



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



www.med.uchile.cl

CONFLICTO

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



www.med.uchile.cl

CONFLICTO

- LOS JUICIOS



www.med.uchile.cl

CONFLICTO


- LAS MEDIACIONES




www.med.uchile.cl

¿Conflictos por atención en salud?

Utilice el Servicio de Mediación del Consejo de Defensa del Estado (CDE)
Un servicio gratuito, voluntario, confidencial e imparcial



Conversando la gente se entiende



Consejo de Defensa del Estado

Teléfono Gratuito **800 800 233** Sitio Web **www.cde.cl**

La mediación por daños en salud es un procedimiento de colaboración en que pacientes o familiares y establecimientos públicos de salud, con la ayuda de un(a) mediador(a) del CDE, exploran posibilidades para reparar eventuales daños ocurridos con motivo de una prestación de salud.
Esta mediación se encuentra regulada en la Ley 19.966, publicada en el Diario Oficial de 03.09.2004.

www.med.uchile.cl



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



www.med.uchile.cl

"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.



www.med.uchile.cl

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.



www.med.uchile.cl

Características mediación ante el CDE

1. Procedimiento no adversarial

2. Rapidez y flexibilidad

3. Gratuidad

4. Obligatoriedad

5. Privacidad y confidencialidad

6. Neutralidad

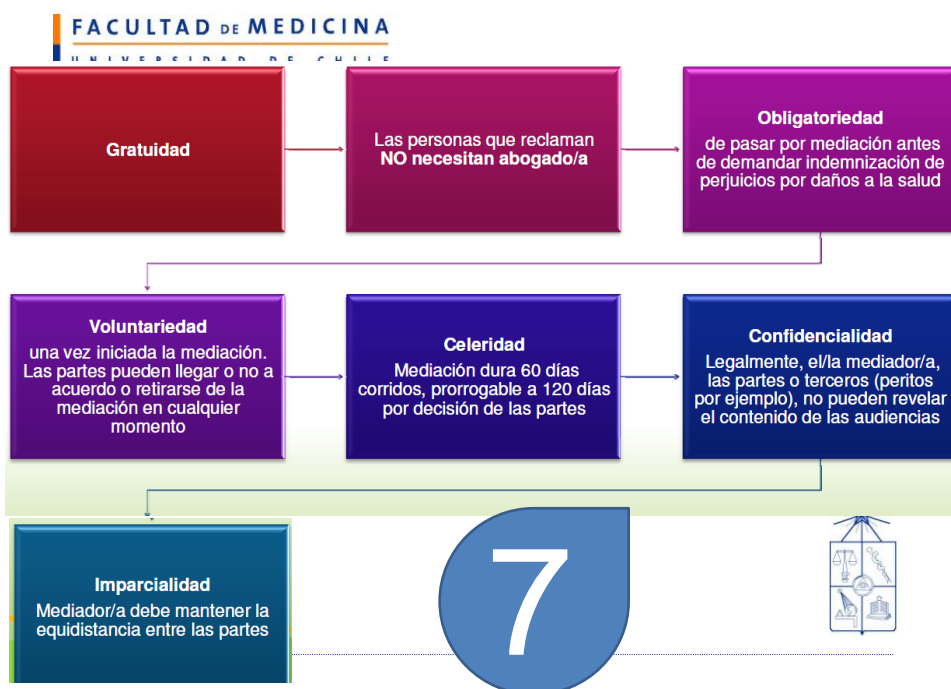


Se buscó **desjudicializar** los conflictos sanitarios, creando una instancia de mediación, previa a un juicio, obligatoria, rápida y gratuita, en el caso de los establecimientos de salud públicos

