



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

Mediación en Salud consiste en un potenciamiento 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 suplementar 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

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Biobío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

PROPÓSITO

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

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2021
Año de término: Permanente
Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

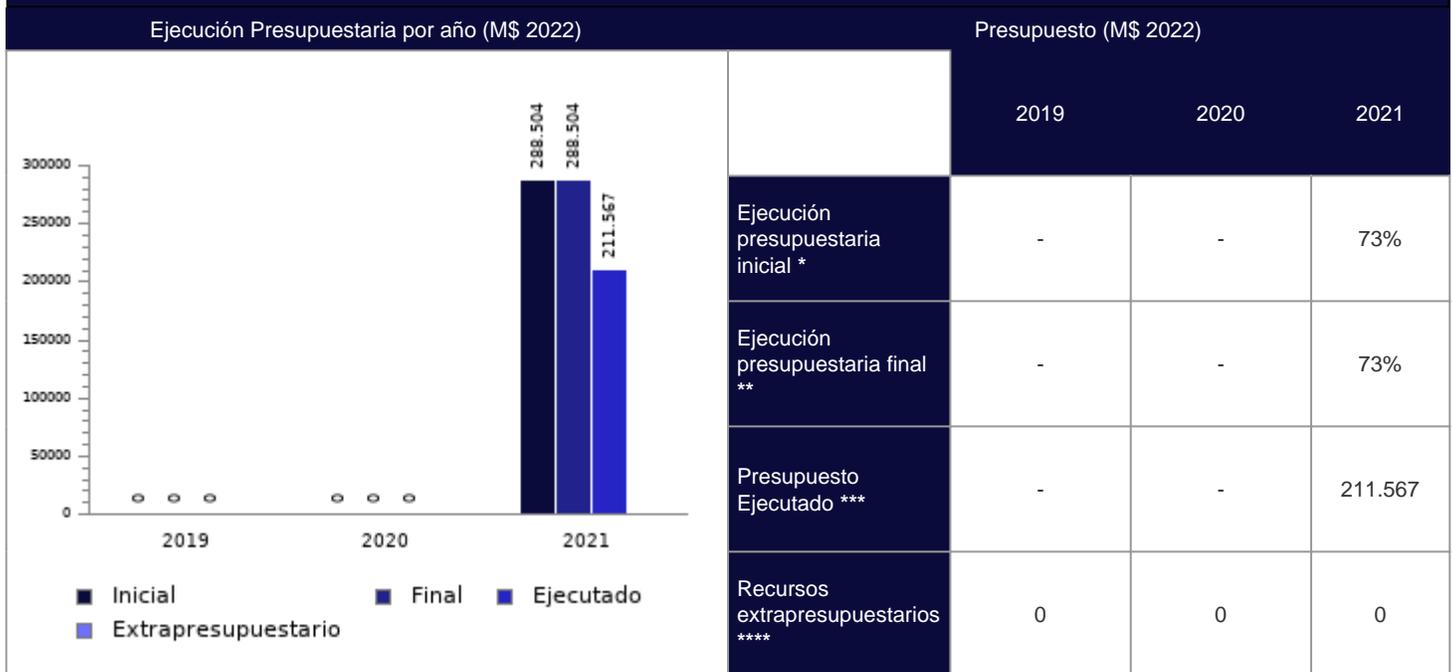
RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> El programa no reporta la información requerida para evaluar los criterios de focalización, o los antecedentes presentados no son suficientemente claros. 	No aplican criterios de focalización debido a que el Servicio debe realizar la mediación de todas las solicitudes admisibles. No queda clara la cuantificación de la población objetivo señalada por el Servicio.

Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una subejecución presupuestaria durante el periodo 2021 respecto de su presupuesto ley, dado que ejecutó menos del 85%. Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una subejecución presupuestaria durante el periodo 2021 respecto de su presupuesto final, dado que ejecutó menos del 90%. Persistencia subejecución presupuestaria: No es posible evaluar la dimensión de persistencia en la subejecución presupuestaria, dado que no reporta la información necesaria para el año 2021 o no cuenta con su información histórica presupuestaria. Gasto por beneficiario: No es posible evaluar el gasto por beneficiario 2021, dado que no reporta la información necesaria o no cuenta con su información histórica presupuestaria. Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra incorrectamente estimado. 	<p>La sub ejecución presupuestaria se explica por causas externas no previsibles, pertinentes y justificadas en 2021 (por ejemplo, asociadas a COVID-19)</p> <p>Se advierte una posible sub estimación del gasto administrativo, dado que según la metodología de cálculo definida, se deberían estimar en el Subtítulo 21 sueldos y bonificaciones del personal que realiza labores administrativas relacionadas al programa (equipos de coordinación y dirección, personal de áreas de soporte, auditoría, entre otros), que correspondería estimar e imputar directamente al presupuesto del Servicio.</p>
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Respecto al indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, la información no es comparable o no es posible evaluar. 	No es posible evaluar la variación con respecto al año anterior por ser la primera vez que se monitorea a partir de este año

III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN



* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$. El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$. El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

**** Detalla si el programa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)

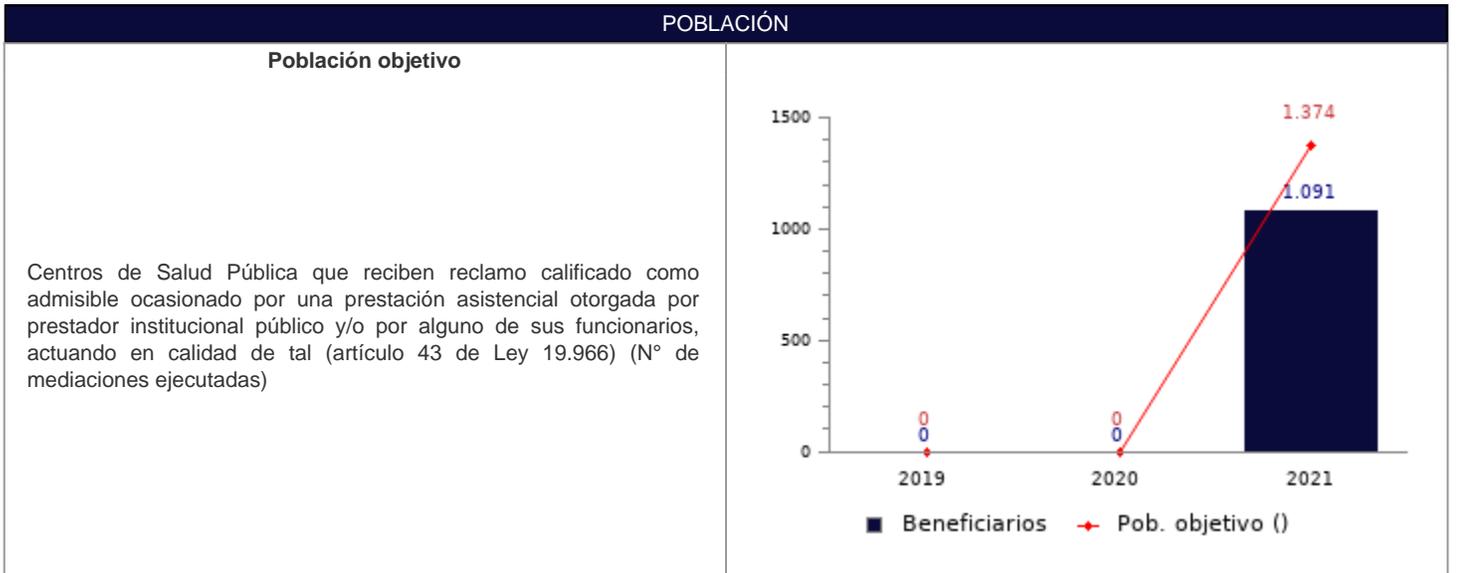
Subtítulo *	Total ejecutado
22 (Bienes y servicios de consumo)	895
24 (Transferencias Corrientes)	206.524

29 (Adquisición de Activos No Financieros)	4.149
Gasto total ejecutado	211.567

* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

GASTO COMPONENTES (M\$2022)	
DESAGREGACIÓN REGIONAL *	
Región	Total ejecutado
Nivel central	206.524
Gasto total ejecutado componentes	206.524

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
0	0	79%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
0	0	193,9

