FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

MEDIACION EN SALUD

Salud Pública y Gestión
Klgo. Mauro Tamayo R.
Docente
Escuela de Kinesiología
Facultad de Medicina
Universidad de Chile
Avenida Independencia 1027, Independencia
Teléfonos (56 2) 978 6498 -(56 2) 978 6513, Fax (56 2) 978 6514

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

CONFLICTO

- **Frente a un conflicto se tienen al menos tres alternativas clásicas de resolución:**
- **LA FUERZA**

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

CONFLICTO

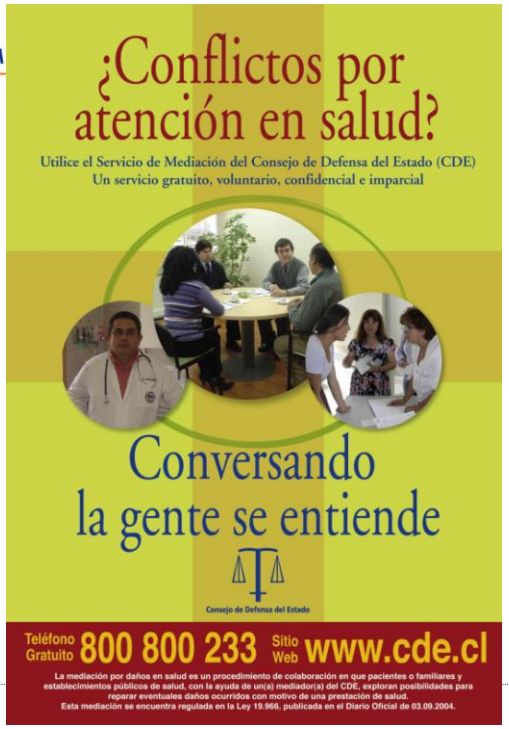
- **LOS JUICIOS**

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

CONFLICTO

- **LAS MEDIACIONES**

FACULTAD DE M
UNIVERSIDAD



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

La fuerza y los juicios NO resuelven el conflicto; proporcionan una solución transitoria e inestable, porque la persona que pierde todo no queda conforme y puede revivir el conflicto

Ambos métodos implican un juego suma cero: todo lo que gana una parte lo pierde la otra; por ello son métodos confrontacionales, no colaborativos y destructivos para las partes

Estos son los métodos que por milenios se han aplicado frente a los conflictos

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

"La mediación es un procedimiento no adversarial, que tiene por objeto propender a que, mediante la comunicación directa entre las partes y con la intervención de un/a mediador/a, ellas lleguen a una solución extrajudicial de la controversia"

Así la define la **Ley 19.966**, de 2004, que creó la mediación por daños en salud

Esta definición es aplicable a todas las mediaciones: familiar, laboral, escolar, comunitaria, etc.

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

ANTECEDENTES

- La ley 19.966 establece un procedimiento de mediación prejudicial, obligatorio y gratuito, ante el Consejo de Defensa del Estado, el que comenzó regir el 4 de marzo de 2005.
- **Un sistema similar, pero ante la Superintendencia de Salud, operará en el caso de los prestadores privados públicos.**
- La ley limita la mediación en salud a las prestaciones médicas y a sus implicancias civiles, no la extiende a conflictos contractuales ni impide el ejercicio de acciones penales.

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Características mediación ante el CDE

1. Procedimiento no adversarial
2. Rapidez y flexibilidad
3. **Gratuidad**
4. Obligatoriedad
5. Privacidad y confidencialidad
6. Neutralidad

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Se buscó **desjudicializar** los conflictos sanitarios, creando una instancia de mediación, previa a un juicio, obligatoria, rápida y gratuita, en el caso de los establecimientos de salud públicos

Este procedimiento comenzó en marzo de 2005. En el caso de daños en establecimientos públicos de salud, la mediación se realiza por funcionarios/as del CDE. En el caso de daños en establecimientos privados, la mediación se realiza por mediadores/as privados/as, registrados en la Superintendencia de Salud. En éste caso el procedimiento es pagado

www.med.uchile.cl

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Gratuidad

Las personas que reclaman **NO necesitan abogado/a**

Obligatoriedad
de pasar por mediación antes de demandar indemnización de perjuicios por daños a la salud

