

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.

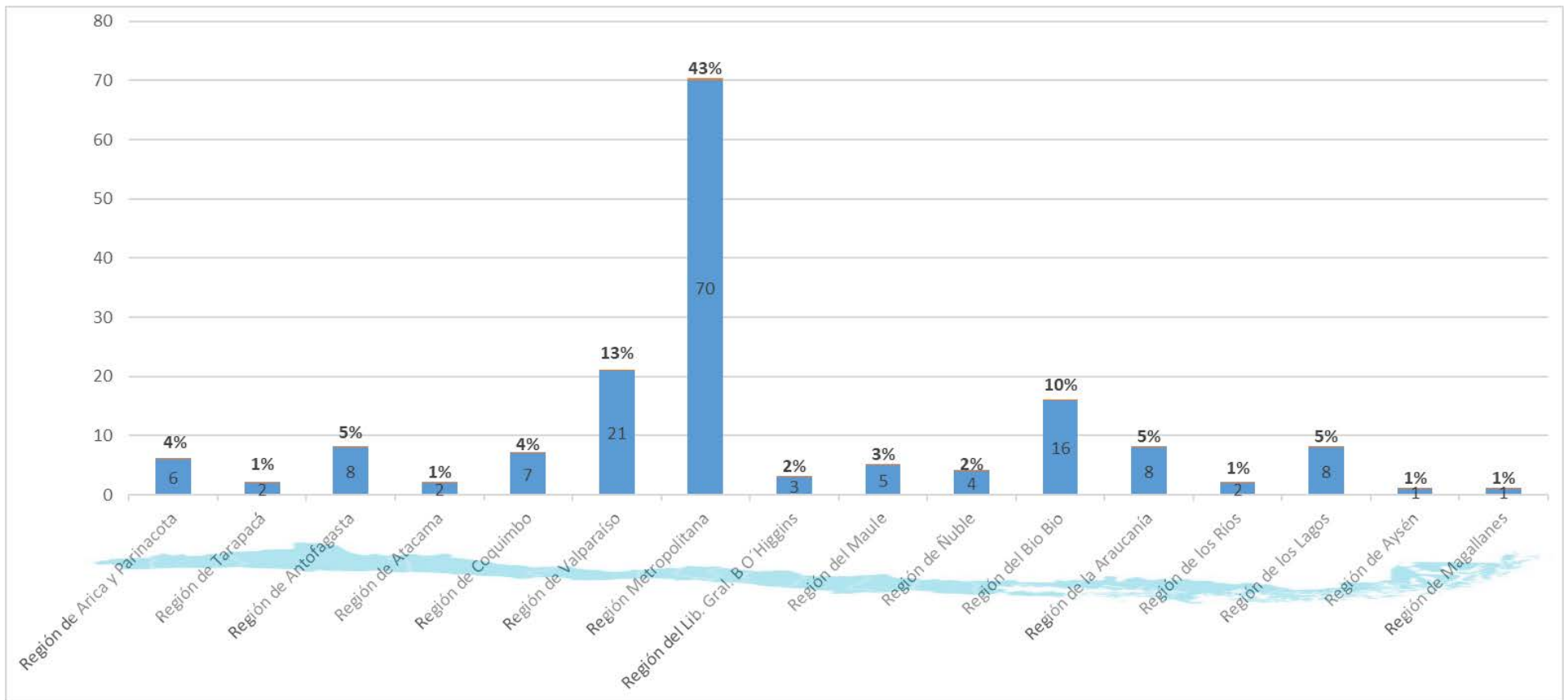
ROL DE LA SUPERINTENDENCIA



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 DICIEMBRE DE 2024

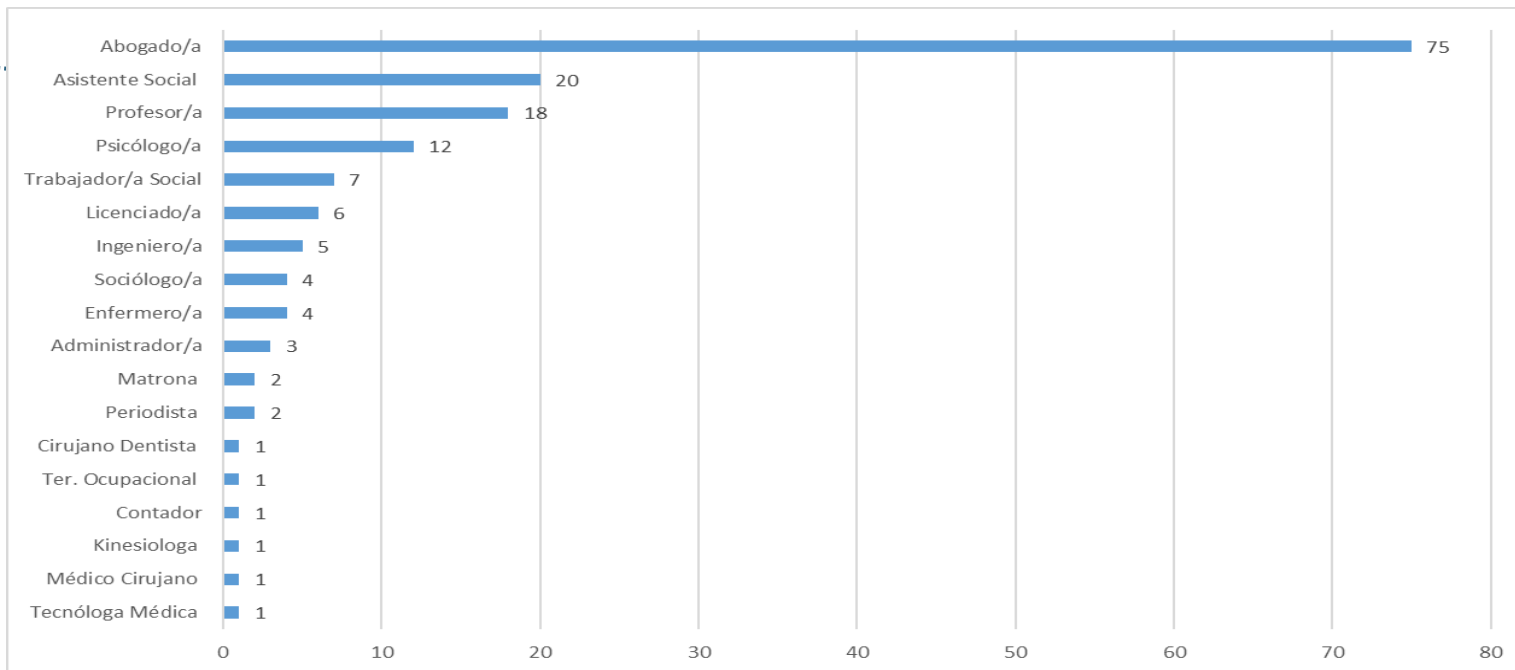
Gráfico N° 1: número de Mediadores vigentes inscritos en el Registro Nacional al 31 de diciembre de 2024, desagregados por región.



En este gráfico, se presentan los mediadores inscritos en el Registro Nacional, desagregados por región (Total: 164), 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 diciembre de 2024, 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 diciembre 2024

