

PROGRAMA EN REVISIÓN DE DISEÑO 2023

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

Sección 1: Antecedentes

Código sistema

PI083020210015391

Nombre del Programa (420 caracteres)

Mediación en Salud

Descripción del Programa (1.200 caracteres)

El Programa consiste en el desarrollo de la mediación en salud por medio de la resolución colaborativa de conflictos, entregando un servicio de calidad a los usuarios(as), con el propósito de aumentar el número de acuerdos, potenciado la incorporación de trámites digitales; aportando así en la disminución de los costos que involucran los juicios para el Estado.

El Programa posibilitará la reparación de más personas, que consideren haber sido dañadas en establecimientos públicos de Salud, accediendo a través de canales digitales que se suman a los tradicionales, disponiéndose de mediadores/as gratuitos, quienes generan instancias de diálogo y negociación entre las partes, propiciando opciones de reparación de distinta índole: monetarias, prestaciones asistenciales, protocolares, disculpas, explicaciones, o la combinación de ellas, impulsando el acceso a una justicia alternativa, oportuna y reparatoria. Es un Programa de Continuidad para los componentes 1 y 2, los cuales se están desarrollando con éxito desde el año 2021. La reformulación para el año 2023 dice relación con la incorporación del componente 3, impulsando con ello la modernización de la gestión digital del Estado.

Unidad responsable de la formulación del Programa.

Servicio:	Consejo de Defensa del Estado
Unidad responsable de la formulación del Programa:	Unidad de Mediación
Nombre responsable de la formulación del Programa:	Virginia Vega
Cargo:	Jefe Unidad de Mediación
Teléfono del contacto:	2 2633 4419
Email de contacto:	virginia.vega@cde.cl

Información contraparte operativa de la formulación del Programa

Nombre:	Daniela Mercado
Cargo:	Analista de Planificación
Teléfono del contacto:	2 2675 1922
Email de contacto:	daniela.mercado@cde.cl

Información contraparte
DIPRES

Eje de acción del Programa

Gobierno y Asuntos Externos

Ámbito de acción del
Programa

Fortalecimiento de la gestión pública

Asociar el programa con los
objetivos ministeriales (A1).

Descripción

Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.

Si el Programa cuenta con
información para la ciudadanía
o usuarios informe el/los links.
(Sitio web, portal de
información y postulación,
entre otros).
(500 caracteres)

sitio web de mediación: <https://www.cde.cl/mediacion/>

Sección 2: Diagnóstico

Describa el **principal problema** público que el Programa abordará, **identificando la población afectada**. (1.000 caracteres)

Usuarios/as atendidos en la red pública de salud, que han sido dañados producto de una prestación asistencial (o la ausencia de ella) y requieren reparación por parte del Estado.

Presente **datos cuantitativos** que evidencien que el problema señalado anteriormente está vigente y que dimensionen la brecha generada por dicho problema. (1.500 caracteres)

En el año 2021 el total de usuarios que solicitaron mediación con motivo de haber sufrido un daño producto de una prestación asistencial y que requieren una reparación fueron 1.371 casos.

No existen datos para conocer la totalidad de personas que declaran haber sufrido un daño producto de una prestación asistencia en la Red de Salud Pública, por lo que el mecanismo para iniciar un proceso de mediación gratuito es a través de la presentación de una solicitud de mediación por daños en salud pública en el CDE. Desde 2015 a 2021, las solicitudes de mediación han aumentado cerca de un 30%, tendencia que solo se vio interrumpida el 2020 por la pandemia, con un aumento importante en el 2022 (43% de aumento el 1er cuatrimestre 2022, respecto del mismo periodo 2021). Las mediaciones terminadas en 2021 se incrementaron un 17% respecto de 2020 (1er año con Programa).

Aumentar el n° de acuerdos en mediación, con lo cual se entrega una reparación a los usuarios, contribuye al ahorro fiscal y en tiempo de procesabilidad, ya que el gasto fiscal por indemnizaciones, en cumplimiento de condenas en tribunales por falta de servicio en establecimientos públicos de salud, en los últimos 5 años, ha sido 7 veces más que lo que se paga en mediación: M\$10.500 promedio en mediación vs M\$72.000 promedio en juicios; abarcando menos reparaciones de personas dañadas. A su vez, el tiempo promedio de procesabilidad en mediación alcanzó a 2,6 meses, mientras que en juicios 30,4 meses (más de 2 años).

Señale la **fuentes** de dicha información (encuestas, referencias bibliográficas, etc.) entregando el respectivo link para acceder a ésta. (1.000 caracteres)

1.Estadísticas Internas de Mediación: ingresos, mediaciones efectivas en el año, % de acuerdos, Tiempo duración de mediaciones, montos pagados en indemnizaciones. Link: https://www.cde.cl/gestion_institucional/estadisticas/
2.Estudio de efectos desjudicializadores de la mediación en salud, periodo 2011 – 2020 (CDE-CEJ, 2021): montos pagados en juicios y duración de los juicios

Indique sí el programa 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. (1.000 caracteres)

La mediación por daños en salud se estableció en la ley 19.966 sobre Garantías Explicitas 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.

