



Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadores de Servicios en los Sistemas de Salud

“EXPERIENCIA EN CHILE”

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD 
GOBIERNO DE CHILE

Expositora: Tamara Salgado Irarrázabal

Febrero 2009

ISO 9001



REFORMA DE LA SALUD 2005

Ley de financiamiento: asegura los recursos para la reforma, incluyendo un aumento en 1% del I.V.A.

Ley de autoridad sanitaria: separa las funciones de provisión de servicios sanitarios y regulación del sector, fortalece la autoridad sanitaria, crea un sistema de acreditación de prestadores públicos y privados.

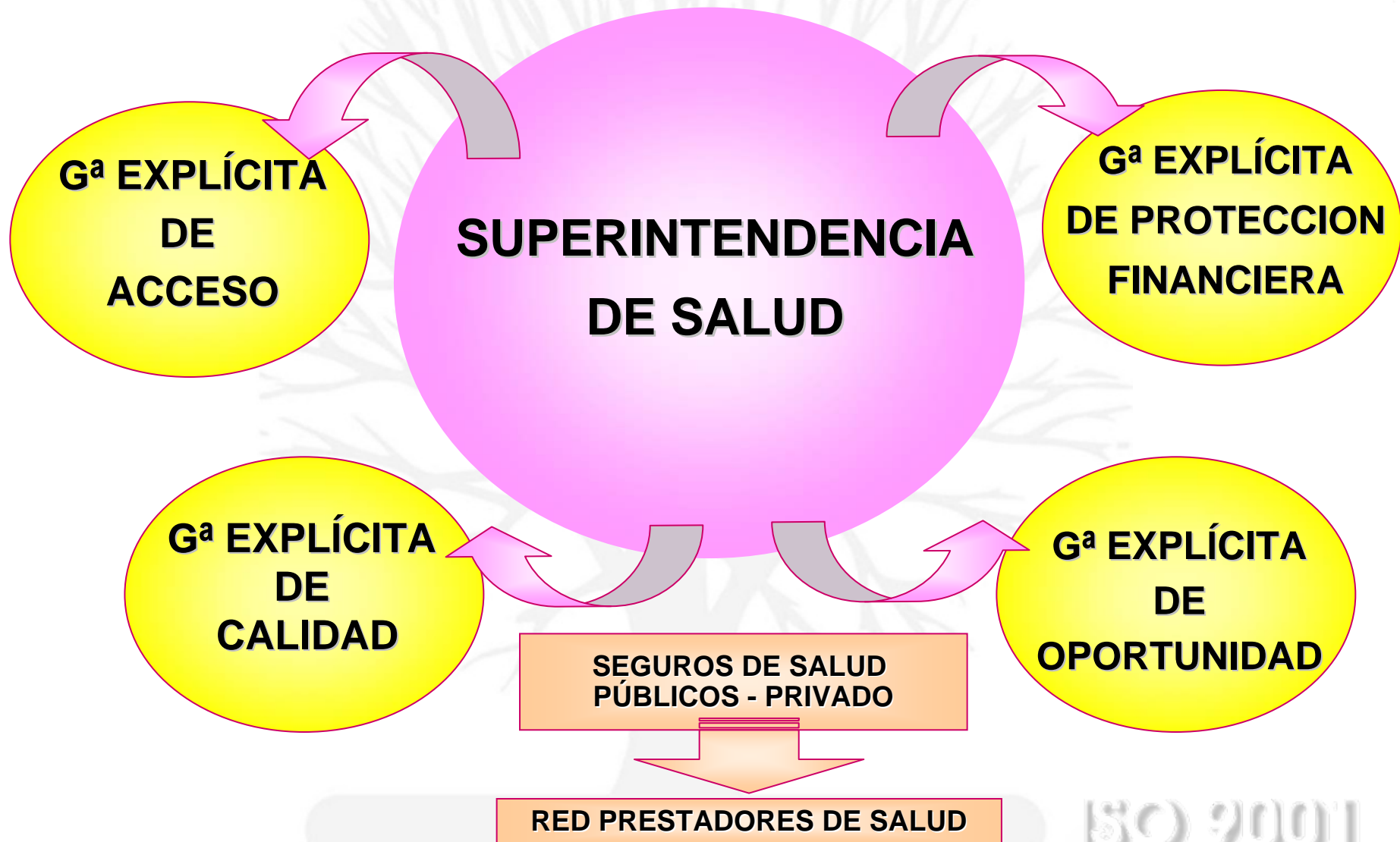
Ley AUGE: (*Ley 19.966 Acceso Universal de Garantías Explícitas*) crea un sistema de garantías para un conjunto de patologías prioritarias.

