

INICIATIVA PROGRAMÁTICA NUEVA 2021

Ministerio MINISTERIO DE HACIENDA
Servicio CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO
Iniciativa Mediación en Salud
Tipo Nuevo
Estado CALIFICADO
Código PI083020210015391
Calificación Recomendado Favorablemente

Sección 1: Antecedentes

Código sistema

PI083020210015391

Nombre de la iniciativa (420 caracteres)

Mediación en Salud

Descripción de la iniciativa (1.200 caracteres)

Mediación en Salud consiste en un fortalecimiento del área en el CDE con el objetivo de subsanar tanto el problema principal que se describe en esta ficha, como también sus causas. El objeto de la ley de Mediación fue el ofrecer a los pacientes con daños en salud pública una vía prejudicial obligatoria gratuita para reparar sus casos, facilitando el acceso a la justicia, evitando el costo para los reclamantes de un eventual juicio por indemnización de perjuicios en contra del Estado, como también el altísimo costo para el Fisco el pago de cuantiosas sumas de dinero por condenas. El programa busca justamente el objetivo del legislador, traducido en mejorar la tasa de acuerdos entre las partes, ya que, al optimizar este indicador, la ciudadanía y el Estado evitan los onerosos costos sociales de la vía judicial, accediendo los pacientes a una justicia alternativa más oportuna y a la vez reparatoria. Los componentes diseñados y dimensionados en el programa vienen a complementar importantemente las falencias en dotación, relacionamiento, conocimiento y habilidades de los funcionarios y necesaria difusión de la Mediación, proyectándose una mejora gradual en la tasa indicada

Unidad responsable de la formulación de la Iniciativa

| | |
|--|-------------------------------|
| Servicio: | Consejo de Defensa del Estado |
| Unidad responsable de la formulación del Programa: | Unidad de Mediación |
| Nombre responsable de la formulación del Programa: | |
| Cargo: | |
| Teléfono del contacto: | |
| Email de contacto: | |

Información contraparte de la iniciativa

| | |
|------------------------|--|
| Nombre: | |
| Cargo: | |
| Teléfono del contacto: | |
| Email de contacto: | |

Información contraparte

DIPRES

Eje programático de la
iniciativa

Ámbito de acción de la
iniciativa

Sección 2: Resultados

Indique el objetivo de la iniciativa, identificando el resultado específico que se espera lograr con la entrega de los componentes (250 caracteres)

El objetivo es lograr un aumento de la tasa de acuerdo de reparación entre las partes, ante un daño en Salud Pública.

Señale el indicador a través del cual se medirá el logro del objetivo (indicador asociado a la variable de resultado señalada en el objetivo)

| | |
|--|--|
| Indicador: | Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t. |
| Fórmula de cálculo (numerador/denominador): | (Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100 |
| Unidad de medida: | % |

Señale el valor actual y esperado del indicador

| Situación actual | | Situación esperada |
|------------------|----------|--------------------|
| Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 |
| 20,49 | 17,15 | 22,01 |

Describa la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados. (1.500 caracteres)

El Servicio de Mediación lleva un registro de todo el proceso de mediación desde su admisibilidad hasta su término, ingresando en carpetas individuales y luego en registros digitales los casos admisibles y sus resultados, ya sea estos lleguen a acuerdo o no. Tales registros son llevados por cada Procuraduría en el país, para posteriormente remitirlos a la Unidad de Mediación en Santiago. Con tal información, la Unidad integra los datos y procede a calcular el número de casos admisibles con acuerdo del año, como también el número total de casos admisibles terminados. Para los valores esperados se considera el aumento sostenido de las solicitudes de mediación y la disponibilidad de recursos humanos y financieros de la Red Pública de Salud para alcanzar acuerdos indemnizatorios, lo cuales tienen tope máximo; ofrecer prestaciones asistenciales, explicaciones, disculpas, cambios de protocolos, entre otros.

Sección 3: Población del Programa

Cuantifique la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta la necesidad o problema público que origina la iniciativa y su unidad de medida.

| Número | Unidad |
|--------|----------|
| 2.184 | personas |

Si la **unidad de medida** corresponde a "unidades", precise a qué se refiere con ello. (50 caracteres)

Señale **cómo se estimó (metodología) y qué fuentes de datos** se utilizó para cuantificar la población potencial. (500 caracteres)

Se consideró el total de de solicitudes de mediación presentadas admisibles y no admisibles, y proyectadas al 2021; utilizando la la tasa de crecimiento promedio de los últimos 3 años. La fuente corresponde a las estadísticas de la Unidad de Mediación del CDE.

