	1%
<b>Total general</b>	<b>11.474</b>	<b>100%</b>

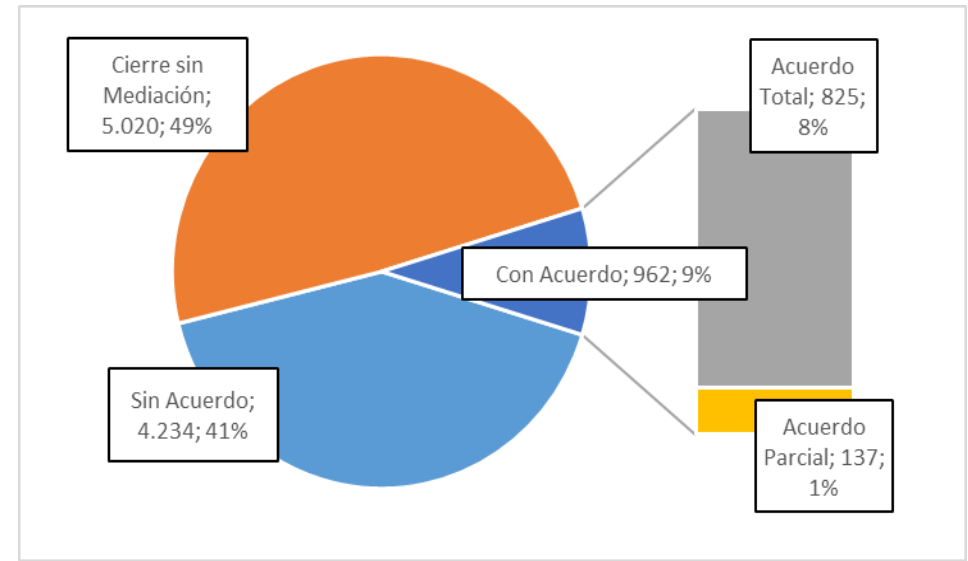
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de materias más reclamadas concentran el 58 % de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

**Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2026.**



De las 11.474 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2019 y marzo de 2026, el 45% 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 37% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 44% (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 11% 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 2026.**



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2019 y marzo de 2026 (total: 10.216), tenemos que el 51% (5.196) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 9% (962) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.