Ley de Isapres: asegura la estabilidad del sistema, mejora transparencia y potencia el rol de la Superintendencia.



GARANTÍAS EXPLÍCITAS

LEY N° 19.966 : AUGE





Mediación por daños en salud

Ley N° 19.966

La Ley N° 19.966 -que establece el régimen de garantías en salud (Plan AUGE)- dispone que las personas que deseen iniciar una acción judicial en contra de un establecimiento asistencial -público o privado- o de un profesional de la salud, para hacer efectiva su responsabilidad por daños derivados del otorgamiento de prestaciones de salud, deben, previamente, someter su reclamo a un procedimiento de Mediación.



Mediación

“Procedimiento no adversarial, que tiene por objeto propender a que mediante la comunicación directa entre las partes y la intervención de un profesional calificado, llamado mediador, se alcance una solución extrajudicial de la controversia.”

Ventajas de la Mediación como método de solución de conflictos

- ✓ Más rápido y económico que el método tradicional.
- ✓ Mejor expectativa de cumplimiento.
- ✓ Confidencialidad. Las partes y el mediador preservan el secreto de lo revelado en el procedimiento.
- ✓ Posibilidad de reparación o mantención de las relaciones entre las partes.



¿ Como se tramitan las quejas médicas?

La Ley AUGE, N° 19.966, estableció modalidades distintas de mediación, según si se trata de reclamos contra profesionales de la salud y/o establecimientos asistenciales públicos o privados.

Tratándose de reclamos en contra de **profesionales y/o establecimientos de salud públicos**, la ley señala que la mediación se desarrolla "ante el Consejo de Defensa del Estado".

En el caso de reclamos en contra de **profesionales y/o establecimientos de salud privado**, el proceso de mediación, de acuerdo a la ley, se desarrolla "ante mediadores acreditados por la Superintendencia de Salud".



Consejo de Defensa del Estado

"Su rol principal es defender, representar y asesorar jurídicamente al Estado de Chile, en sus intereses patrimoniales y no patrimoniales, contribuyendo a mantener el Estado de Derecho".

Unidad de Mediación en Salud del Consejo de Defensa del Estado: es responsable de elaborar los procedimientos y administrar los recursos destinados a la operación del sistema de mediación prejudicial entre los usuarios del sistema de salud público y la red de prestadores de servicios.

Características de la mediación (Prestadores Público):

- ✓ Es realizada por mediadores del Consejo o por un profesional designado por el mismo y que reúna los requisitos legales para ser mediador
- ✓ Es gratuita.
- ✓ En el caso de un Acuerdo Económico, existen montos determinados de indemnización, según el daño.



Superintendencia de Salud

"Su misión es garantizar una regulación y fiscalización de calidad, que contribuya a mejorar el desempeño del sistema de salud Chileno, velando por el cumplimiento de los derechos de las personas".

Unidad de Mediación de la Superintendencia de Salud: es la encargada de promover, desarrollar y administrar medios alternativos para la resolución de los conflictos del Sistema de Salud.

La Unidad tiene a su cargo la administración del Registro de Mediadores contemplados en la Ley N° 19.966, referida a los reclamos presentados en contra de prestadores privados de salud.



Características de la mediación (Prestadores Privados):

- ✓ Es realizada por mediadores acreditados por la Superintendencia de Salud y que se encuentren inscritos en el "Registro de Mediadores".
- ✓ El costo de la mediación es asumido por las partes. El arancel máximo a cobrar por los mediadores lo fija la Superintendencia anualmente, y para este año es de aproximadamente USD 250 por proceso de mediación.
- ✓ Las mediaciones realizadas en el Consejo de Defensa del Estado y en la Superintendencia de Salud, tienen un Plazo tramitación de 60 días a contar de la primera citación a la audiencia. Las partes de común acuerdo podrán prorrogar el plazo hasta 120 días, como máximo.