¿El problema afecta de modo particular a alguno de los siguientes grupos de población: **mujeres, pueblos indígenas, personas en situación de discapacidad, personas en situación de dependencia o condición migratoria?** (1.000 caracteres)

No.

Más allá del mandato legal, explique por qué, desde el punto de vista de las políticas públicas, el Servicio debe participar en la solución de este problema (prioridad gubernamental, justificación de política pública, etc.). (1.000 caracteres)

El sistema de mediación involucra menores tiempos de ejecución, siendo 12 veces más rápido que el sistema judicial; ofrece vías de acceso simples para usuarios de la red pública de salud, permitiendo mayor masividad (en 10 años las solicitudes de mediación alcanzaron a 9083 casos, mientras que en el mismo periodo las demandas en tribunales alcanzaron 1119 casos). A diferencia de un juicio, en mediación los servicios de salud tienen la oportunidad de reparar a través de explicaciones de los hechos, petición de disculpas, cambios de protocolos, medidas intrahospitalarias, nuevas prestaciones de salud, indemnizaciones, o su combinación, cubriendo necesidades de los usuarios más allá de resarcir el daño moral. Para el Fisco, en la medida que exista una mayor tasa de acuerdos en mediación, menores son las posibilidades de demandas judiciales. El CDE debe mantener una oferta suficiente de mediadores(as) especialistas en todas las regiones del país, para aumentar el % de acuerdos, mejorando la comunicación y retroalimentación con la ciudadanía, migrando progresivamente hacia una tramitación digital e interoperabilidad, prioridad gubernamental para los organismos públicos.

Identifique las **principales causas** del problema, explicando brevemente las razones que llevan a concluir la existencia de un vínculo con el problema principal. Presente datos cuantitativos que avalen la existencia de este vínculo, identificando la fuente

Causa	Vínculo con el problema y datos cuantitativos que avalen la relación con el mismo (500 caracteres)
<p>Altos costos y duración excesiva de juicios, acrecientan dificultad de acceso a la justicia de sectores tradicionalmente excluidos del sistema.</p>	<p>Se mantienen las brechas de acceso a la justicia para usuarios de la red pública de salud, dadas sus condiciones de vida deficitarias. En efecto, alrededor de 12% de usuarios que no llegan acuerdo en mediación, como instancia prejudicial obligatoria, logran interponer una demanda judicial, culminando con sentencia favorable solo el 49%. En consecuencia, un escaso n° de personas pertenecientes a grupos vulnerables socioeconómicamente, logra ser reparado en tribunales.</p>
<p>Problemas de ajuste entre la demanda en salud pública y la disponibilidad de personal para atender a esa demanda</p>	<p>Existe brecha de personal de salud de 33.601 cargos en jornada completa, lo que amerita un 123% de aumento de su dotación. La brecha se intensifica al analizar por especialistas o cobertura regional, y queda de manifiesto en los principales motivos invocados para solicitar mediación: Error diagnóstico (45%), Retardo atención (39%) y Error procedimientos quirúrgico/enfermería (24%). Lo anterior es la raíz del problema público asociado a daños producto de prestación asistencial o ausencia de ella.</p>
<p>Justicia chilena no responde adecuadamente a necesidades de reparación de usuarios por daños en salud ocurridos en establecimientos públicos.</p>	<p>Las necesidades de reparación no son 100% satisfechas por los tribunales porque éstos solo consideran reparaciones indemnizatorias. Por ej., en últimos 3 años en mediación hubo 38% de reparaciones no económicas, en un juicio ese % es 0, porque no existe la posibilidad de obtener reparaciones físicas ni emocionales, tampoco el restablecimiento de las confianzas entre pacientes y funcionarios sanitarios, considerando que los pacientes por su domicilio no pueden cambiar de establecimiento de salud.</p>

Mencione los **principales efectos** del problema en la población afectada. Presente datos cuantitativos que avalen la relevancia del efecto descrito, identificando la fuente

