

 <p>SUPERINTENDENCIA DE SALUD</p> <p>Intendencia de Prestadores de Salud Unidad de Fiscalización de los Derechos de las Personas</p>	<p align="center">INFORME FISCALIZACIÓN "MEDIADORES, CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA, EXAMEN DEL ARANCEL Y EXPEDIENTE DE MEDIACIÓN" ENERO 2017</p>
---	--

1. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966, de 2004, que establece un régimen de garantías en salud, en su Párrafo II, de la mediación, artículo 43, indica el ejercicio de las acciones jurisdiccionales contra los prestadores institucionales privados de salud o sus funcionarios, y que para obtener la reparación de los daños ocasionados en el cumplimiento de sus funciones de otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial, los interesados deberán someterse a un procedimiento de mediación ante mediadores acreditados por la Superintendencia de Salud. Por su parte el artículo 55, señala que mediante un reglamento dictado conjuntamente por los Ministerios de Salud y de Hacienda se establecerá la forma de designación de los mediadores, las modalidades de control de éstos, las causales de eliminación del Registro y las demás normas que permitan el funcionamiento del sistema.

En tal orden de cosas, el Decreto N° 47, del 1 de febrero de 2005, del Minsal, el cual aprueba el reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud, establece en el Título IV, Párrafo II, que con el fin de garantizar el adecuado desempeño de los mediadores, el control le corresponderá a la Superintendencia de Salud.

2. OBJETIVO

Verificar que los Mediadores inscritos en el Registro Nacional de Mediadores de la Superintendencia de Salud, cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.966, de 2004, que establece un régimen de garantías en salud, así como, el Decreto N° 47, del 1 de febrero de 2005, el cual aprueba el reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.

Asimismo, la presente fiscalización cumplió con recoger información relevante para la gestión de la Intendencia de Prestadores.

3. ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN

Cabe destacar que el módulo de fiscalización Mediadores, condiciones de infraestructura, examen del arancel y expediente de mediación, fue aplicado a un total de 25 mediadores inscritos en el Registro Nacional de Mediadores de la Superintendencia, de los cuales 16 correspondieron a la Región Metropolitana, en tanto que los 9 restantes son mediadores de las regiones de Antofagasta, Coquimbo,, Valparaíso, del Libertador Bernardo O'Higgins, Bío Bío, Araucanía, Los Lagos, Los Ríos, durante el período comprendido entre los meses de junio a noviembre de 2016.

Tabla N°1: Distribución de mediadores fiscalizados.

Región	N° de mediadores por región
II	1
IV	1
RM	16
V	1
VI	1
VII	1
VIII	2
X	1
XIV	1
Total general	25

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo y de acuerdo a lo señalado por el artículo 43 del Decreto N° 47, los procedimientos inspectivos se llevaron a efecto contactando previamente al mediador telefónicamente, a fin de informar la visita, asegurando con ello la entrevista con el profesional.

Los criterios de selección para esta fiscalización fueron principalmente, mediadores que contaran con un mayor número de procesos cerrados y realizados durante los años 2015 y 2016, y además mediadores que hayan sido reclamados ante la Intendencia de Prestadores de Salud.

Es del caso señalar, que la aplicación del módulo, mediante el respectivo instrumento de medición -acta-, se llevó a cabo en parte back Office, sin perjuicio de lo cual, el desarrollo más sustantivo fue principalmente en terreno, en razón de lo cual se determinó, que para el éxito de su aplicación, dividir éste en 2 ámbitos de verificación para cada conjunto de actividades a fines, como sigue:

Evaluación general

- Examen de dependencias
- Examen del baño
- Examen del arancel

Evaluación específica

- Expediente de mediación
- Contenido del expediente
- Notificaciones y plazos
-

4.1. Desarrollo en Terreno

a) Puntos de Verificación

- Domicilio informado por los mediadores

- Recepción
- Sala de espera
- Oficina o sala de reuniones
- Baño

b) 1. Evaluación General

1.1 Examen de las Dependencias

- Domicilio
- Recepción (secretaría)
- Sala de espera
- Oficina o sala de reuniones: este aspecto fue evaluado considerando que para tal efecto, se entenderá como oficina, un espacio suficiente en el que se puedan reunir al menos 5 personas, que cuente con un computador o notebook, con una mesa para sesionar –no se considera un escritorio como válido para tal efecto– sillas suficientes, y que otorgue confidencialidad respecto a las reuniones y materias que se traten, es decir, que tenga una puerta que permita aislar la sala.
- Medio para el resguardo de la información: en las dependencias se evaluó la existencia de algún mueble, bodega, bóveda, etc., que otorgara la seguridad suficiente –bajo llave o clave de acceso– de los antecedentes y expedientes resultado de los procesos de mediación.