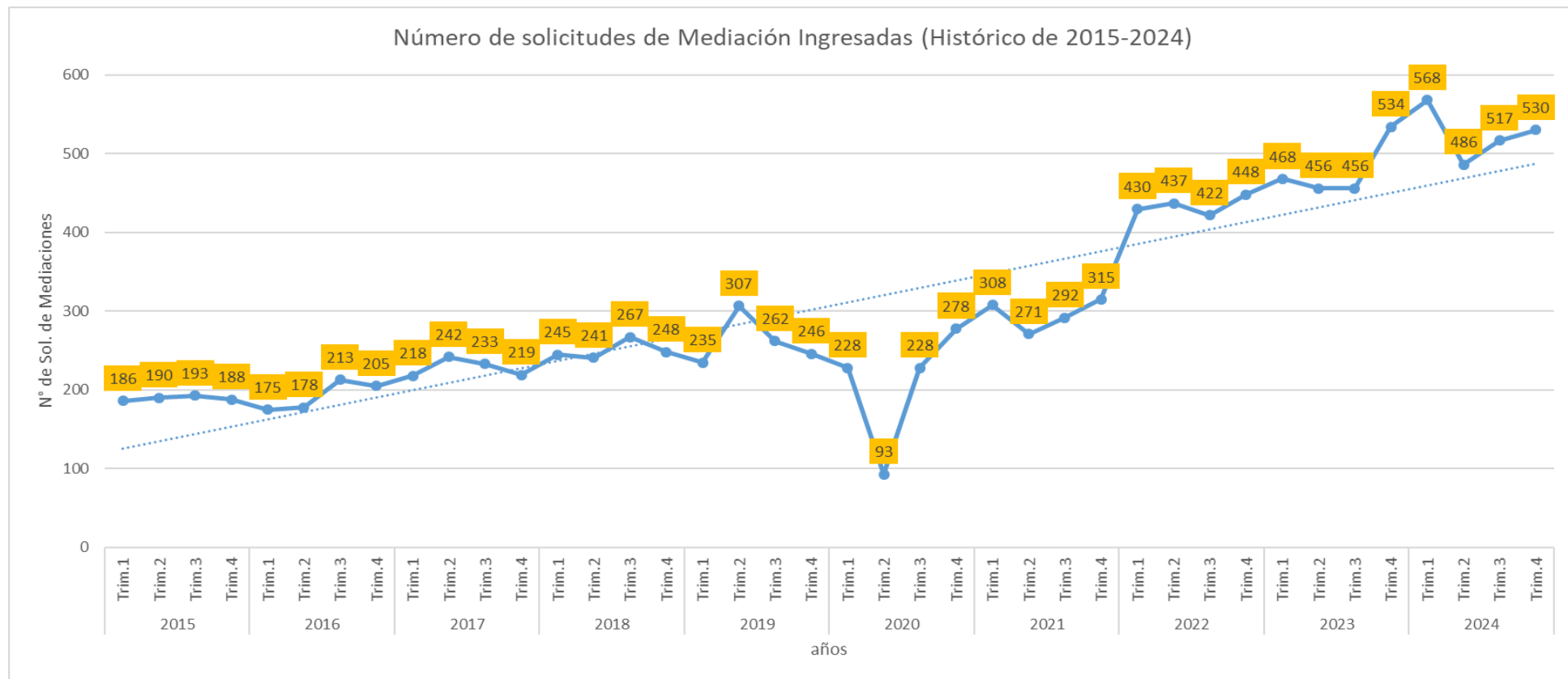
Región	Promedio de Arancel	Máx. de Arancel	Mín. de Arancel
Región de Antofagasta	\$ 215.725	\$ 223.800	\$ 210.000
Región de Arica y Parinacota	\$ 146.700	\$ 230.200	\$ 100.000
Región de Atacama	\$ 185.000	\$ 200.000	\$ 170.000
Región de Aysén	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000
Región de Coquimbo	\$ 206.971	\$ 240.000	\$ 150.000
Región de la Araucanía	\$ 204.293	\$ 256.543	\$ 140.000
Región de los Lagos	\$ 191.775	\$ 256.000	\$ 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 O'higgins	\$ 204.667	\$ 214.000	\$ 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 Maule	\$ 181.000	\$ 245.000	\$ 150.000
Región Metropolitana	\$ 203.246	\$ 266.548	\$ 100.000
Promedio	\$ 194.849	\$ 229.281	\$ 162.763

De acuerdo al cuadro adjunto, el promedio de aranceles publicados a nivel nacional es de 194.849 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 DICIEMBRE DE 2024

A continuación, se representa la evolución en el número de solicitudes de mediación admisibles, considerando un registro histórico desde el año 2015 al 31 de diciembre de 2024:

Gráfico N° 3: Evolución del número de solicitudes de mediación ingresadas, entre 01 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2024.