Efecto	Datos cuantitativos que permitan dimensionar la relevancia del efecto.
<p>Mayor gasto fiscal y tiempo de respuesta por judicialización del conflicto sanitario</p>	<p>En juicios, se genera un mayor gasto fiscal por pago de condenas indemnizatorias por falta de servicio en contra de servicios y establecimientos públicos de salud, y un mayor tiempo de respuesta en comparación con la mediación. Así, en los últimos 5 años, en juicios se ha pagado 7 veces más que en mediación: M\$ 10.500 promedio en mediación vs M\$ 72.000 promedio en juicios; abarcando, en sede judicial, menos reparaciones de personas dañadas; a su vez, el tiempo promedio de procesabilidad en mediación alcanza a 2,6 meses, mientras que en juicios es de 30,4 meses. Además, cabe considerar la destinación de recursos humanos y económicos en la tramitación completa de juicios por falta de servicio.</p>
<p>Dificultad de acceso a tribunales y sin diversificación de opciones de reparación de daños en salud pública en sede judicial</p>	<p>Sin el Programa de Mediación, los usuarios del sistema público de salud que sufran daños verán dificultado el acceso a una reparación integral, como la que pueden alcanzar en mediación; y aquellos no reparados en mediación, verán obstaculizado su acceso a los tribunales por el alto costo que implica financiar un abogado que los represente, a modo referencial, los honorarios de un abogado equivalen a 1UF por hora de trabajo, y los juicios duran en promedio 3 años. Asimismo, la ausencia de una instancia de diálogo directo entre el afectado y los causantes del daño reclamado, restan protagonismo a las partes, impidiendo la satisfacción de sus intereses mediante la negociación directa -asistidos por un/a mediador/a- de sus opciones de reparación, las que pueden ser diversas a la indemnización, como nuevas prestaciones asistenciales, ajustes de protocolos de trabajo, disculpas, explicaciones, o la combinación de ellas, reparaciones que no contempla el sistema judicial</p>

Sección 3: Población del Programa

3.1 Caracterización de la población

Caracterice la población potencial que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

Usuarios/as que consideran haber sido dañados/as en establecimientos de la red pública de salud, con motivo de una prestación asistencial, que presentaron una solicitud de mediación al CDE, la que fue admitida y ejecutada durante el año de desarrollo del Proyecto, concluyendo con un acta de acuerdo o certificado de término (para los casos que no lograron acuerdos). Se entenderá que una mediación está terminada cuando se cumplen todos los trámites, revisiones y firmas correspondientes, asegurando que el documento final carezca de errores.

Estime la **población potencial**, que corresponde a la población que presenta el problema público identificado en el diagnóstico y su unidad de medida

Número	Unidad
1.506	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)

Para calcular la población potencial 2023, se proyectó el número de mediaciones admisibles terminadas por mediadores contratados por el Programa durante el 2022 (en base a datos del primer cuatrimestre). Luego se calculó la variación entre el número de mediaciones del 2022 respecto de 2021 (17,5%) y se aplicó esa variación para obtener número final 2023. La fuente corresponde a la información que mantiene la Unidad de Mediación del CDE.

Caracterice la población objetivo que corresponde a aquella parte de la población potencial que cumple los criterios de focalización. (1.500 caracteres)

El perfil de la población objetivo corresponde a usuarios de la red pública de salud que considera haber sido dañada en un establecimiento de la red pública, con motivo de una prestación asistencial o la falta de ella, como consecuencia de eventos adversos, errores de diagnóstico, listas de espera, trato dañoso, etc., y que solicitan la mediación, a lo largo del país. Es decir, es la misma que la población potencial.

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

Número
1.506

De acuerdo con la naturaleza del programa, señale si aplican criterios de focalización para identificar a la población objetivo, en caso de que no apliquen, **justifique**:

No
No se aplican criterios de focalización en el Programa Mediación, porque la población objetivo es la misma que la potencial y beneficiaria, y corresponde al 100% de quienes solicitan la mediación, por orden de llegada, en la medida que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 19.966, como consecuencia de eventos adversos, errores de diagnóstico, listas de espera, trato dañoso, entre otros, ocurridos en establecimientos públicos de salud con motivo de prestaciones asistenciales (art. 16 bis del Decreto ley N° 2.763, de 1979, o sus funcionarios/as).

Defina la o las variables y criterios de **focalización utilizados para identificar la población objetivo**, teniendo presente que al menos uno de estos criterios debe permitir discriminar si la población efectivamente presenta el problema principal identificado en el diagnóstico

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

Corresponde a la metodología indicada para la población potencial.

El próximo año, ¿el Programa atenderá a toda la población objetivo identificada anteriormente o sólo a una parte?

El Programa atenderá toda la población objetivo.

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 y por orden de ingreso.

(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 cumple los criterios de priorización y que el programa atenderá en los próximos 4 años

2023	2024	2025	2026
1506	0	0	0

Criterios de egreso: Explique los criterios en base a los cuales se determinará que un beneficiario se encuentra egresado del Programa. (1.000 caracteres)

Corresponde cuando termina el proceso de mediación solicitado por medio de un acta de acuerdo o un certificado de termino (para el caso de no haber logrado acuerdo), el cual le permite anteponer una demanda en tribunales.

Indique en cuántos meses/años promedio egresarán los beneficiarios del Programa

6,00 MESES

¿Pueden los beneficiarios acceder más de una vez a los beneficios que entrega el Programa?

Si

En caso de respuesta afirmativa, explique las **razones** por las cuales un **beneficiario puede acceder más de una vez** a los beneficios que entrega el Programa. (1.000 caracteres)

Una persona que ha solicitado la mediación puede volver a solicitarla cuantas veces lo requiera siempre y cuando sea por distintos hechos y/o distinto funcionario o establecimiento reclamado.