Defina **la o las variables y criterios de focalización**, que corresponden a las condiciones o características a cumplir por la población potencial, para ser considerada parte de la población objetivo de la iniciativa.

| Variable | Criterio | Medio de verificación |
|--|---|---|
| Reclamo ocasionado por una prestación asistencial otorgada por prestador institucional público y/o por alguno de sus funcionarios, actuando en calidad de tal y cuando forme parte de las redes asistenciales definidas por el artículo 16 bis del decreto ley 2.763, de 1979 (artículo 43 de Ley 19.966). Esto excluye a prestadores privados que atienden usando las dependencias salud públicas en virtud de un convenio. | Calificación del reclamo como admisible | Formularios de solicitudes de mediación ingresadas (firmadas por los usuarios) en que se da cuenta del relato de los hechos |
| Reclamos en contra de un establecimiento de salud que dependen de municipios (persona de derecho público). Esto excluye a establecimiento de salud dependientes de Corporaciones Municipales (persona de derecho privado). | Calificación del reclamo como admisible | Formularios de solicitudes de mediación ingresadas (firmadas por los usuarios) en que se da cuenta del relato de los hechos |

Estime la **población objetivo** (aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización definidos anteriormente)

| Número |
|--------|
| 1.829 |

Señale cómo se estimó (metodología) y qué fuentes de datos se utilizó para estimar la población objetivo (500 caracteres)

Se consideró el total de de solicitudes de mediación presentadas admisibles y no admisibles, y proyectadas al 2021; utilizando la la tasa de crecimiento promedio de los últimos 3 años. La fuente corresponde a las estadísticas de la Unidad de Mediación del CDE.

En el próximo año ¿la iniciativa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?

Atenderá toda la población objetivo.

(Sólo si marcó que la entrega de beneficios será gradual en los años). Cuantifique la población beneficiaria, que corresponde a aquella parte de la población objetivo que el programa atenderá en los próximos 4 años.

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|
| 1829 | 2122 | 2397 | 2709 |

(Sólo si marcó que la entrega de beneficios será gradual en los años) Señale los **criterios de priorización**, esto es aquellos criterios que permiten ordenar el flujo de beneficiarios dentro de un plazo plurianual, determinando en forma no arbitraria a quiénes se atiende antes y a quiénes después. (1.000 caracteres)

No aplica debido a que se realiza la mediación de todas las solicitudes admisibles.

En virtud de los antecedentes provistos, se presenta la cobertura del Programa. (auto-llenado)

| Cobertura | 2021 |
|--|----------|
| Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial) | 83,75 % |
| Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo) | 100,00 % |

Sección 4: Estrategia y Componentes

4.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique brevemente en qué consiste la estrategia de intervención de la iniciativa, esto es cómo la provisión de los bienes y/o servicios permite el logro del objetivo planteado. Se debe describir además la secuencialidad de la intervención, señalando en orden cronológico las acciones que realiza la iniciativa para entregar sus bienes y/o servicios, detallando pasos y actores relevantes del proceso. (2.500 caracteres)

La estrategia del programa consiste en potenciar el área de Mediación. Primeramente, se pretende aumentar el número de mediadores externos para afrontar el aumento sostenido de la demanda (13% anual promedio), de manera que no existan abogados litigantes-mediadores, terminando con tal dualidad que perjudica la imagen del CDE de ente litigante y conciliador a la vez, generando confianza respecto del rol del Servicio, como también para que los litigantes se dediquen exclusivamente a la defensa del Estado, cuyas demandas han aumentado ostensiblemente.

Asimismo, realizar Plan de Relacionamiento con la Red de Salud Pública, Superintendencia y universidades, difundiendo los beneficios de la Mediación tanto para los reclamantes, establecimientos de salud y población general, con el propósito de sensibilizarlos de la conveniencia de evitar la judicialización. Igualmente, se propone firmar convenios con universidades, corporaciones de asistencia judicial, fundación ProBono, entre otros, a fin facilitar el proceso y mejorar tiempos de respuesta y acceso a la información.