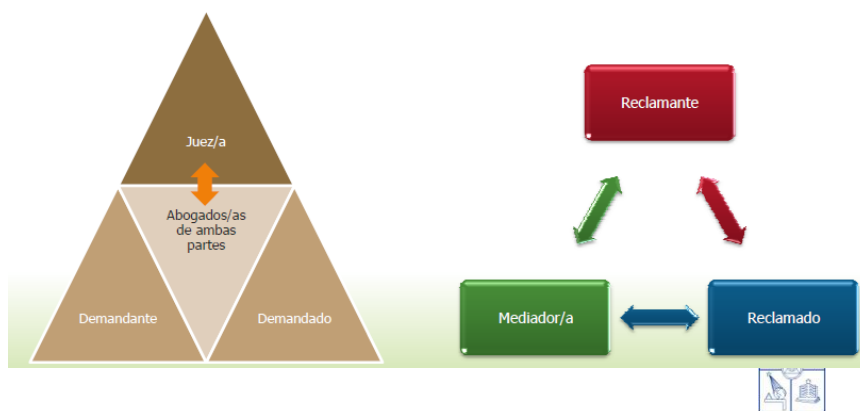


Este procedimiento comenzó en marzo de 2005. En el caso de daños en establecimientos públicos de salud, la mediación se realiza por funcionarios/as del CDE. En el caso de daños en establecimientos privados, la mediación se realiza por mediadores/as privados/as, registrados en la Superintendencia de Salud.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





Características del servicio de mediación del CDE



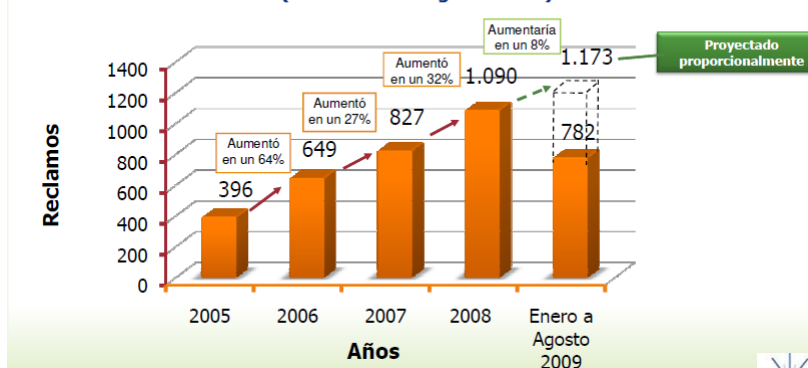
Término de la mediación

- Voluntad unilateral de las partes
- No comparecencia a las audiencias
- Falta de acuerdo con la decisión del CDE respecto de solicitud de inhabilitación 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).