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

** Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Mediación (Número de mediaciones ejecutadas)	0	0	201.846	0	0	1.091	0	0	185,0
Relacionamiento con clientes externos. (Número de reuniones de relacionamiento con organismos públicos y privados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plan de Gestión del Conocimiento (Número de coordinaciones de colaboración con unidades internas y externas al CDE y compra)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plan de difusión (Número de mensajes, piezas gráficas emitidas en redes sociales y reuniones)	0	0	4.677	0	0	5.010	0	0	0,9
Gasto administrativo	0	0	5.044						
Total	0	0	211.567						
Porcentaje gasto administrativo	0	0	2%						

* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO					
Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021	
Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.	(Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100	N/A**	N/A**	25%	

* S/I: Valor de indicador no informado.

** N/A: No aplica reportar valor del indicador en el presente periodo.

*** N/C: Valor no comparable dado que se realizaron ajustes o cambios en el indicador.

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El programa no identifica la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

Modificaciones implementación: El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

DISEÑO:

- **Otro(s):** Precisando, la estrategia del programa, en base a la aprobación de los componentes 1 y 4, consiste en potenciar un progresivo aumento del porcentaje de acuerdos, a través de la articulación entre las personas y organismos que participan de las mediaciones, que realiza el equipo de coordinación nacional. Por ejemplo, aumentando el número de mediadores externos a nivel nacional, por medio de nuevos reclutamientos y un plan de formación integral para entregar un servicio bajo estándares de calidad y la elaboración de piezas gráficas y animadas para la difusión a la ciudadanía, en redes sociales, acerca de qué es y para qué existe el servicio de mediación en salud, informando la posibilidad de ser reparados por eventuales daños en salud ocurridos en la red pública asistencial. Los componentes Plan de Relacionamiento y Gestión del Conocimiento, parte de la estrategia original, no fueron financiados pese a ser fundamentales para la gestión mediadora.

POBLACIÓN:

- **Modificación o ajustes en la definición de una(s) de la(s) poblaciones:** Se precisa el alcance del criterio para definir la población objetivo. Ésta se conforma por todas las solicitudes de mediación que llegaron a término durante el año.

ESTRATEGIA:

- **Variación significativa de la producción de componentes:** Los mediadores externos finalizaron 1091 mediaciones (76% del total de 1374 ingresos). La meta 2021 comprometida fue de 1829 términos, pero ella se formuló bajo el supuesto que 2021 sería un año con la pandemia controlada. La asignación a mediadores externos ha sido progresiva, siendo necesario reclutar nuevos mediadores, lo cual ha impuesto un desafío dado que no existen profesionales idóneos e inscritos en la Superintendencia de Salud en todas las regiones. Estas asignaciones, además de la disponibilidad de mediadores, depende del volumen de demanda en cada Procuraduría Fiscal, la carga de trabajo de cada profesional y la complejidad del caso. Para velar por la calidad del servicio se implementó un plan de inducción para instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, además de apoyo técnico permanente y supervisión. También se hicieron algunas reuniones telemáticas con los servicios, ya que no fueron aprobados los componentes 2 y 3.

- **Otro(s):** Debido a la falta de financiamiento para los componentes 2 y 3 y con el fin de cumplir con el objetivo final del programa, parte de éstos se abordaron con recursos propios. El equipo de coordinación nacional hizo inducción a los mediadores externos para instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, significando un gran desafío y aumento de carga laboral en todo el equipo, en especial del personal administrativo que presta apoyo al proceso de mediación. Además de aumentar el N° de mediadores externos para cubrir la demanda del servicio, importa que éstos puedan contar con competencias necesarias para llevar estas mediaciones bajo estándares de calidad

Asimismo, se realizaron algunas reuniones telemáticas con los establecimientos y servicios de salud más reclamados y de mayor cobertura, a fin de mejorar la calidad de su participación en mediación y compartir información de ahorro fiscal de la mediación v/s un juicio, lo que es fundamental para la gestión mediadora.

INDICADORES:

- **Variación significativa de los valores reportados para indicadores de propósito:** A diciembre de 2021, se logró un 25,5% de acuerdos (336/1.318), siendo un resultado superior a la meta comprometida de 22% el Programa de Mediación. Este resultado se explica principalmente por el aporte de 137 acuerdos celebrados en el mes de diciembre, producto de una negociación colectiva, en un proceso que es inédito en mediación. Cabe destacar que, del 25,5% de los acuerdos alcanzados sobre el total de casos terminados, el 14,5% corresponde a la gestión realizada por mediadores externos y un 11,0% por mediadores internos.