Voluntariedad
una vez iniciada la mediación. Las partes pueden llegar o no a acuerdo o retirarse de la mediación en cualquier momento

Celeridad
Mediación dura 60 días corridos, prorrogable a 120 días por decisión de las partes

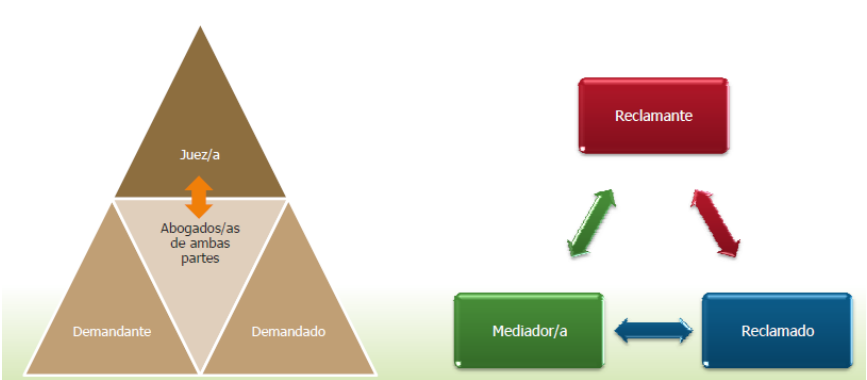
Confidencialidad
Legalmente, el/la mediador/a, las partes o terceros (peritos por ejemplo), no pueden revelar el contenido de las audiencias

Imparcialidad
Mediador/a debe mantener la equidistancia entre las partes

7

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Características del servicio de mediación del CDE



www.med.uchile.cl

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

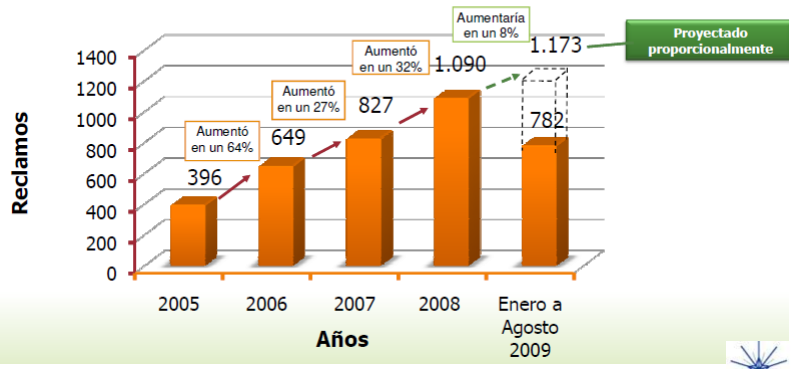
Término de la mediación

- Voluntad unilateral de las partes
- No comparecencia a las audiencias
- Falta de acuerdo con la decisión del CDE respecto de solicitud de inhabilidad de mediador (rechazo solicitud, aceptación, nombramiento de otro mediador)
- Expiración del plazo
- Acuerdo
- Rechazo por CDE o Ministerio de Hacienda, en su caso, de acuerdos adoptados por las partes (debe consultarse al CDE acuerdos >1.000 UF y, además, a Ministerio de Hacienda >3.000 UF).

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

3.744 Solicitudes de mediación

(Marzo 2005 a Agosto 2009)



www.med.uchile.cl

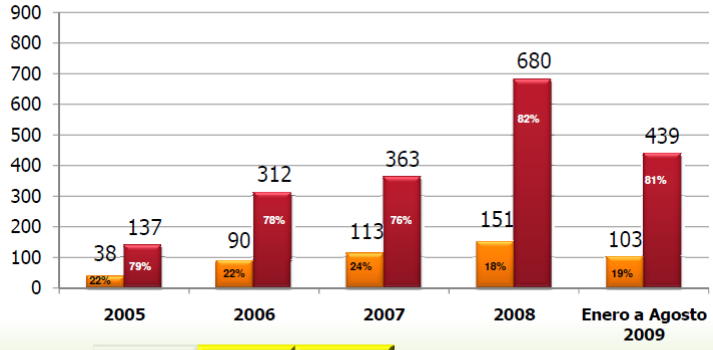
FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