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

	2023
Sobre población potencial (población beneficiaria / población potencial)	100,00 %
Sobre población objetivo (población beneficiaria / población objetivo)	100,00 %

3.2 Sistematización del proceso de selección de beneficiarios

¿El Servicio cuenta con **sistemas de registros** que permitan identificar agregadamente a los **beneficiarios** (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos (500 caracteres)

Si

Si, el Servicio cuenta con un sistema de registro de los datos permitan identificar agregadamente a los beneficiarios. Los datos de contacto que se registran son Nombre, Rut, dirección, teléfono; además de datos sociodemográficos como sexo, nivel educacional, nacionalidad, actividad, comuna de residencia.
El Programa no tiene una glosa presupuestaria que le obligue a remitir información de resultados al H. Congreso Nacional o a Dipres.

Si existe un **proceso de postulación a los beneficios** del Programa ¿El Servicio cuenta con **sistemas de registros** que permitan identificar a los postulantes (RUT, RBD, Datos de Contacto, etc.)? Si su respuesta es afirmativa, descríbalos. (500 caracteres)

No

¿Con qué otra información de **caracterización de postulantes y beneficiarios** cuenta el Programa? (Por ejemplo: sexo, edad, Región, categoría ocupacional, nivel socioeconómico, etc.). (500 caracteres)

Además, el Servicio cuenta con un sistema de registro de los siguientes datos sociodemográficos: sexo, nivel educacional, nacionalidad, actividad, comuna de residencia.

¿El Programa usa o utilizará el Registro Social de Hogares para caracterizar o seleccionar a sus beneficiarios?

No

Sección 4: Objetivos y Seguimiento

4.1 Resultados esperados del Programa

Indique el **fin del Programa**, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa. (250 caracteres)

Contribuir a la desjudicialización en casos de daños por atenciones en la Red de Salud Pública, reduciendo el alto costo social por las condenas en contra del Estado por responsabilidad sanitaria como el de los reclamantes al accionar en tribunales.

Indique el **propósito del Programa**, entendido como el resultado directo que el Programa espera obtener en los beneficiarios, una vez ejecutado. (250 caracteres)

Otorgar un servicio de mediación de calidad, mejorando el acceso de los ciudadanos, estimulando la migración progresiva hacia una tramitación digital, agilizando los procesos de gestión y potenciando los acuerdos, contribuyendo así al ahorro fiscal.

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

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):	$(\text{Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t} / \text{Número total de casos admisibles terminados en el año t}) * 100$
Unidad de medida:	%

Señale el valor actual y esperado (proyectado y corregido por el efecto de la reformulación) del indicador anterior

Situación actual		Situación esperada con Programa reformulado
2021	2022	2023
25,49	17,50	25,03

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

En el cálculo de la situación esperada 2023, el numerador se estimó en base al N° de acuerdos en 2021, más un 10,7% de variación, a partir del aumento promedio del N° de acuerdos entre 2017 y 2019.
El denominador corresponde a la proyección de mediaciones por finalizar, estimado en base al n° de mediaciones terminadas por decisión de las partes durante el año 2021 y la proyección para el 2022.
Esta estimación se enmarca en un escenario optimista y considera los siguientes supuestos: a) El N° de acuerdos aumentará siguiendo la tendencia registrada en los años 2017-2018 y 2019 (años prepandemia); b) El 2023, la pandemia estará significativamente controlada, facilitado que las entidades públicas reclamadas puedan ofrecer posibilidades de reparación y, por lo tanto, concretar acuerdos; c) El denominador será similar o inferior a la proyección de mediaciones que se estima terminar el 2023 (1506 mediaciones).

Indique la o las fuentes de información desde donde se obtendrán los datos de las variables (numerador y denominador) que conforman el indicador de propósito y del indicador adicional, si corresponde. (500 caracteres)

los datos se obtienen de la sistematización de información de planillas Excel y de información obtenida del Sistema de Gestión de Mediación.

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres).
En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dichos medios a partir del próximo año (500 caracteres).

Sí

Sí, desde el Sistema de Gestión de Mediación y planillas excel.
También se publican las estadísticas de Mediación en el sitio web del CDE:
https://www.cde.cl/gestion_institucional/estadisticas/

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Para estimar la meta 2023, se hizo un análisis de los datos históricos con que cuenta el Servicio. En un escenario optimista, se proyectó que el numerador será similar al N° de acuerdos logrados en 2019, bajo el supuesto que la pandemia estará mejor controlada que en los años 2021 y 2022, asemejándose al último año normal.
En cuanto al denominador, los datos históricos dan cuenta de un aumento constante en el N° de mediaciones terminadas (con excepción de 2020, año de la pandemia), por lo tanto, los datos 2021 y lo que va de 2022, permiten estimar un aumento en el N° de mediaciones terminadas por decisión de las partes (de alrededor del 17,5%)

¿El Programa tiene año de término?