REGISTRO DE MEDIADORES

- 132 mediadores inscritos (dic. 2008)
- Mediadores a nivel nacional (50% Santiago)
- Diferentes Profesiones
 - Abogados- Asistente Social – Profesor – Psicólogo Médico
Ingenieros – Enfermera y otros.
- 43% Mediadores vs. 57% Mediadoras
- Formación en mediación:
 - 66% Familiar
 - 27% Salud
 - 5% Área Social
 - 2% Internacional



Diferencias en tramitación de Quejas Médicas

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO

- CDE -

Reclamos en contra de
Prestadores Públicos

Es realizada por mediadores
del CDE

No tiene costo

El Prestador Público tiene
obligación de asistir

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

- SIS -

Reclamos en contra de
Prestadores Privados

Es realizada por mediadores
Acreditados por la SIS

Costo asumido por partes

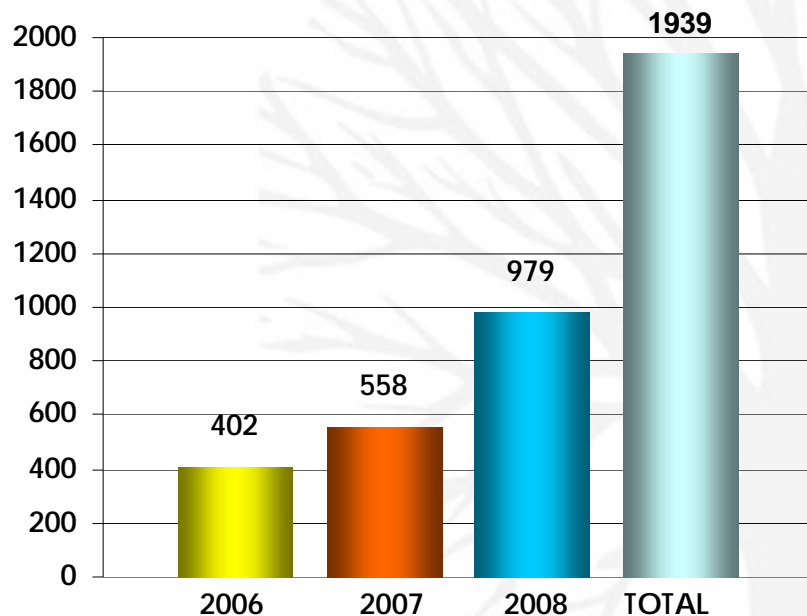
El Prestador Privado puede
rechazar la Mediación

Certificado



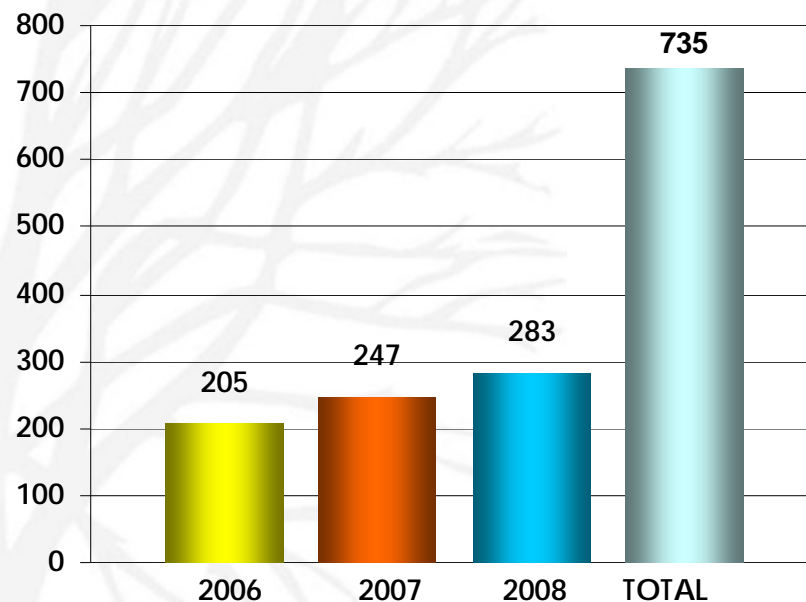
Solicitudes de Mediación Años 2006 – 2007 - 2008