PRESTADORES RECLAMADOS

89% de los establecimientos reclamados son Hospitales, 10% Consultorios y 1% Postas u otros

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Resultados de mediaciones



	Cantidad	Porcentaje
Con acuerdo	495	20%
Sin acuerdo	1.931	80%
TOTAL	2.426	100%

Acuerdo
Falta de acuerdo

FACULTAD DE MEDICINA

Tipo de reparaciones acordadas por las partes

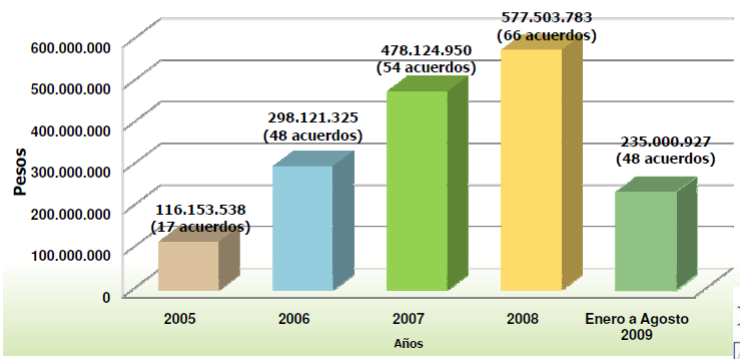
(total a marzo 2005 a Agosto 2009)

TIPO DE REPARACIÓN		TOTAL Nº	TOTAL %
INDEMNIZACIÓN	Indemnización	130	47%
	Indemnización + disculpas y/o explicaciones	40	
	Indemnización + prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicaciones	40	
	Indemnización + prestaciones asistenciales	23	
PRESTACIONES ASISTENCIALES	Prestaciones asistenciales	113	33%
	Prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicación de los hechos	49	
DISCULPAS Y/O EXPLICACIONES	Disculpa y/o explicación de los hechos	100	20%
TOTAL		495	100%

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Total de montos indemnizatorios en acuerdos de las partes (*)

(en pesos)



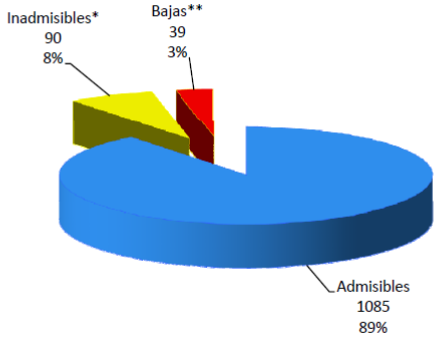
FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

•DATOS 2010

FACULTAD DE MEDICINA
UNI

Admisibilidad de las solicitudes ingresadas
(Año 2010)

De un total de 1.214 resoluciones:

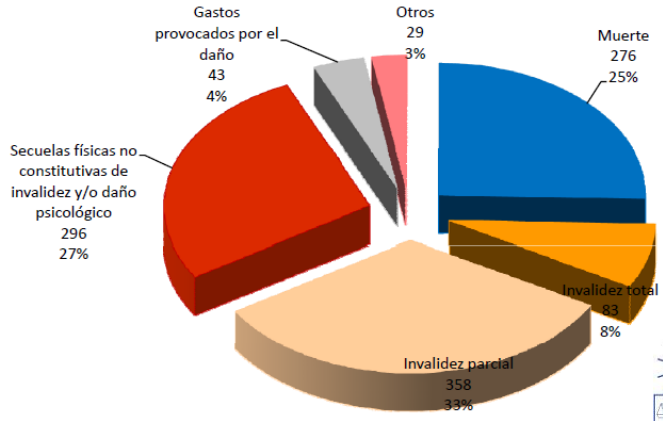


Fuente: Sistematización elaborada a partir de las resoluciones emitidas el año 2010

*Solicitudes que no son competencia del CDE, por ejemplo: daños ocurridos en establecimientos de salud privados, o bien no especifican un daño.
** Se dan de baja reclamos que no son firmados, requisito para comenzar un proceso de mediación.

