



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

Período: 10 de Marzo de 2005 al 31 de diciembre de 2014

Lunes 12 de enero 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 31 de diciembre del año 2014** en la Superintendencia de Salud.

2.1 Total postulaciones presentadas y aceptadas.

Total postulaciones	Postulaciones aceptadas	%
534	158	29,6%

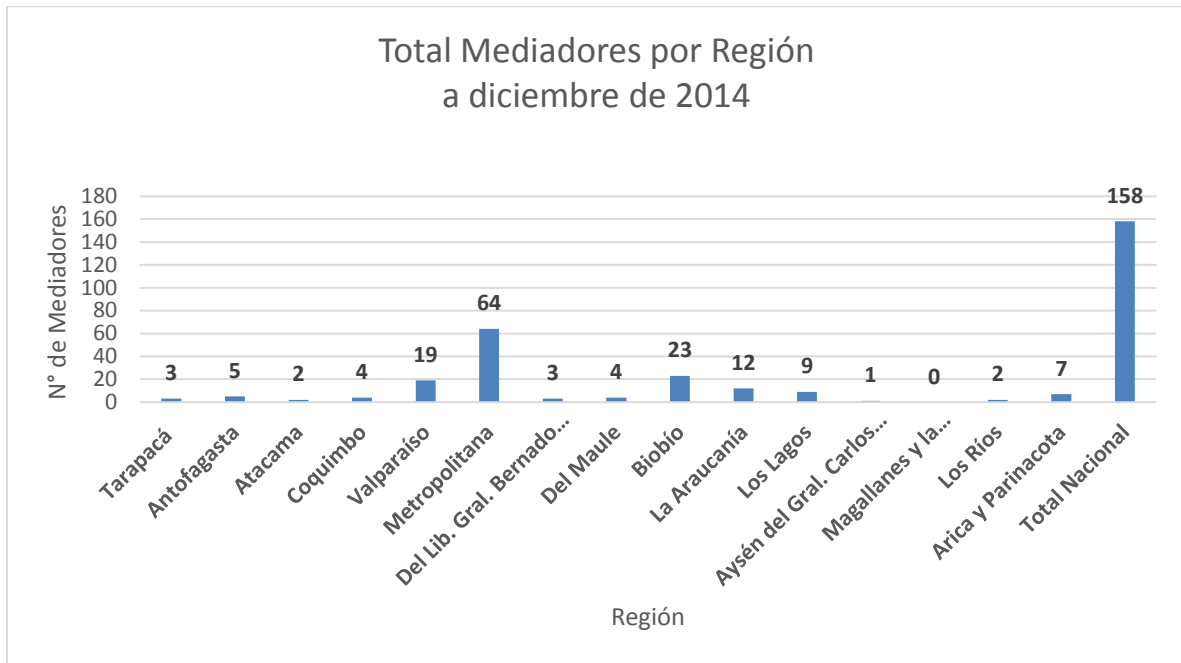
Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

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	19
Metropolitana	64
O´Higgins	3
Del Maule	4
Biobío	23
La Araucanía	12
Los Lagos	9
Aysén	1
Magallanes	0
Los Ríos	2
Arica	7
Total Nacional	158

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 31 de diciembre 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 Inadmisibles:** 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:

Año	Mediaciones admisibles	Reclamos prestador	Solicitud Inadmisible	Otros	Total
2005	58	0	0	0	58
2006	180	1	1	0	182
2007	247	0	0	0	247
2008	360	23	6	0	389
2009	422	52	11	0	485
2010	491	39	18	2	550
2011	520	39	15	4	578
2012	666	43	22	3	734
2013	738	35	21	6	800
2014	751	41	18	2	813
Total	4.433	273	112	17	4.836
%	91,7%	5,6%	2,3%	0,4%	100,0%

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

3.2 Solicitudes de Mediación Admisibles, por año.

Año	Nº de mediaciones
2005	58
2006	180
2007	247
2008	360
2009	422
2010	491
2011	520
2012	666
2013	738
2014	751
Total	4.433

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

3.3 Total Solicitudes Admisibles por Región, en el período.

Región	Nº de mediaciones	%
Tarapacá	73	1,6%
Antofagasta	301	6,8%
Atacama	73	1,6%
Coquimbo	70	1,6%
Valparaíso	388	8,8%
Metropolitana	2.545	57,4%
Del Lib. Gral. Bernardo O´Higgins	207	4,7%
Del Maule	100	2,3%
Biobío	287	6,5%
La Araucanía	116	2,6%
Los Lagos	155	3,5%
Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	3	0,1%
Magallanes y la Antártica Chilena	15	0,3%
Los Ríos	36	0,8%
Arica y Parinacota	64	1,4%
Total Nacional	4.433	100%

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	0,36%
Broncopulmonar	76	1,71%
Cardiología	153	3,45%
Causa sin especialidad (Hospit. Exámenes, medicamentos)	95	2,14%
Cirugía Gástrica	208	4,69%
Cirugía General	199	4,49%
Cirugía Plástica	207	4,67%
Cirugía Infantil	32	0,72%
Cirugía Cabeza-Cuello y Máxilo - Facial	30	0,68%
Cirugía Torácica	9	0,20%
Colo-Proctología	17	0,38%
Dermatología	45	1,01%
Endocrinología	5	0,11%

Materia mediación	N° de mediaciones	%
Gastroenterología	188	4,24%
Ginecología y Obstetricia	586	13,22%
Infectología	39	0,88%
Medicina Interna - Gastroenterología	218	4,92%
Neurología - Neurocirugía	165	3,72%
Urología - Nefrología	159	3,59%
Odontología	307	6,92%
Oncología	103	2,32%
Otorrinolaringología	78	1,76%
Otras especialidades (varias)	704	15,90%
Pediatría-Neonatología	187	4,22%
Psiquiatría - Psicología	57	1,29%
Traumatología y ortopedia	550	12,40%
Total	4.433	100,0%

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

3.5 Estado Solicitudes de Mediación Admisibles, en el período.

Estado	N° de mediaciones
Terminadas	4.104
En Trámite	329
Total	4.433

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud

3.6 Por Resultado de la Mediación, en el período.

Resultado de mediación terminada	N° de mediaciones	%
Acuerdo Directo	44	1,1%
Acuerdo Total	432	10,5%
Acuerdo Parcial	30	0,7%
Sin Acuerdo	1.661	40,5%
Certificado de mediación frustrada	1.829	44,6%
Desistimiento/abandono del reclamante	83	2,0%
Inadmisible	4	0,1%
Orientación a la mediación	21	0,5%
Total	4.104	100%

Fuente: Sistema de Mediación, Superintendencia de Salud