1.2 Examen de baño

Este aspecto fue medido en cuanto a los siguientes parámetros: se encuentra limpio; cuenta con papel; cuenta con jabón; el papelerero se encuentra sin rebalse de basura y si éste se encuentra independiente de la oficina del mediador.

1.3 Examen del arancel

- Arancel del mediador
- Publicación del arancel
- Valores del arancel

c) 2.- Evaluación Específica

2.1 Examen del expediente

- Expediente: del Sistema de Mediación se seleccionó una muestra de 5 mediaciones cerradas llevadas a cabo por cada mediador sujeto de fiscalización durante los años 2015 y 2016, extensible al año 2014, en caso de ser necesario. A continuación, en las dependencias del mediador, fueron solicitados los “expedientes” de las mediaciones antedichas, verificando la existencia del conjunto de antecedentes asociados a un proceso de mediación seleccionado, siempre en formato papel. Asimismo, se procedió a evaluar que los documentos se encontraran suficientemente custodiados en un medio idóneo.

2.2 Contenido del expediente

Tenidos los expedientes a la vista, se comprobó que estos contuvieran los siguientes elementos mínimos:

- Oficio ordinario IP, en original, informando al mediador de su designación.
- Copia del reclamo presentado por la parte afectada.
- Respuesta del(os) prestador(es) aceptando someterse al proceso de mediación
- Actas por cada una de las sesiones sostenidas.
- Acta de Mediación firmada por las partes, existiendo acuerdo, mediación frustrada sin acuerdo, o bien, no comparecencia de las partes. Cabe destacar que el acta respectiva que da cuenta de las situaciones antes mencionadas, debía encontrarse debidamente firmada por ambas partes para cumplir con este aspecto, en caso de no ser así, debió haber registro del mediador indicando las causales de la falta de firmas.
- Constancia de aceptación de prórroga (60 días) por las partes. En caso de existir un acuerdo de prórroga de la mediación por las partes, se constató la existencia de algún documento que dé cuenta de dichas voluntades.
- Constancia de la lectura, en la primera audiencia, del Art. 51, de la Ley N° 19.966, en cuanto a que, tanto las declaraciones, como las actuaciones de la mediación, tendrán un carácter de secretas.

2.3 Notificaciones y plazos de la mediación

- Notificación a las partes de la primera sesión de mediación.
- Constancia de la notificación remitida a las partes, respecto de la citación a la audiencia de la primera sesión de mediación.
- La mediación se efectuó dentro del plazo previsto dentro de 60 o 120 días, según corresponda.

5. Resultados

Los resultados de la fiscalización se presentan en las siguientes tablas, mostrando el nivel de desempeño obtenido en cada uno de los ítems evaluados en los 25 mediadores inspeccionados, desagregado en los 46 atributos medidos.

5.1 Resultados de la evaluación general, examen de dependencias RM/Regiones/Nacional de mediadores fiscalizados

Tabla N°2: Domicilios fiscalizados declarados en el Registro Mediadores, que efectivamente corresponden a oficinas o domicilio comerciales.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	7	22
Universo	16	9	25
%	93,8	77,8	88

No fueron validados 3 domicilios por tratarse de direcciones particulares y no comerciales.

Tabla N°3: Dependencias fiscalizadas, que cuentan con recepcionista.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	12	4	16
Universo	15	7	22
%	80	57,1	72,7

Tabla N°4: Dependencias fiscalizadas, que cuentan con un lugar para la mediación.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	6	21
Universo	15	7	22
%	100	85,7	95,5

Tabla N°5: Salas de mediación fiscalizadas que cuentan con sillas.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	7	22
Universo	15	7	22
%	100	100	100

Cabe señalar en este punto, que las salas de mediación fiscalizadas, cuentan e promedio con 5 sillas cada una.

Tabla N°6: Salas de mediación fiscalizadas que cuentan con mesa de reuniones.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	13	7	20
Universo	15	7	22
%	86,7	100	90,9

Tabla N°7: Salas de mediación fiscalizadas que aseguran la confidencialidad de las reuniones.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	6	21
Universo	15	7	22
%	100	85,7	95,5

Tabla N°8: Mediadores fiscalizados que disponen de algún medio para el resguardo de la documentación.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	6	2	8
Universo	15	7	22
%	40	28,6	36,4

Tabla N°9: Mediadores fiscalizados que cuentan con notebook.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	6	21
Universo	15	7	22
%	100	85,7	95,5

Tabla N°10: Mediadores fiscalizados que cuentan con baño(s) para los usuarios en sus dependencias.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	15	7	22
Universo	15	7	22
%	100	100	100

Tabla N°11: Mediadores fiscalizados que cuentan con baño(s) para los usuarios independientes de la sala de reunión.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	14	6	20
Universo	15	7	22
%	93,3	85,7	90,9

Tabla N°12: Resultado de la evaluación de los atributos de los baños, a nivel nacional.