No, el Programa tiene una duración indefinida.

(Sólo si marcó que el programa tiene año de término) Indique el **año de término** proyectado para el programa

0

Justifique la fecha de término del Programa, sea que se señaló un año de término o que se marcó como programa de duración indefinida. (1.200 caracteres)

Por Ley 19.966 el CDE debe llevar a cabo 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.

(Sólo si marcó que el Programa tiene fecha de término indefinida).

Señale el año en el cual el Programa planea lograr su **plena implementación (estaré en régimen) y, por lo tanto, podrá cuantificar resultados relevantes y ser sometido a una evaluación de continuidad**

0

4.2 Información de resultados esperados

Si corresponde, señale el **indicador adicional** que permita complementar la medición del propósito.

Indicador:	Tiempo promedio de estudio de admisibilidad, entre la firma del reclamo que está en condiciones de ser procesado y la emisión de la resolución de admisibilidad o inadmisibilidad, del total de reclamos con resolución de admisibilidad en el año t
Fórmula de cálculo (numerador/denominador):	Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre la firma del reclamo que está en condiciones de ser procesado y la fecha de resolución de admisibilidad del reclamo) en el año t/Número total de reclamos con resolución de admisibilidad en el año t.
Unidad de medida:	días

Señale el valor actual y esperado del indicador adicional.

Situación actual		Situación esperada
Año 2021	Año 2022	Año 2023
2,78	3,97	3,45

Describa la metodología utilizada para obtener los valores del numerador y denominador del indicador, tanto para sus valores actuales como esperados (1.000 caracteres)

El tiempo de estudio de admisibilidad (numerador) se calcula desde el ingreso de una solicitud en cada Procuraduría Fiscal, con los antecedentes indispensables para ser estudiada, hasta la emisión de una Resolución Exenta de admisibilidad o inadmisibilidad. Este proceso implica que el equipo jurídico (conformado por abogados mediadores internos del nivel central) verifica los datos de ingreso, propone mediador idóneo (en base a complejidad del caso y disponibilidad de mediador) y realiza el estudio de antecedentes jurídicos. El N° de días total de estudio se divide por el total de casos que se estudian (denominador). Mientras mayor el n° de solicitudes, suponiendo dotación fija, mayor es el tiempo de estudio. Para estimar el valor, se ha tomado como referencia los últimos 3 años, y se ha mejorado ese promedio, considerando contar con una mayor dotación de mediadores externos que liberen de la labor de mediación al equipo interno

Indique la o las **fuentes de información** (institucionales u otras) de donde se obtendrán las variables que conforman el indicador de propósito identificado en la sección de resultados (500 caracteres)

los datos se obtienen de la sistematización de información de planillas Excel y de información obtenida del Sistema de Gestión de Mediación.

Respecto de las fuentes de información mencionadas anteriormente ¿El Servicio cuenta con los medios que le permitan capturar la información necesaria para el (los) indicador (s) de propósito, en forma sistemática y oportuna? En caso de respuesta afirmativa, describa brevemente esos medios (encuestas, plataformas, recolección de datos en terreno, bases de datos, etc.) (500 caracteres).
En caso de respuesta negativa, describa las acciones concretas, planificadas o en ejecución, para contar con dicha información a partir del próximo año (500 caracteres)

Si

Si, el Servicio cuenta con los registros de la fecha de ingreso de la solicitud de mediación y la fecha de resolución de admisibilidad o inadmisibilidad (resultado del estudio), de manera centralizada.

Señale la evidencia que le permitió definir la situación proyectada de los indicadores, detallando la forma en que se determinaron los valores entregados (información histórica o de programas existentes, metas institucionales, etc.). (1.000 caracteres)

Para determinar los valores entregados en el indicador, se consideró los resultados obtenidos en los últimos 3 años, el probable aumento en el N° de solicitudes de mediación para el 2023 y la dotación de abogados que estudian admisibilidad, la cual se mantiene constante.

Sección 5: Estrategia y Componentes

5.1 Estrategia de intervención del Programa

Explique en qué consiste la estrategia de intervención del Programa, describiendo brevemente las relaciones de causalidad que determinarían que los componentes propuestos son suficientes para lograr el propósito. Se debe describir además la secencialidad de la intervención, señalando en orden cronológico las acciones que realiza el programa para entregar sus bienes y/o servicios a la población beneficiaria, detallando pasos y actores relevantes del proceso. (3.000 caracteres)