De acuerdo al gráfico anterior, se puede observar un aumento en el número de solicitudes de mediación ingresadas entre el año 2015 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 2015 y el 31 de diciembre de 2024.

Región	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
Región Metropolitana	464	439	583	622	667	530	776	1.090	1.235	1.369	7.775
Región de Valparaíso	65	65	56	52	80	69	108	144	107	142	888
Región del Bio Bio	52	57	57	75	63	56	75	123	104	73	735
Región de Antofagasta	40	43	38	36	46	32	48	64	111	79	537
Región del Lib. Gral. B. O'Higgins	39	34	40	44	35	28	42	66	59	67	454
Región de la Araucanía	12	28	25	31	32	26	32	53	46	53	338
Región de los Lagos	14	21	29	28	30	18	20	44	52	50	306
Región de Coquimbo	9	18	16	28	24	13	26	50	53	40	277
Región del Maule	22	27	17	14	14	20	24	29	45	81	293
Región de Tarapacá	10	10	29	31	17	7	5	19	17	30	175
Región de Ñuble					13	10	6	12	21	67	129
Región de Atacama	15	12	10	16	10	4	5	14	20	12	118
Región de los Ríos	6	4	4	13	5	5	6	14	27	14	98
Región de Arica y Parinacota	8	9	6	11	7	5	9	7	10	16	88
Región de Magallanes	1	4	2		7	3	1	6	6	7	37
Región de Aysén						1	3	2	1	1	8
Total general	757	771	912	1.001	1.050	827	1.186	1.737	1.914	2.101	12.256

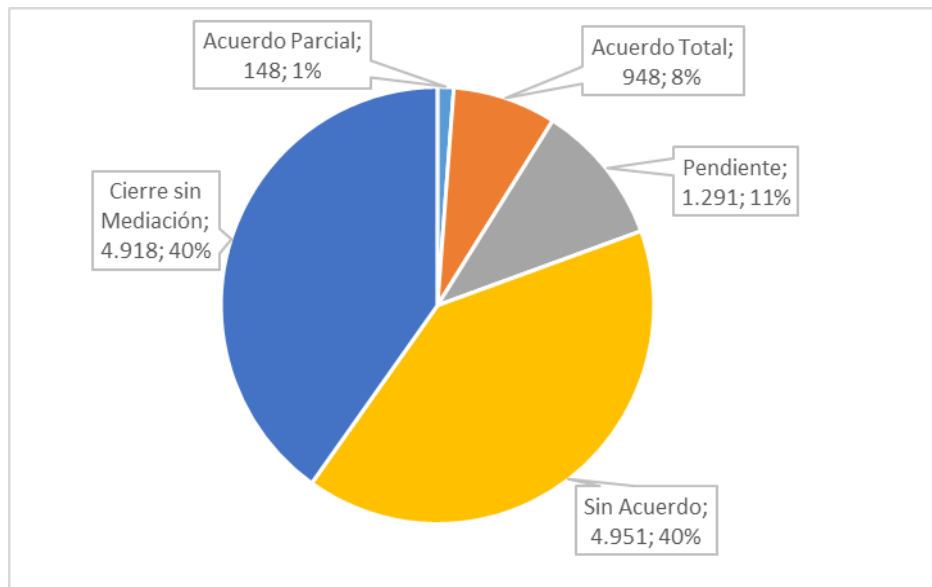
Si los números los llevamos a porcentajes es posible establecer que, la región Metropolitana concentra el 63% de las solicitudes de mediación a nivel nacional, seguido de la región de Valparaíso y Biobío, una con un 7% y la otra con un 6% respectivamente, el resto de las regiones representan el 24%.