EXAMEN DEL BAÑO			
Atributos	Nacional	Universo	%
Ubicado independiente de oficina de mediación	20	22	90,9
Limpio	20	22	90,9
Papel	19	22	86,4
Jabón	20	22	90,9
Papelero sin basura de rebalse	20	22	90,9
Promedio	19,8	22	90

5.2 Resultados de la evaluación específica, examen del arancel RM/Regiones/Nacional de mediadores fiscalizados

Tabla N°13: Mediadores que mantienen publicado en sus dependencias un letrero con el arancel de la mediación.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	4	0	4
Universo	15	7	22
%	26,7	0	18,2

Tabla N°14: Evaluación de los atributos respecto de los aranceles publicados, nivel nacional.

Examen del arancel del mediador				
	Publicado en un lugar visible	Corresponde al arancel informado a la SIS	Valor igual o menor a \$214.000	Indica el valor de la prórroga \$71.000
Totales	4	4	4	1
Universo	4	4	4	4
% de cumplimiento	100	100	100	25

5.3 Resultados de la evaluación específica, examen del expediente RM/Regiones/Nacional de mediadores fiscalizados

Tabla N°15: Evaluación de la existencia de expediente físico y único.

	RM	REGIONES	NACIONAL
Total	74	38	112
Universo	80	45	125
%	92,5	84,4	89,6

Fueron requeridos 5 expedientes por mediador (5*25), por lo que el total solicitado fue de 125.

Tabla N°16: Aspectos evaluados del expediente en el total mediadores fiscalizados a nivel nacional.

Contenido del Expediente				
	Ordinario IP notifica designación del mediador	Copia del reclamo	Respuesta de los prestadores aceptando la mediación	Cuenta con registros por cada sesión de mediación
Total	108	107	103	74
Universo	112	112	112	112
%	96,4	95,5	92,0	66,1

Tabla N°17: Aspectos evaluados del registro de sesión en el total de mediadores fiscalizados a nivel nacional.

Atributos del registro de la sesión de mediación					
	ID de la causa	Fecha	Nombre de los asistentes	Desarrollo de la sesión	Firmada por las partes
Total	61	61	60	60	35
Universo	74	74	74	74	74
%	82,4	82,4	81,1	81,1	47,3

Tabla N°18: Aspectos evaluados de las actas de mediación en el total de mediadores fiscalizados a nivel nacional.

Acta de mediación			
	Existe acta de mediación	Firmada por las partes	Existe constancia del mediador de la causa de falta de firmas
Total	90	48	9
Universo	112	90	42
%	80,4	53,3	21,4

Tabla N°19: Resultados de la evaluación respecto de las notificaciones y plazos incurridos en los proceso de mediación fiscalizados a nivel nacional.

Notificaciones y plazos				
	Existe constancia de la notificación a la citación de 1ra sesión	Existe coincidencia entre la fecha del inicio de la mediación en la carátula y la notificación del mediador	La mediación se efectuó dentro del plazo establecido (60/120)	Constancia de aceptación de las partes a la prórroga
Total	87	65	69	3
Universo	112	112	112	43
%	77,7	58,0	61,6	7,0

Tabla N°20: Resultados de la evaluación respecto de las constancias exigidas en los proceso de mediación fiscalizados a nivel nacional.

Constancias		
	Constancia de aceptación de las partes a la prórroga 60 días	Constancia de la lectura en la 1ra audiencia del artículo 51 de la ley 19.966
Total	3	54
Universo	43	112
%	7,0	48,2

6. Observaciones Generales

En primer término resulta importante destacar, que de la muestra extraída del Registro Nacional de Mediadores de Salud Privados para el módulo, mediadores, condiciones de infraestructura, examen del arancel y expediente de mediación, se constató que un 12% de los fiscalizados, vale decir 3 profesionales, desarrollaban sus labores de mediación en un domicilio no comercial, esto es en dependencias de un establecimiento de salud o en sus propios domicilios particulares.

En cuanto a los medios con que cuentan los mediadores a efecto de dar debido resguardo a los antecedentes que se generan del proceso de mediación, fue posible constatar que en un 63,6%, no cuentan con medidas adecuadas para la custodia de la confidencialidad de la documentación, vale decir algún mueble o medio con llave.

Por otra parte, en lo que se refiere a los aspectos mínimos con que debe contar una sala de mediación (sillas, mesas, asegurar la confidencialidad), el desempeño de los mediadores en este sentido, en términos generales, fue de un 95,5%.

Respecto al examen practicado a los baños que los mediadores disponen para el uso del público (independiente, limpio, cuenta con papel y jabón, papelerero sin rebalse de basura), en términos generales se observó un nivel de cumplimiento de un 90%.