Consejo de Defensa del Estado Prestadores Públicos



Fuente : Consejo de Defensa del Estado

Superintendencia de Salud Prestadores Privados

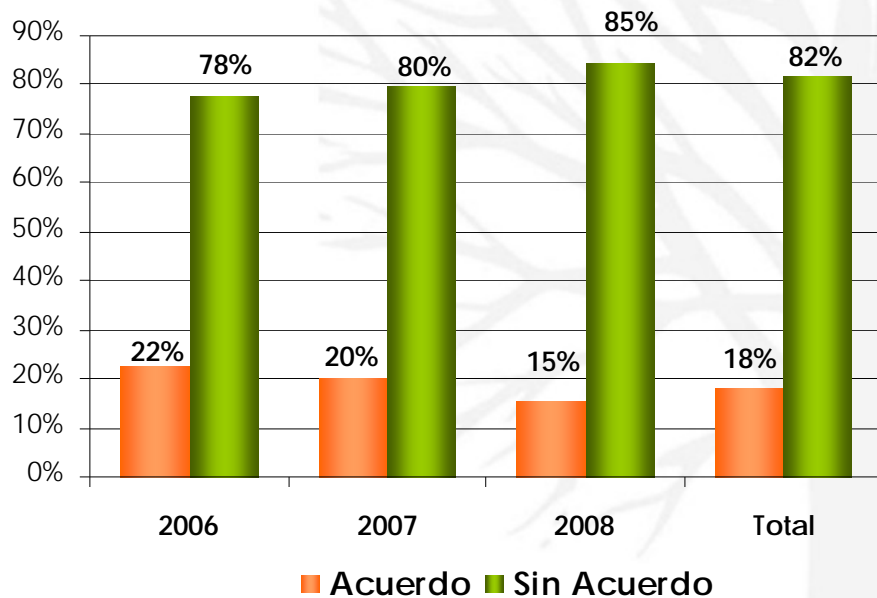


Fuente : Superintendencia de Salud

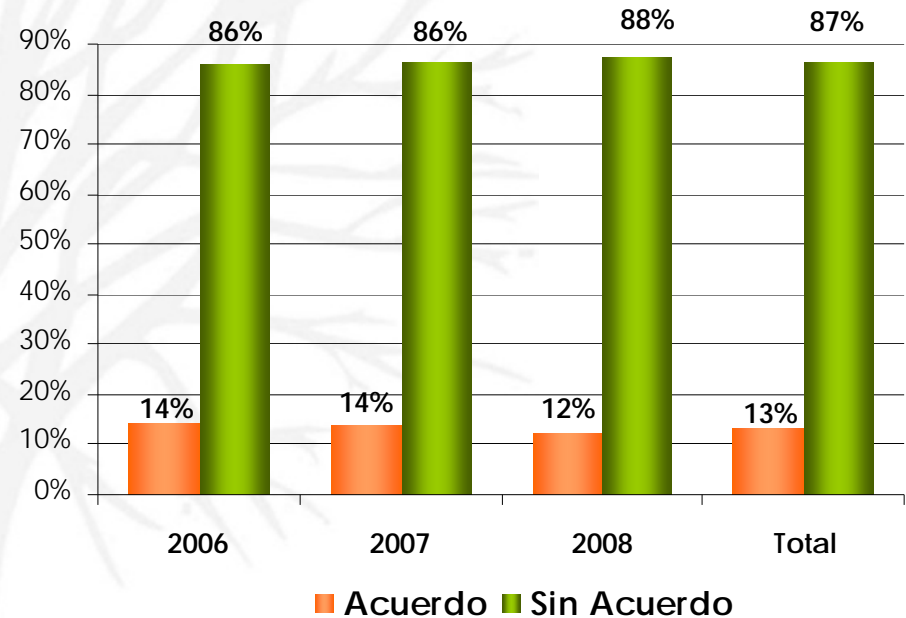
Referencia de Prestaciones medicas otorgadas año 2006: 173.957.131

Resultados de Mediaciones Realizadas Años 2006 – 2007 - 2008

Consejo de Defensa del Estado Prestadores Públicos



Superintendencia de Salud Prestadores Privados



Nota: Sin Acuerdo incluyen reclamos rechazados por los prestadores (46%)