Cuadro N° 3: Solicitudes de mediación ingresadas a la Superintendencia, desagregadas por especialidades más reclamadas, entre el 01 de enero de 2015 y 31 de diciembre de 2024.

Materia	N° Solicitudes de mediación	% del Total
Intervención Quirúrgica	3.822	31,2%
Atención Hospitalaria	1.894	15,5%
Atención Ambulatoria	1.737	14,2%
Atención Dental	1.438	11,7%
Atención Urgencia	964	7,9%
Pendiente de Clasificar	838	6,8%
Error en Diagnóstico	700	5,7%
Procedimiento Diagnóstico	473	3,9%
Procedimiento Terapéutico	265	2,2%
Sin Competencia	72	0,6%
Inadmisibilidad	53	0,4%
Total general	12.256	100%

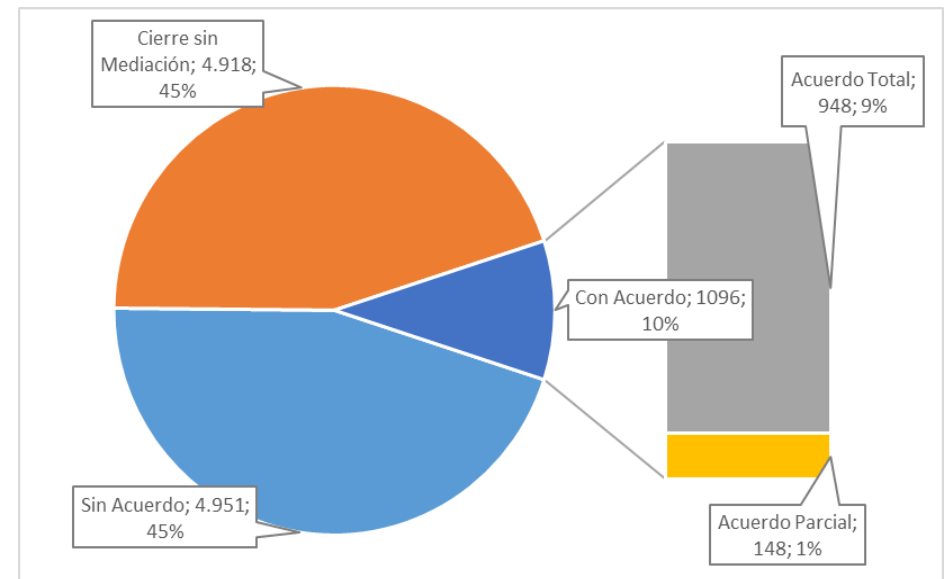
Del cuadro, es posible establecer que los 3 tipos de materias más reclamadas concentran el 61% de las solicitudes de mediación ingresadas a esta Superintendencia, y un tercio del total de solicitudes de mediación corresponden a reclamaciones por Intervenciones Quirúrgicas.

Evolución del número de solicitudes de mediaciones ingresadas, desagregadas por estado, entre 01 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2024.



De las 12.256 solicitudes de mediación ingresadas entre enero del año 2015 y diciembre de 2024, el 49% participó del proceso de mediación, el 9% de las solicitudes de mediación ingresadas llegaron a algún tipo de acuerdo, sea este acuerdo total (8%) o acuerdo parcial (1%), y el 40% de las solicitudes finalizaron sin acuerdo entre las partes. Por otra parte, el 40% 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 2015 y el 31 de diciembre de 2024.



De acuerdo con el gráfico anterior, del total de solicitudes finalizadas entre enero del año 2015 y diciembre de 2024 (total: 10.965), tenemos que el 55% (6.047) acepta participar en un proceso de mediación, designando un mediador y desarrollando audiencias, pero solo un 10% (1.096) del total de solicitudes de mediación finalizadas llega a algún tipo de acuerdo, ya sea este total o parcial.