Adicionalmente, la estrategia contempla potenciar habilidades y conocimientos en los funcionarios de Mediación en temas tales como negociación, atención al cliente, desarrollo de habilidades blandas.

Además, se proyecta un masivo esfuerzo de difusión hacia la población general, con el objeto ampliar sustancialmente el conocimiento de esta política pública, reduciendo la desinformación que perjudica el proceso y resultados.

Indique sí la Iniciativa responde a un mandato legal (Ley, Decreto, Reglamento) y sí en dicho mandato legal se establecen beneficios obligatorios, montos mínimos o coberturas mínimas de beneficios (1000 caracteres).

La mediación por daños en salud se estableció en la ley 19.966 sobre Garantías Explícitas en Salud, creándose un procedimiento de mediación obligatoria prejudicial y gratuito respecto de prestadores institucionales públicos de la red asistencial, o sus funcionarios, para obtener reparación de los daños ocasionados en prestaciones asistenciales; disponiendo que el CDE preste dicho servicio, fundándose la Unidad de Mediación. Regula el procedimiento el Reglamento de Mediación (Decreto Supremo del 2005). En la Resolución Exenta N° 142 del año 2005 del Ministerio de Salud, se establecen montos máximos dependiendo del daño: muerte 3000 UF, gran invalidez 3300 UF, invalidez total 2500 UF, invalidez parcial 2000 UF y otros daños 1000 UF. Los superiores a 1000 UF son consultados al Consejo, aprobando o rechazando. También hay acuerdos por prestaciones asistenciales, explicaciones y/o disculpas. No hay montos mínimos ni beneficios obligatorios, iniciado el proceso rige la voluntariedad.

4.2 Componentes

| Componente 1 | |
|--|---|
| Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres) | Equipo de Mediación Externo |
| Unidad de Medida (100 caracteres) | N° de mediaciones ejecutadas por Equipo de Mediación Externo. |

| | |
|---|---|
| <p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, sí corresponde. (500 caracteres)</p> | <p>Entregar el servicio de mediación a usuarios cuya solicitud ha sido admitida, consistente en citar a las partes, realizar sesiones de mediación conjunta e individuales, realizar gestión mediadora, estimular la búsqueda de soluciones compartidas, etc., a fin de llegar a acuerdo. El mediador debe ceñirse a los procedimientos y principios establecidos en los diversos instrumentos de trabajo. Su dependencia técnica es con el Equipo de Coordinación Nacional de la Unidad de Mediación.</p> |
| <p>Describa brevemente la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p> | <p>Selección de mediadores externos, seguido de contratación e inducción. Luego, asignación de mediaciones, debiendo citar a las partes; realizar una o varias sesiones en las dependencias del CDE; emitir la documentación necesaria para la formalización del proceso. Una vez terminado conforme el proceso, entregar boleta de honorarios. El volumen de casos asignados a cada mediador dependerá del volumen de demanda en cada PF. Así, en algunos PF se requerirá solo 1 mediador externos, en otras más de 2.</p> |
| <p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p> | <p>Mediadores externos que estén inscritos en la Superintendencia de Salud y médicos cirujanos con experiencia en atención clínica.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Componente 2</p> | |
| <p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p> | <p>Relacionamiento con clientes externos.</p> |
| <p>Unidad de Medida (100 caracteres)</p> | <p>Nº de reuniones de relacionamiento con organismos públicos y privados</p> |
| <p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, sí corresponde. (500 caracteres)</p> | <p>Generación de alianzas estratégicas con redes de cooperación afines a la mediación, para actualizar las herramientas y estrategias de trabajo, fomentar la retroalimentación, el perfeccionamiento del modelo integral de atención de excelencia, el mejoramiento de resultados de la mediación, entre otros. Se espera establecer planes de trabajo, reuniones, convenios de cooperación, etc.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Describa brevemente la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p> | <p>Se espera realizar reuniones de trabajo en terreno con los establecimientos y servicios de salud más reclamados, a fin de mejorar la calidad de su participación en las mediaciones. Establecer convenios de colaboración con Corporaciones de Asistencia Judicial del país y Probono, para asistencia de usuarios durante el procedimiento de mediación. Plan de acción con Super de Salud para mejorar sistema de derivación y favorecer la retroalimentación del Sistema de Mediación en salud en el país.</p> |
| <p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p> | <p>Funcionarios sanitarios (directivos y abogados) que actúan en representación de aquellos establecimientos y servicios de salud que tienen el mayor volumen de reclamos en el CDE; Superintendencia de Salud, Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel nacional.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Componente 3</p> | |
| <p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p> | <p>Plan de Gestión del Conocimiento</p> |
| <p>Unidad de Medida (100 caracteres)</p> | <p>Nº de coordinaciones de colaboración con unidades internas y externas al CDE y compra</p> |
| <p>Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres)</p> | <p>Implementar proceso de entrega de información, desarrollo de habilidades y competencias a mediadores externos, construcción de alianzas internas y externas para la gestión del conocimiento. En las alianzas internas, gestionar la colaboración en proveer información a mediadores sobre comportamiento judicial. En alianzas externas, coordinación con Universidades para compartir conocimientos y datos de mediación en salud. Contratación de un estudio sobre la judicialización de los casos sin acuerdo</p> |
| <p>Describa brevemente la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres).</p> | <p>Capacitaciones y tutorías con recursos propios (mediadores internos experimentados enseñan a externos). Contratación de terceros para actualización de estudio de judicialización de casos sin acuerdo en mediación. Elaboración de plan de trabajo con Unidad de Estudio del CDE para realizar acciones conjuntas destinadas al mejoramiento de Gestión del Conocimiento. Con Universidades, intercambio de conocimiento sobre nuevas técnicas y enfoques de trabajo, a través de seminarios, congresos, etc.</p> |
| <p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p> | <p>Consultor externo para estudio de judicialización. Departamento de Estudios del CDE, Unidad de Capacitación del CDE, Universidades como la Chile, Alberto Hurtado, Central, Portales, Católica de Valparaíso y Santiago.</p> |