www.med.uchile.cl

3.744 Solicitudes de mediación (Marzo 2005 a Agosto 2009)



www.med.uchile.cl

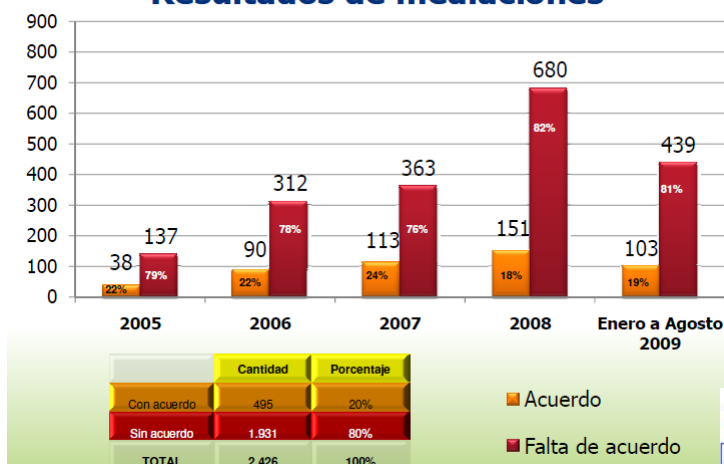
PRESTADORES RECLAMADOS

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



www.med.uchile.cl

Resultados de mediaciones



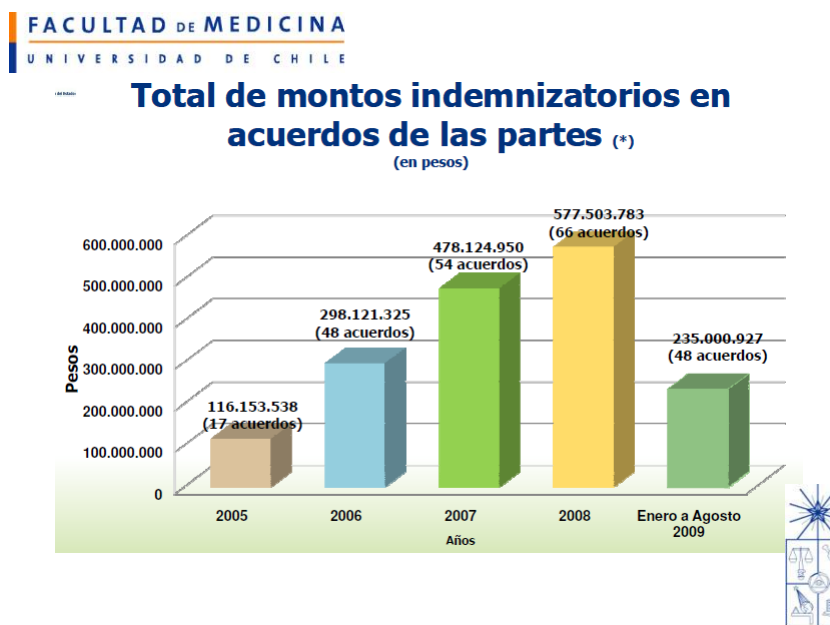
www.med.uchile.cl

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Tipo de reparaciones acordadas por las partes
(total a marzo 2005 a Agosto 2009)

TIPO DE REPARACIÓN		TOTAL	
		Nº	%
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%

www.med.uchile.cl



www.med.uchile.cl

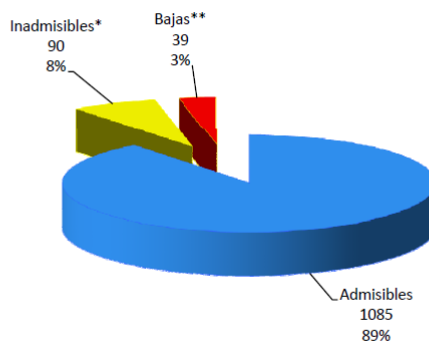
• DATOS 2010



www.med.uchile.cl

Admisibilidad de las solicitudes ingresadas (Año 2010)

De un total de 1.214 resoluciones:



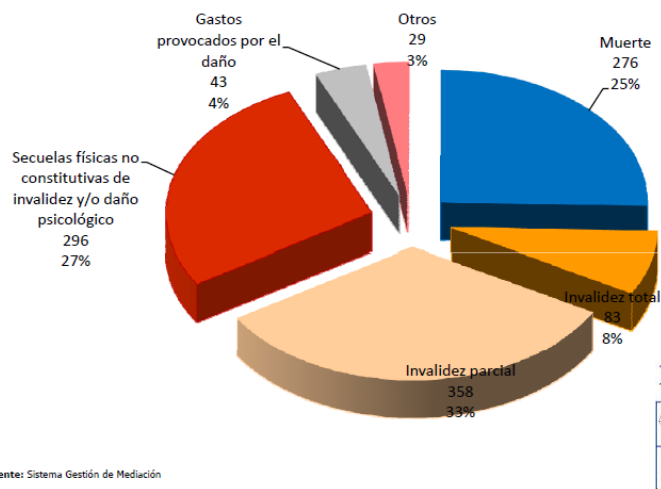
Fuente: Sistematización elaborada a partir de las resoluciones emitidas el año 2010

*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.