La estrategia del Programa consiste en potenciar el área de Mediación para un progresivo aumento del porcentaje de acuerdos, abriendo la oportunidad a más reparaciones por eventuales daños en salud ocurridos en la red pública asistencial, favoreciendo la desjudicialización y el consiguiente ahorro fiscal, por medio de: aumento de mediadores externos, que permita dar cobertura en todas las regiones (considerando reclutando, formación y acompañamiento), para la entrega de un servicio oportuno y de calidad; establecimiento de canales de difusión y comunicación con la ciudadanía, llegando a más personas, y obteniendo información acerca de la satisfacción usuaria de los mediados. Todo lo anterior, apoyado por un software que permita el uso estratégico de la tecnología, que facilite el acceso continuo del ciudadano desde cualquier lugar y dispositivo, estimulando la migración gradual hacia la tramitación digital, donde cada nuevo producto sea digital desde su origen; que permita también el acceso a los actores relevantes del proceso, como los mediadores contratados por el Programa, haciendo eficiente la gestión interna y posibilitando la integración e interoperabilidad con otros servicios, bajo altos estándares de protección de datos personales, cumpliendo con el mandato de la Ley 21.180.

(Sí corresponde) Proporcione evidencia de experiencias nacionales o internacionales exitosas que avalen la pertinencia de esta estrategia para la solución del problema principal identificado en el diagnóstico. (1.500 caracteres)

No hay evidencias nacionales ni internacionales exitosas, porque el modelo de mediación de salud del CDE es único, pues se verifica entre funcionarios sanitarios estatales y los ciudadanos, que hacen uso de las redes asistenciales, quienes con la intervención de un mediador (tercero imparcial), buscan alternativas de solución a su conflicto.

Indique concretamente **en qué consiste la reformulación**. (Ej.: incorporación de nuevos enfoques, incorporación de nuevos componentes, cambios en la estrategia de intervención, cambios en los criterios de focalización, etc.) (2.000 caracteres)

Con la entrada en vigencia de la Ley 21.180, resulta indispensable dar cumplimiento al mandato del legislador, siendo necesario desarrollar un nuevo software, que permita el uso estratégico de la tecnología en la gestión interna del servicio, potenciando la migración gradual hacia la tramitación digital donde cada nuevo producto sea digital desde su origen. Se espera favorecer la entrega del servicio de Mediación, bajo estándares de calidad, afianzando el diálogo y la retroalimentación continua con los ciudadanos, ofreciendo al usuario acceso permanente desde cualquier lugar y dispositivo al expediente digital de mediación. Dicho software permitirá: estandarizar procesos, entrega de información expedita, oportuna y certera al ciudadano respecto de su proceso de mediación en salud. Esta plataforma facilitará también la integración e interoperabilidad con otros servicios, respondiendo con agilidad a la demanda ciudadana, cambiando el paradigma que la administración funciona como compartimentos estancos, sino como entidades integradas y coordinadas. Se deberá contar con un software sustentable y esencialmente modificable en el tiempo para dar la cobertura requerida a medida que aumente la demanda y avance el desarrollo de tecnologías. Se pondrá especial énfasis en la seguridad, protección y privacidad de los datos personales de las personas que interactúan con nuestro servicio. En definitiva, este componente, contribuirá activamente en el cumplimiento de la estrategia del programa cual es potenciar un progresivo aumento del porcentaje de acuerdos, fomentando la articulación del equipo de coordinación nacional con instancias internas y con organismos externos que participan directa o tangencialmente en las mediaciones, bajo altos estándares de calidad, celeridad y protección de datos personales.

Señale las **razones que justifican la reformulación** del Programa. (Ej.: evaluaciones anteriores, necesidades de coordinación con otros programas, nuevas orientaciones de política, etc.). (2.000 caracteres)

La ley 21180, prescribe que todo procedimiento administrativo deberá expresarse a través de los medios electrónicos establecidos por ley, salvo excepciones legales. El CDE realizó un diagnóstico del Sistema de Gestión de Mediación vigente, con la participación de un experto informático (contratado con fondos aprobados por DIPRES), determinándose los requerimientos iniciales de un nuevo software que permita la transformación e interoperabilidad digital, de manera de seguir entregando un servicio acorde a un Estado Digital Moderno, dando cumplimiento al mandato del legislador. Para ello, el nuevo software de gestión, podrá, entre otras funcionalidades promover el acceso de usuarios desde cualquier lugar y dispositivo al Servicio de Mediación, generar expediente digital desde el inicio del trámite, permitir el acceso a los mediadores externos, quienes podrán hacer seguimiento en línea de los procesos asignados, simplificar su uso, apuntando a disminuir la carga laboral de funcionarias de regiones, al registrar de manera coetánea y eficiente la información de cada proceso de mediación, generar reportes actualizados, lo que facilitará el control, seguimiento y evaluación de los procesos internos, permitirá la interoperabilidad con otros Servicios, agilizando la respuesta al ciudadano, todo lo anterior, con altos estándares de calidad en la protección y privacidad de los datos, considerando especialmente el deber de confidencialidad que impone el art. 51 de la Ley 19966. Además, la migración progresiva a la digitalización, permitiría al CDE pasar a nivel 4 en el plan de digitalización declarado en el Registro Nacional de Trámites. En suma, el software será un aporte activo en el cumplimiento de la estrategia del Programa de Mediación, cual es potenciar un progresivo aumento del porcentaje de acuerdos, fomentando la articulación del equipo de coordinación nacional con instancias internas y con organismos externos que participan directa o tangencialmente en las mediaciones.