| |
|----------------------------|
| <p>Componente 4</p> |
|----------------------------|

| | |
|--|---|
| Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres) | Plan de difusión |
| Unidad de Medida (100 caracteres) | Nº de mensajes, piezas gráficas emitidas en redes sociales y reuniones |
| Describa brevemente el bien y/o servicio que se provee a través del componente (ej.: becas, asesorías, subsidios, capacitación, etc.), señalando características técnicas, tiempo de duración o ejecución, y montos máximos o mínimos, si corresponde. (500 caracteres) | Plan de difusión a la ciudadanía de los principales aspectos del proceso de mediación, competencia del CDE, naturaleza y objetivos, duración y etapas, formas de ingreso, gratuidad, confidencialidad y probidad, rol del mediador y las alternativas de reparación. Plan de difusión con otros organismos de Estado que cuenten con programas de mediación en otras áreas (trabajo, familia, educación, penal, etc.) a fin de promover la mediación como mecanismo de resolución colaborativa de conflictos. |
| Describa brevemente la modalidad de producción (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (400 caracteres). | Contratación de terceros para la elaboración de 50 piezas visuales y de texto para ser difundidas en página Web, Twitter e Instagram que informen a la ciudadanía las características de la mediación en salud. Además, diseño e impresión de 5.000 dípticos para ser entregados a usuarios que acuden en forma presencial a interponer sus reclamos. En el plan de difusión junto a organismos externos, aportar con el 25% del presupuesto para la elaboración de piezas visuales y de texto. |
| Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando si corresponde mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres) | Consultor externo, Unidad de Comunicaciones y Unidad de Mediación del CDE. Alianzas con Superintendencia de Salud, Poder Judicial, Ministerio de Justicia, Ministerio del Trabajo. |

4.3 Nivel de producción

Señale el nivel de producción de cada componente

| Componentes | Unidad de medida | 2021 (Estimado) |
|--|---|-----------------|
| Equipo de Mediación Externo | Nº de mediaciones ejecutadas por Equipo de Mediación Externo. | 1829 |
| Relacionamiento con clientes externos. | Nº de reuniones de relacionamiento con organismos públicos y privados | 15 |
| Plan de Gestión del Conocimiento | Nº de coordinaciones de colaboración con unidades internas y externas al CDE y compra | 7 |
| Plan de difusión | Nº de mensajes, piezas gráficas emitidas en redes sociales y reuniones | 70 |