- **Variación significativa de los valores reportados para indicadores complementarios:** El tiempo de estudio de admisibilidad fue de 2,8 días, por debajo de la meta de 4,2 días estimada. Esto se explicaría por el menor N° de ingresos en 2021, producto del contexto sanitario y las consecuentes medidas preventivas adoptadas por las autoridades, las cuales se han extendido desde 2020 a septiembre de 2021 (suspensión de audiencias y plazos legales asociados al proceso de mediación, posibilidad de interponer una demanda directamente en los juzgados, restricciones de movilización y desplazamiento, etc.). Recién en octubre de 2021 hubo una recuperación en el N° de solicitudes ingresadas. Así mismo, cabe mencionar que, de las 1.350 solicitudes ingresadas, 137 son similares (todas interpuestas por un mismo representante), por lo que el tiempo de estudio es menor. Por último, se hace presente las múltiples medidas estratégicas adoptadas por el Servicio para priorizar la respuesta a la ciudadanía como meta principal.

PRESUPUESTO:

- **Ejecución presupuestaria:** La disminución de los ingresos y la suspensión de mediaciones durante parte del año 2020 y 2021 por la crisis sanitaria, contribuyó a una menor ejecución del presupuesto (72,6%). Así también, la asignación progresiva de casos a mediaciones a externos debido a la dificultad de reclutar mediadores con experiencia en materia de salud. Por tal razón fue necesario realizar un proceso de inducción para cada mediador cuyo objetivo fue instalar competencias en aspectos teóricos, jurídicos y prácticos, acerca de cómo dirigir una audiencia (incorporándose a sesiones como observadores y luego como co-mediadores). Una vez evaluados satisfactoriamente se les asignó mediaciones en calidad de titulares. Con ello se buscó resguardar la calidad del servicio prestado por la unidad de mediación en salud del CDE.

OBSERVACIONES GENERALES:

- **Contexto socio sanitario COVID-19:** El contexto sanitario ha tenido efectos sobre:

-N° de Ingresos: ley 21226 facultó omitir la mediación previa durante Estado de Excepción, restricción de desplazamiento impide ingresos presenciales, canales online no son accesibles para todos los usuarios.

-Duración: por suspensión de audiencias y plazos legales asociados a mediación, aumentó su duración y disminuyeron los procesos terminados.

-Ejecución presupuestaria: como el N°de mediaciones terminadas es menor también bajan los pagos ejecutados.

-Baja en acuerdos: Los RRHH y financieros de sector salud siguen priorizándose para el control de los efectos de la pandemia. Meta 2021 se logró gracias a 137 acuerdos producto de una mediación colectiva inédita en mediación.

Por último, la situación sanitaria impuso el desafío de mantener el servicio, lo que obligó a implementar un sistema de mediación telemática, solucionando la imposibilidad de audiencias presenciales y la acumulación de casos suspendidos.

- **Otro(s):** Por Ley 19.966, todas las solicitudes admisibles deben ser gestionadas, por tanto no aplica criterios de focalización. En el informe de cierre 2021 se aclaró el alcance del criterio para definir la población objetivo, siendo ésta: "todas las solicitudes de mediación que llegaron a término durante el año"; sin embargo, el dato registrado fue el de ingresos (1374) en lugar de los términos (1091); dando un 100% de cobertura en lugar de 79%. En reciente reunión con contraparte Dipres, se aclaró que la población potencial, objetivo y beneficiaria será la misma y corresponderá a las mediaciones terminadas en el año. La subejecución presupuestaria se explica por causas externas no previsible, pertinentes y justificadas en 2021 (asociadas a COVID-19). Se ha analizado la subestimación del gasto administrativo (específicamente la estimación en el Subt. 21, de labores relacionadas al Programa), la cual será incorporada en la evaluación 2022 y en su reformulación 2023.

VII. NOTAS TÉCNICAS

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. No corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

Nota técnica 2: El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

Nota técnica 3: La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para el año 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Nota técnica 5: Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.