Mencione las **articulaciones** necesarias con otros programas (de la institución o de otras instituciones públicas o privadas), si corresponde. Indique cómo se operativizan (coordinan y controlan) dichas articulaciones y qué rol cumple cada institución y Programa. Además, señale si el Programa apalancará recursos financieros de fuentes externas (públicas o privadas) (1.500 caracteres)

Las articulaciones con otras instituciones para lograr la interoperabilidad con otros Servicios requerido en la Ley 21.180 y su reglamento relacionado, será liderado por el Coordinador de Transformación Digital (jefe del Subdepto. Informática) apoyado por el Comité de Transformación Digital del CDE.

5.2 Componentes: *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. (1500 caracteres)*

Componente 1	
Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)	Mediación
Unidad de medida de producción (100 caracteres)	Nº 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, si corresponde. (500 caracteres)</p>	<p>El CDE compra los servicios de mediadores acreditados ante la Superintendencia de Salud para que ejecuten los procedimientos admisibles que se les asignan, ya sea presencial o virtualmente. Los mediadores tienen como tarea intervenir los conflictos entre pacientes y establecimientos de salud y/o funcionarios sanitarios, aplicando herramientas comunicacionales y principios de la mediación, así como modelos de trabajo afianzados, debiendo citar a sesiones conjuntas y/o individuales a las partes, realizar gestión mediadora, estimular la búsqueda de soluciones compartidas, a fin de alcanzar acuerdos sustentables, elaborar documentación de comparecencia y resultados del procedimiento (con o sin acuerdo), entre otros. Una vez terminado, se verifica el correcto diligenciamiento del procedimiento y autoriza el pago de sus servicios a través de boleta a honorarios. En aquellos casos que reiteradamente no cumplen con los procedimientos establecidos se les deja de asignar mediaciones. El equipo de coordinación nacional propende a que en todas las procuradurías fiscales existan un staff suficiente de ellos para atender la demanda y/o reponer los faltantes.</p> <p>Para elevar el estándar de calidad de las intervenciones que realizan, se crean espacios de formación y de intercambio de experiencias.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>El equipo de Coordinación Nacional de la Unidad de Mediación recluta, forma y tutorea constantemente a nuevos mediadores. Selecciona aquellos que califican en pauta de evaluación y los incorpora a un staff. A través de una resolución exenta se les designa mediador, de un listado de profesionales disponibles para cada PF, asignándoles mediaciones según carga de trabajo y complejidad de cada caso.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>En este servicio de mediación, interviene: el Equipo de coordinación nacional del de Mediación del CDE, que articula, conduce, evalúa e informa los resultados del Programa; los mediadores externos, que ejecutan las mediaciones; los Encargados de Mediación y Encargados de Atención de Público en cada Procuraduría Fiscal del país (estos dos últimos, funcionarios del CDE).</p>

<p>Componente 4</p>	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Plan de difusión</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Nº de encuesta</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>El Programa permitirá seguir entregando a usuarios/as información acerca del servicio de mediación con la continuidad de la difusión en redes sociales iniciada con el Programa 2021; así como conocer su nivel de satisfacción con el servicio brindado a través de la aplicación de una encuesta, a una muestra representativa de casos, con un 95% de confiabilidad y un 5% de error, cuyas mediciones se hayan terminado en el año 2022, permitiendo la retroalimentación e implementación de mejoras.</p> <p>Cabe señalar que el plan de difusión de los años 2021 y 2022 estuvo focalizado en el diseño y publicación de folletería y pieza gráficas.</p>

<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>La aplicación de una encuesta de satisfacción usuaria será encargada a un organismo externo, de manera de asegurar la imparcialidad de la toma de muestra y el análisis neutral de sus resultados, que asegure una metodología acorde a los estándares de calidad que promueve el Estado.</p> <p>Por otra parte, se continuará con la folletería y difusión del servicio por página web y organismos relacionados.</p> <p>La unidad de medida cambió respecto de los años 2021 y 2022 que apuntaban a la difusión de folletería.</p>
<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Unidad de Comunicaciones, encargada de difundir la información, además de Consultor u organismo especializado en la elaboración de encuestas y equipo central de Mediación que actuará como contraparte.</p>