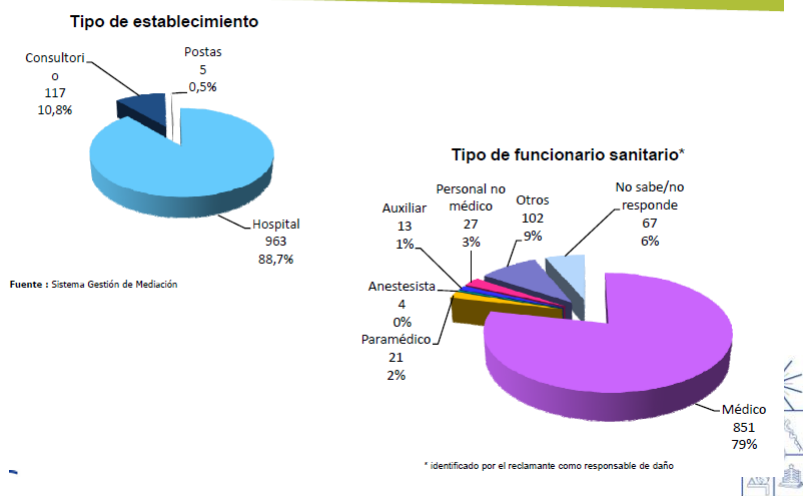
www.med.uchile.cl

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



www.med.uchile.cl

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



www.med.uchile.cl

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%

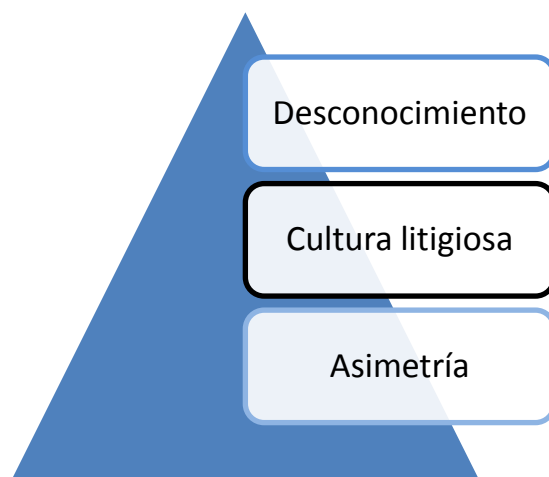
TIPO DE REPARACIÓN EN ACUERDOS PARCIALES (sin renuncia a acciones judiciales)		Nº	Porcentaje
ACLARACIÓN DE LOS HECHOS		16	34%
PRESTACIONES ASISTENCIALES	Exámenes y/o atención médica	22	51%
	Exámenes y/o atención médica + aclaración de los hechos	2	
COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES		2	4%
OTROS		5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

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



www.med.uchile.cl

DIFICULTADES EN LA MEDIACION



www.med.uchile.cl

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



www.med.uchile.cl

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).



www.med.uchile.cl

• PALABRAS FINALES

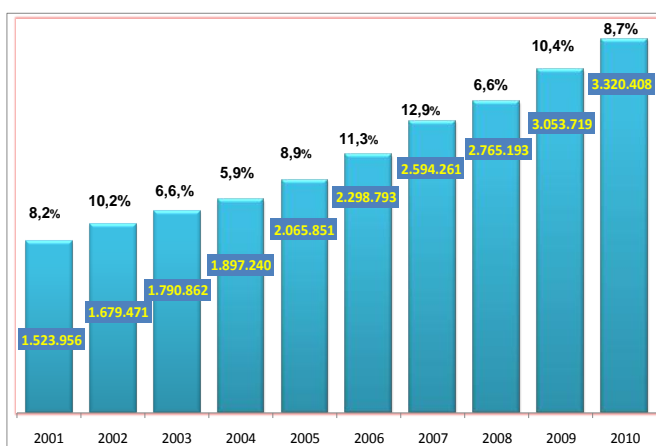


www.med.uchile.cl

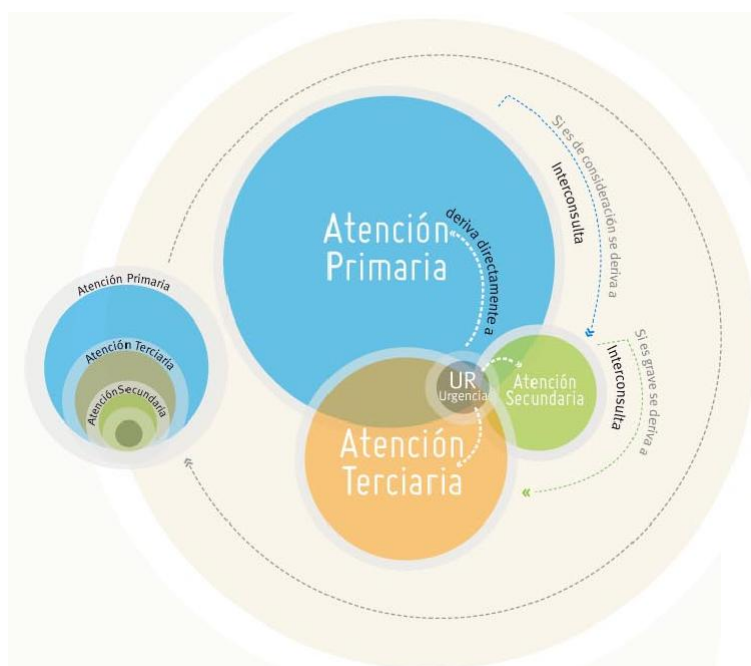
Evolución del Presupuesto del Sector Salud: 2000 al 2010

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)



www.med.uchile.cl



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???



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, si lo aseguró el presidente del Colegio Médico, Juan Luis Castro.

A marzo de 2008 registraba 8.271 pacientes en lista de espera, en patologías A y no A.

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



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

Para el presidente regional, la centralización de la lista de espera —implementada por el Ministerio de Salud— también ha contribuido al "despejote" de ésta y el r

Hospital de Rancagua, en deplorable estado

Presentación Ministro de Salud Dr. Mañalich julio 2010