FACU
UNIVE

Daño principal notificado por el reclamante, en solicitudes admisibles (Año 2010)

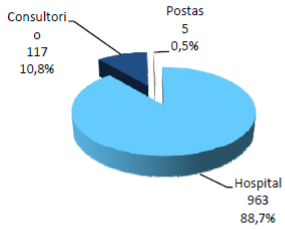


Fuente: Sistema Gestión de Mediación

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

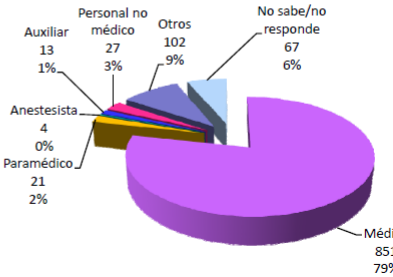
Tipo de institución y/o funcionario reclamado, en solicitudes admisibles (Año 2010)

Tipo de establecimiento



Fuente : Sistema Gestión de Mediación

Tipo de funcionario sanitario*



* identificado por el reclamante como responsable de daño

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

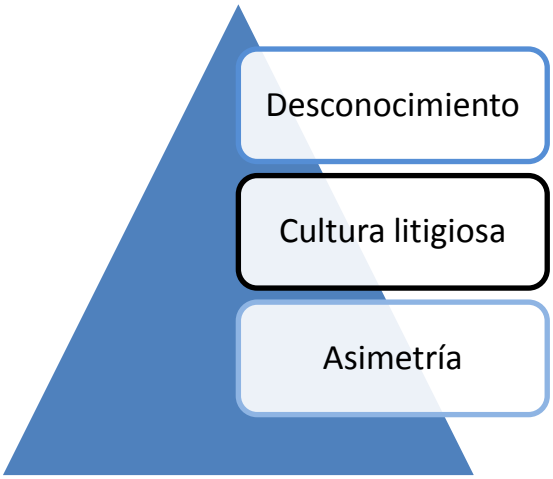
TIPO DE REPARACIÓN EN ACUERDOS DEFINITIVOS (renuncia a acciones judiciales)		Nº	Porcentaje
DISCULPAS Y/O EXPLICACIONES	Disculpas y/o explicación de los hechos	23	15%
PRESTACIONES ASISTENCIALES	Prestaciones asistenciales	45	49%
	Prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicación de los hechos	34	
INDEMNIZACIÓN	Indemnización	35	35%
	Indemnización + disculpas y/o explicaciones	5	
	Indemnización + prestaciones asistenciales	11	
	Indemnización + prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicaciones	5	
OTROS		2	1%
TOTAL		160	100%

TIPO DE REPARACIÓN EN ACUERDOS PARCIALES (sin renuncia a acciones judiciales)		Nº	Porcentaje
ACLARACIÓN DE LOS HECHOS		16	34%
PRESTACIONES ASISTENCIALES	Exámenes y/o atención médica	22	51%
	Exámenes y/o atención médica + aclaración de los hechos	2	
COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES		2	4%
OTROS		5	11%
TOTAL		47	100%

Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, durante el año 2010

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

DIFICICULTADES EN LA MEDIACION



FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Lo anterior implica:

- Propender a garantizar igualdad ante la Ley y acceso oportuno a reparación cuando corresponda.
- Otorgar acceso igualitario a la tutela de los propios derechos en salud
- Acortar la brecha de desigualdad económica y social
- Desjudicializar conflictos
- Permitir soluciones prácticas y oportunas

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

REFERENCIAS

- **ESTADÍSTICAS AÑO 2010.** Unidad de Mediación en Salud.
- **Mediación en el ámbito sanitario público**

  Clara Leonora Szczaranski Cerda, Presidente del Consejo de Defensa del Estado (5 agosto 2005).
- **Mediación por Daños en Salud, Balance y perspectivas a 5 años de su puesta en marcha.** Unidad de Mediación. CDE. (noviembre de 2009).