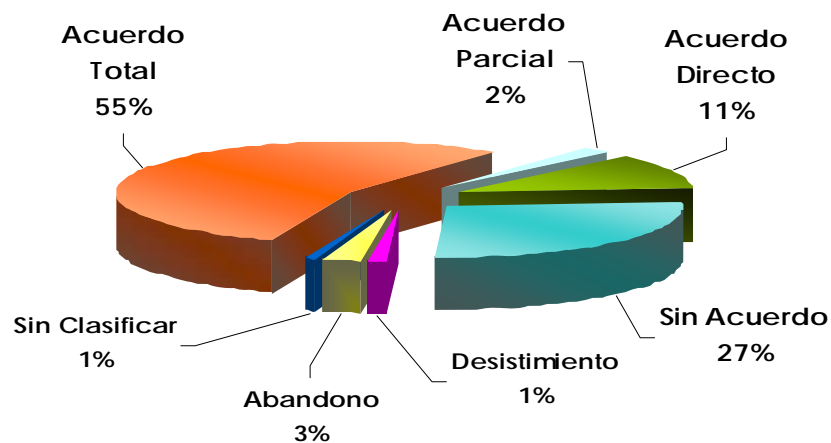




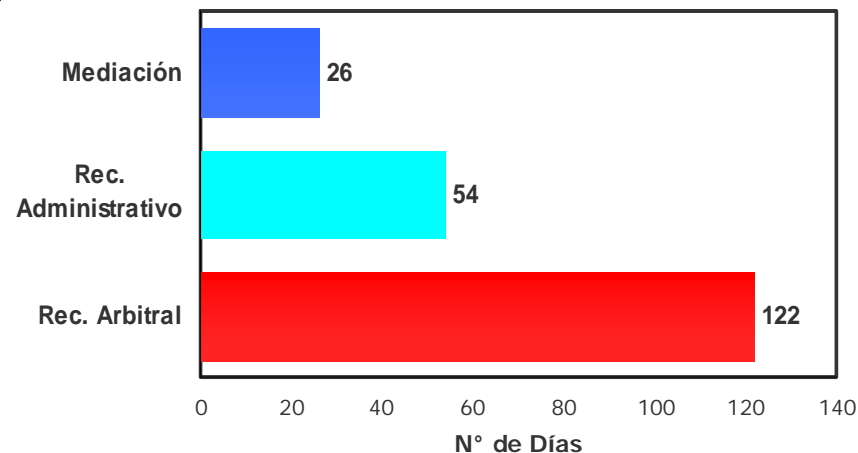
Mediación con Seguros Privados de Salud

“ Esta mediación esta dirigida a los Reclamos administrativos que presentan los afiliados en segunda instancia en la Superintendencia de Salud y aquéllos propuestos por las aseguradoras. ”

Resultado meditaciones realizadas en la Superintendencia a nivel País 2008



Tiempos de tramitación según Vía de resolución en la Superintendencia - 2008





Opiniones de la Mediación:

Usuarios

“Creo que me voy con una opinión muy contraria con la llegué. El sentirse escuchado por la Isapre y en forma personalizada es realmente excelente. Además del ambiente que entrega el Mediador. La persona de la Isapre excelente”.

“Ojala todos los organismos estatales utilizaran este mecanismo de conversación y mediación para llegar una solución al problema. La atención fue excelente tanto del mediador como del abogado”.

Representantes Aseguradoras

“Excelente forma de acercar las partes a un entendimiento, que crea lazos entre nuestros clientes y la Isapre. Claridad y excelente disposición del mediador lo que provoca un buen ambiente durante el proceso”.

“Creo necesario y considero una buena instancia para educar a los beneficiarios del sistema sobre normativas, derechos y deberes. La mediación cumple el objetivo con apertura de las partes en el entendimiento y aceptación de las normas que rigen la administración del sistema...”

ISO 9001




Conclusiones

- ✓ **Reforma de Salud Garantística.**
 - ✓ Acceso
 - ✓ Financiamiento
 - ✓ Calidad
 - ✓ Oportunidad

- ✓ **Mediación como método alternativo de resolución de conflictos.**

- ✓ **Mediación por quejas médicas : 2 ámbitos Prestador Público y Prestador Privado,**

- ✓ **Perspectivas y resultados.**
 - ✓ Cambios a la ley

- ✓ **Mediación con Seguros de Salud**  **Proyección**



GRACIAS !

“EXPERIENCIA EN CHILE”

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD 
GOBIERNO DE CHILE

Expositora: Tamara Salgado Irarrázabal

Febrero 2009

ISO 9001