Componente 5	
<p>Nombre del componente, identificando claramente el bien o servicio que se entrega (200 caracteres)</p>	<p>Promoción del acceso y tramitación digital de la Mediación</p>
<p>Unidad de medida de producción (100 caracteres)</p>	<p>Porcentaje de avance del proyecto</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>Desarrollar y poner en marcha un nuevo software que permita el uso estratégico de la tecnología en la gestión interna del Servicio, para una migración gradual hacia la tramitación digital. Potenciando la entrega de un servicio de Mediación de calidad, afianzando la comunicación y retroalimentación continua con el usuario, ofreciéndoles acceso permanente, desde cualquier lugar y dispositivo, a su expediente digital.</p> <p>Se espera que el nuevo software permita, además, el acceso por parte de mediadores externos, quienes podrán hacer seguimiento en línea de los procesos asignados. Estandarizar procesos de gestión, simplificar su uso al registrar de manera coetánea y eficiente la información de cada proceso de mediación, apuntando a disminuir la carga laboral de los funcionarios del Servicio. Permitirá también, generar reportes actualizados, facilitando el control, seguimiento y evaluación oportunos y eficientes de los procesos internos. Permitirá la integración e interoperabilidad con otros servicios, mejorando la oportunidad en la toma de decisiones.</p> <p>El nuevo software deberá ser sustentable y esencialmente modificable en el tiempo, para brindar la cobertura requerida a medida que aumente la demanda y avance el desarrollo de tecnologías, con énfasis en la seguridad, protección y privacidad de los datos, considerando especialmente el deber de confidencialidad que impone la Ley 19966.</p> <p>El sistema creado deberá ser probado en periodo de marcha blanca previo a su uso.</p>
<p>Describa brevemente la modalidad de producción del componente (ej.: fondo concursable, asignación directa, subsidio a la demanda, etc.). (500 caracteres).</p>	<p>El Software será elaborado en dos etapas (años 2023 y 2024), ejecutando el 50% del proyecto el año 2023 y el otro 50% en el año 2024. Para ello se contratarán los servicios de 5 profesionales para el desarrollo del software y un profesional para realizar las actividades de seguimiento y control del proyecto, quien irá reportando sus avances a la Unidad de Mediación. La ejecución del proyecto estará a cargo de un comité, la jefatura del Subdepto. Informática y la jefatura de la U. de Mediación.</p>

<p>Señale los actores relevantes que participan en el proceso de provisión del componente (agentes operadores intermediarios, ONGs, consultores, municipios, etc.), identificando, si corresponde, mecanismos de rendición de cuentas. (400 caracteres)</p>	<p>Profesionales contratados por el programa para el desarrollo del software y para el seguimiento y control del proyecto; comité directivo, Unidad de Mediación; Departamento de Informática (la jefatura de esta área es además el Coordinador de Transformación Digital del CDE y encargado PMG Gobierno Digital). Este componente cuenta con una presentación a través de la Ficha Evaltic.</p>
--	---

5.3 Nivel de producción: Señale el nivel de producción de cada componente, dato que debe ser consistente con la población beneficiaria 2023 y con las estimaciones de gasto

Componentes	Unidad de medida de Producción	2023
Mediación	Nº de mediaciones ejecutadas por Equipo de Mediación Externo.	1.506
Plan de difusión	Nº de encuesta	1
Promoción del acceso y tramitación digital de la Mediación	Porcentaje de avance del proyecto	50

Sección 6: Uso de Recursos

6.1 Estimación de gastos

Señale los gastos totales del Programa

Componentes		2023 (miles de \$)
Mediación	Total Componente	272.767
Plan de difusión	Total Componente	5.000
Promoción del acceso y tramitación digital de la Mediación	Total Componente	173.836
Gasto administrativo (*)		7.170
Gasto total		458.773

Gasto por beneficiario

Indicador Programa	Año 2023 (miles de \$ / beneficiario)
	304,63

Gastos por unidad de producción de componente

Componentes	Año 2023 (miles de \$ / unidad de componente)
Mediación	181,12
Plan de difusión	5.000,00
Promoción del acceso y tramitación digital de la Mediación	3.476,72

Porcentaje de gastos administrativos o no asociados directamente a la provisión de los componentes del Programa

Indicador gasto	Año 2023 (Estimado)
	1,56 %

<p>Detalle qué incluyen los gastos administrativos del Programa estimados. (1000 caracteres)</p>	<p>Los gastos generales del Programa de Mediación están contenidos en la glosa N°5 de la Ley de Presupuestos año 2022 del CDE. Los gastos administrativos son: Subt.22: Recursos operacionales básicos para solventar los gastos generados por la contratación de 5 desarrolladores informáticos y 1 profesional contraparte técnica para la construcción del software de Mediación (servicios básicos tales como luz, agua, clima, entre otros). Monto total M\$4.883 Subt.29: Contempla la compra de 11 licencias de casilla de correo electrónico para mediadores externos, por un valor de M\$2.287</p> <p>Por otro lado, se consideran gastos administrativos adicionales relacionados con el subtítulo 21 -Gasto en Personal- para desarrollar labores administrativas, de soporte y de coordinación del Programa. Cabe señalar que estos gastos no forman parte del presupuesto del Programa (Subtítulo 24- Transferencias Corrientes), sino que forman parte del presupuesto general del CDE, por un total de M\$38.701 (pesos año 2022).</p>
--	---