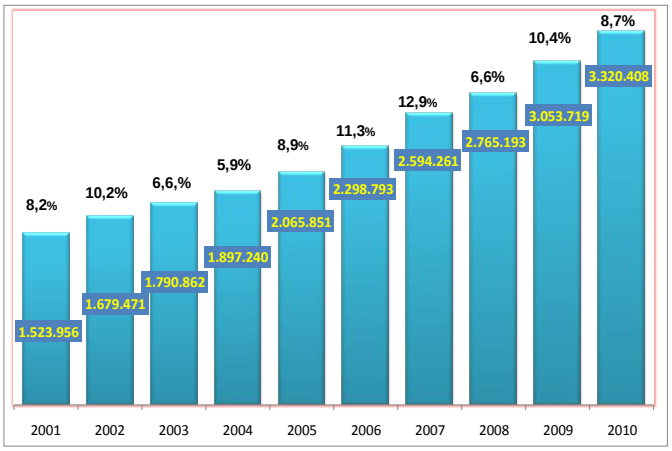
FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

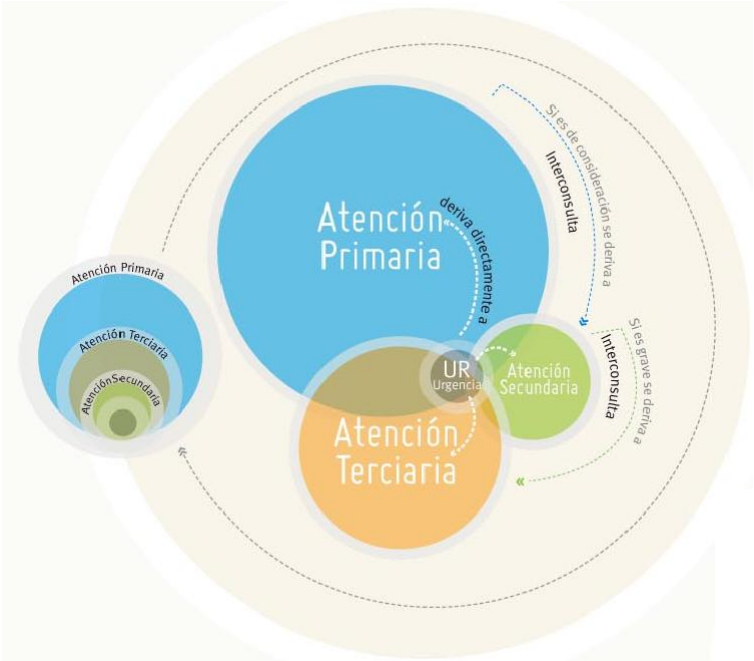
- PALABRAS FINALES

Evolución del Presupuesto del Sector Salud: 2000 al 2010

El presupuesto en salud ha crecido en promedio en un 10% anual, duplicándose entre los años 2001-2010.

En los últimos cinco años el crecimiento del presupuesto en salud será de un **44%** (2006-2010)





FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Conceptos

- Enfoque biosicosocial
- Población a cargo (sectorización)
- Continuidad de la atención de los cuidados
- Énfasis en la prevención y promoción
- Mirada transdisciplinaria
- Comunidad como sujeto (participación)

Y los Kinesiólogos???

NACIONAL | SALUD PÚBLICA C9

Denuncia del Colegio Médico:

Veintidós pacientes están internados en camillas de hospital de Concepción

En el hospital de Temuco hay 3 pabellones que en vez de operar, los usan como bodegas

El hospital de Temuco es uno de los vicios que tiene la mayor lista de espera, á lo aseguró el presidente del Colegio édico, Juan Luis Castro.

A marzo de 2008 registraba 8.271 pa- ntes en lista de espera, en patologías Au- y no Auge.

Según el presidente regional del Colegio Médico de Temuco, doctor Fernando Barrientos, algunos

los que necesitan operarse de hemorroide enfermedades quísticas, hernias o várices explicó Barrientos.

Para el presidente regional, la central zación de la lista de espera —implement da por el Ministerio de Salud— también h contribuido al "despelote" de ésta y el r

Hospital de Rancagua, en deplorable estado

Presentación Ministro de Salud Dr. Mañalich julio 2010