En relación al cartel o letrero del arancel que debe estar publicado en la oficina del mediador, cabe señalar que este aspecto es de muy bajo cumplimiento, solo alcanza un 18,2% (4/22). Ahora, en cuanto a los aspectos que contempla la norma para esta materia (publicado en lugar visible, corresponde al arancel informado a la SIS, valor igual a \$214.000, indicar el valor de la prórroga), señalar que, en términos generales, el resultado alcanzado es de 81,3%, siendo el factor de la prórroga el que menor cumplimiento se observa dentro de los 4 aspectos, con un 25%.

En lo que respecta a los expedientes solicitados a los mediadores, indicar que si bien correspondía que cada mediador exhibiera 5 expedientes cada uno, lo cierto es que en el procedimiento solo fue posible evidenciar 112 de 125 expedientes, lo que corresponde a un 89,6%. Al efecto, aclarar que lo anterior se debió a que 5 mediadores no mantenían el total o todos los expedientes solicitados en la visita.

Por su parte, evaluado los antecedentes que se exigieron en la fiscalización que debía contener cada expediente, esto es, Ordinario IP de notificación de mediación, copia del reclamo, respuesta de los prestadores aceptando la mediación y registros por cada sesión de mediación, el resultado general fue de un 87,5%, siendo el último aspecto señalado el de más bajo cumplimiento con 66,1%.

En lo referido a los atributos que debían consignarse en registros por cada sesión de mediación la identificación de la causa, fecha, nombre de los participantes, desarrollo de la sesión, firmado por las partes, el nivel de cumplimiento en términos generales fue de 74,9%, siendo el último aspecto referido, el que resulta porcentualmente más bajo, alcanzando solo un 47,3%.

Por otra parte, en cuanto a la existencia de acta de mediación por cada proceso de mediación revisado, no obstante de ser un elemento exigido normativamente, durante el procedimiento fiscalizadorio fue posible constatar la existencia de 91 de 112 actas, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento de un 80,4%.

Asimismo, evaluada la firma de las partes, o en su defecto, la constancia del mediador de la causa de falta de firmas en el acta de mediación, aspectos que se encuentran contenidos en la normativa, el resultado alcanzado en estos atributos fue de un 53,3% y 21,4%, respectivamente.

En relación al apartado de la fiscalización sobre las constancia de aceptación de las partes a la prórroga, cuando procediera, se pudo establecer que en 43 mediaciones el plazo excedió los 60 día, por lo que debió existir la referida constancia, sin embargo el procedimiento arrojó que solo en un 7% (3 casos), se evidenció el registro en cuestión.

Respecto de la constancia de la lectura en la 1ra audiencia del artículo 51 de la ley 19.966, materia que se encuentra debidamente regulada, se observa un nivel de cumplimiento de 48,2%, esto es 54 de 112 casos.

En cuanto a las notificaciones de la primera sesión de mediación, se verificó que en un 77,7% la existencia de algún medio de verificación que permitiera constatar dicha notificación. Paralelamente se cotejó la coincidencia entre la fecha del inicio de la mediación en la carátula del sistema de mediación y la notificación del mediador, comprobándose que solo en un 58%, hay consistencia entre ambos datos.

Ahora bien, efectuada la medición respecto que la mediación se haya efectuado dentro del plazo establecido, vale decir 60 días, o bien, 120 –en caso de existir prórroga- se logró establecer que el cumplimiento en este aspecto alcanza un 61,6%.

En consecuencia, el Ítem Notificaciones y Plazos, alcanza un cumplimiento, en promedio, de los tres aspectos antes referidos, de un 61,3%.

7. Anexos

Mediadores de salud privada fiscalizados, distribuidos por región.

N°	Región	Mediador
1	RM	Francisco Ugarte Cruz-Coke
2	RM	María Angélica Apparcel Correa
3	RM	María Isabel Ahumada Vargas
4	RM	Mónica Fuentes Portales
5	RM	Francisco Currieco Guerrero
6	RM	María Paz Yáñez Rebolledo
7	RM	Mario Cubillos Ramos
8	RM	Fernando Opazo Larraín
9	RM	Loreto Astudillo Soto
10	RM	Catalina Brown López
11	RM	Héctor Suárez Gaensly
12	RM	Gina Raineri Bernanin
13	RM	Claudia Siebel Bierwirth
14	RM	Ana Lorena López Moreno
15	RM	Gloria Torres Ávila
16	RM	Ricardo Price Toro
17	II	Pablo Luza Zamora
18	IV	Mateo Petrovic Crespo
19	V	Patricio Cury Pastene
20	VI	Braulio Sánchez Gortary
21	VII	María Teresa Yáñez Ahumada
22	VIII	María Lourdes Obreque Sandoval
23	VIII	Boris Fiexelist Venturelli
24	XIV	Sandra Isla Toledo
25	X	Nelson Ibacache Doddis

